

**PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG.**

M. Fikri Akbar, Dewi Dewi

ABSTRACT

The problems in this study are: (1) Does motivation affect service quality in the Revenue Agency of Lampung Province, (2) Does the work environment affect the service quality of the Lampung Province Regional Revenue Agency, (3) Does motivation and work environment and motivation motivate on Service Quality at the Lampung Province Regional Revenue Agency.

The research method used in this study is quantitative. The study population was 93 employees at the Lampung Province Regional Revenue Agency. While the sample is 93 people or a total sample. The research variables are Motivation (X1), and work environment (X2) as independent variables and Service Quality is the dependent variable (Y). To test the hypothesis proposed, analysis techniques are used through Multiple Regression to determine the effect of the independent variable (X1), namely Motivation and (X2) work environment and the dependent variable (Y), namely the quality of service at the Lampung Province Regional Revenue Agency.

The results showed that from the adjusted R² coefficient value of 0.674 which showed that 67.4% of the variation in service quality ($Y\hat{Y}$) was determined jointly by motivation (X1) and work environment (X2). The remaining 33.6% is influenced by other causes not included in this research model and still requires further research. R value of 0.821 indicates a strong positive correlation between motivation (X1) and work environment (X2) with service quality (Y). Positive correlation means that ups and downs of service quality always go in the direction of the level of motivation and work environment. If motivation and work environment are at the maximum level, the quality of service will be good too. Conversely, if the motivation and work environment is not good then the quality of service will be bad too. Furthermore, strong correlation means that the results of the above regression tests are very suitable for predicting the simultaneous effect of motivation and work environment on service quality at the Lampung Province Regional Revenue Agency.

Keywords: Work Environment, Motivation, Service. Service Quality

A. PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah telah membuka pintu seluas-luasnya kepada daerah Kabupaten/Kota untuk melaksanakan pemerintahan dengan kewenangan yang besar untuk mencapai tujuan pembangunan daerah maupun tujuan pembangunan nasional. Namun, di sisi lain telah memberikan peran dan beban yang cukup berat kepada kepala daerah untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen dan kepemimpinan yang sesuai dengan dengan arahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, dimana Pemerintah Daerah berperan sebagai fasilitator dan regulator, yaitu fungsi pelayanan masyarakat.

Pada prinsipnya keadaan lingkungan kerja harus secara layak dan adil atas kinerja atau jasa para karyawan dari perusahaannya dalam mencapai sebuah tujuan. Lingkungan

kerja dapat dijadikan sebagai hal yang penting bagi para karyawan dimana setiap karyawan memiliki hak atas hal tersebut. Lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang sensitif di dalam dunia kerja karena dapat membuat para karyawan merasa puas bekerja di perusahaan yang akan berdampak pada karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

Selain pengaruh dari lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan adalah motivasi bagi karyawan. Motivasi sangat berpengaruh untuk memaksimalkan kualitas pelayanan karyawan. Motivasi akan mendorong perilaku seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan oleh perusahaan agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan kualitas pelayanan yang tinggi.

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tersebut secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangibile*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen. Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Salah satu indikasi rendahnya kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung antara lain adanya berbagai kritikan dari masyarakat, yang ditandai sebagai berikut: (1) Seringnya terjadi keterlambatan pelayanan, karena pegawai lebih senang

mengobrol sesama teman, tanpa menghiraukan pelanggan yang hendak dilayani; (2) Lingkungan kerja yang relatif belum optimal sehingga pegawai sering meninggalkan ruang kerja dengan alasan yang kurang jelas yang berakibat kualitas pelayanan tidak optimal; (3) Seringnya pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung tidak masuk kerja, sesuai waktu yang ditentukan sehingga kualitas pelayanan tidak optimal.

Penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa pegawai pada kantor tersebut tidak optimal dalam memberikan pelayanan yang disebabkan rendahnya motivasi pegawai, dari tiga bulan terakhir bahwa setiap bulannya ada kendala sehingga terjadi keterlambatan pelayanan dari jadwal yang seharusnya. Beberapa uraian tersebut maka penulis ingin melakukan penelitian tentang “Pengaruh Motivasi dan Lingkungan kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

Berdasarkan problema teoritis dan empiris yang telah dipaparkan tersebut maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: (1) Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung?; (2) Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung?; (3) Apakah Motivasi dan Lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Selanjutnya dalam kehidupan berorganisasi, termasuk kehidupan berkarya dalam organisasi bisnis, aspek motivasi mutlak mendapat perhatian serius dari para manajer. Menurut Winardi (2002) mengemukakan bahwa motivasi adalah bagaimana seseorang memberikan dorongan atau arahan secara Internal, dan Eksternal untuk melakukan sesuatu.

Kemudian untuk mengukur lingkungan kerja maka digunakan teori Sedarmayanti (2009) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Sedarmayanti (2009) lingkungan kerja karyawan dipengaruhi oleh: (1) Penerangan/cahaya ditempat kerja, (2) Sirkulasi udara di tempat kerja, (3) Kebisingan di tempat kerja, (4) Dekorasi di tempat kerja,

(5) Tata warna ditempat kerja, (6) Aroma/Baaud tidak sedap di tempat kerja, (7) Keamanan di tempat kerja.

Selanjutnya, pelaksanaan pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu kepada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, (2004;184) dan dijadikan indikator penelitian yaitu (1) (*Tangibles*/Tampilan fisik pemberian pelayanan, (2) *Reliability*/Kehundalan dalam pemberian pelayanan, (3) *Responsiveness*/ Ketanggapan pemberian pelayanan, (4) *Assurance*/Jaminan atau Kepastian kourtesi, dan (5) *Empathy*/Empati) serta fenomena yang terjadi yang telah penulis paparkan maka penulis akan menjelaskan hubungan dan saling keterkaitan diantara unsur tersebut agar tidak terjadi salah paham dalam penafsiran makna dan kesalahan menyimpulkan maksud penelitian.

Untuk menghubungkan teori lingkungan kerja dan kualitas pelayanan maka digunakan konsep Nitisemito (2008) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya. Untuk meningkatkan produktivitas individual yang sekaligus meningkatkan produktivitas organisasional atau perusahaan maka keadaan lingkungan kerja harus nyaman mungkin. Keadaan lingkungan kerja yang baik memberikan kenyamanan kepada manusia yang bekerja di dalamnya, sehingga mereka merasa bersemangat, bergairah dan memperoleh kepuasan dalam bekerja

Kemudian menghubungkan teori motivasi dan dan kualitas pelayanan maka digunakan konsep Menurut. Hasibuan (2003) mengatakan bahwa : Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Pemerintah dalam mengelola fungsi-fungsi tersebut diharapkan dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak

terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien (Mohamad, 2003:43). Terkait dengan itu, berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut masih menimbulkan persoalan (Suprijadi, 2004:51). Beberapa kelemahan mendasar antara lain :

1. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur *output* maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
2. Pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
3. Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah *eksternalities*, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa *internalities*. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

Dalam pelayanan tersebut pada prinsipnya adalah merupakan suatu kelemahan dalam mengukur kualitas yang diberikan oleh pemerintah, karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah seharusnya bersifat searah dan tidak ada timbal balik yang merupakan keuntungan yang diharapkan oleh pemerintah dari masyarakat yang dilayani. Namun kenyataan di lapangan berbeda. Masyarakat harus mengeluarkan segala daya dan upaya untuk melayani Pegawai Negeri Sipil agar urusannya cepat selesai. Hal ini bukti bahwa birokrasi di Indonesia masih setia menerapkan prinsip, jika masih bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah. Kualitas pelayanan kepada masyarakat selama reformasi ini dirasakan semakin menurun dan buruk. Soenarto (2001:2) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan masyarakat yang buruk akan memberi pengaruh politik yang merugikan.

Kenyataan tersebut merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada era persaingan bebas pada saat ini. Profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan dan pengembalian kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan.

Akuntabilitas adalah memberikan pelayanan yang benar prosedurnya, sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku. Responsivitas adalah memberikan pelayanan yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Orientasi terhadap pelayanan adalah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat namun tidak mengabaikan ketentuan yang berlaku. Sedangkan efisiensi adalah memberikan pelayanan yang cepat dan biaya yang wajar.

Upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaanya.

Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh karakteristik pekerjaan, Motivasi Kerja dan disiplin pegawai. Karakteristik pekerjaan berkaitan dengan ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas maupun derajat otonomi (Stoner, 2006:423). Disiplin berkaitan dengan ketaatan terhadap peraturan, kepatuhan terhadap perintah kedinasan, ketaatan terhadap jam kerja, kepatuhan berpakaian seragam, kepatuhan dalam penggunaan dan pemeliharaan sarana dan selalu bekerja sesuai prosedur. Berkaitan dengan kondisi tersebut, salah satu aspek yang harus mendapat perhatian serius adalah meningkatkan motivasi para aparatur penyelenggara negara baik di pusat maupun daerah. Melalui pemberian motivasi diharapkan pegawai negeri akan meningkatkan kemampuan kerja untuk mengejar tujuan organisasi dengan sepenuh hati. Ini akan terlaksana jika motivasi aparatur ditegakkan, jika perlu mempergunakan penerapan hukuman, pujian, dan penghargaan bagi yang berprestasi.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, telah menyusun program-program dan rencana kerja tahunan secara berkelanjutan dalam rangka merealisasikan misinya tersebut. Implementasi dari program dan rencana kerja tersebut terus diupayakan lewat berbagai metode pengendalian dan motivasional. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung masih menghadapi tantangan berat karena wilayah tugas yang luas yakni mencakup seluruh wilayah Provinsi Lampung dengan karakteristik wilayah yang berbeda. Pengamatan awal yang penulis lakukan menunjukkan bahwa pelaksanaan program-program pelayanan di institusi tersebut masih terkendala oleh keterbatasan anggaran termasuk di dalamnya insentif finansial bagi pegawai.

C. METODOLOGI

Rencana dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Dengan cara sensus tersebut dimaksudkan bahwa semua populasi juga dijadikan sampel karena jumlah populasi terbatas dan memungkinkan peneliti untuk meneliti semua populasi dengan menggunakan koesioner sebagai alat pengumpul data, Dalam melengkapi data utama (data primer) juga digunakan wawancara terhadap pimpinan bagian dan sub bagian untuk memperkuat dan mendalami faktor-faktor yang tidak dapat (belum) terungkap dalam kuesioner.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan terhadap 100 orang responden pada Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, Fhitung = 62,726 dengan probabilitas = $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti bahwa motivasi (X_1) dan Lingkungan kerja (X_2) secara simultan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan kerja Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Dengan demikian baik hipotesis pertama maupun hipotesis kedua serta hipotesis ketiga yang diajukan pada sebelumnya, ternyata terbukti atau diterima.

Oleh karena variabel yang diuji bersifat multivariabel atau lebih dari 1 variabel bebas maka besaran hubungan secara simultan dari variabel motivasi (X_1) dan Lingkungan kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) terlihat dari nilai koefisien *adjusted R²* yaitu sebesar 0,792 yang menunjukkan bahwa sebesar 79,20 persen dari variasi kualitas pelayanan ($Y\hat{Y}$) ditentukan secara bersama-sama oleh motivasi (X_1) dan Lingkungan kerja (X_2). Adapun sisanya yaitu sebesar 20,80 persen dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini dan masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Nilai r sebesar 0,846 menunjukkan korelasi positif yang kuat antara motivasi (X_1) dan Lingkungan kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan (Y). Korelasi positif berarti bahwa naik turunnya tingkat kualitas pelayanan selalu berjalan searah dengan tingkat motivasi dan lingkungan kerja. Kalau motivasi dan lingkungan kerja berada pada tingkat yang maksimal maka kualitas pelayanan akan baik pula. Sebaliknya, kalau motivasi dan lingkungan kerja kurang baik maka kualitas pelayanan akan buruk pula. Selanjutnya, korelasi yang kuat berarti bahwa hasil pengujian regresi di atas sangat cocok untuk memprediksi pengaruh simultan dari motivasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Adapun persamaan regresi linear yang diperoleh dari perhitungan tersebut dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 8.342 + 0,315X_1 + 0,251 X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut, nilai konstanta adalah 8.342 dan nilai koefisien regresi untuk variabel motivasi (X_1) adalah sebesar 0,315 sedangkan koefisien regresi untuk variabel lingkungan kerja (X_2) adalah sebesar 0,251. Ini menunjukkan bahwa nilai konstanta 8.342 telah ada potensi kualitas pelayanan tanpa dipengaruhi oleh motivasi dan lingkungan kerja, dan nilai 0,315 menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan motivasi kearah yang lebih baik maka kualitas pelayanan akan meningkat 0,315 serta nilai 0,251 menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan lingkungan kerja kearah yang lebih baik maka kualitas pelayanan akan meningkat 0,251. Selanjutnya, hubungan secara parsial dari kedua variabel

di atas terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, yang terlihat dari nilai t hitung masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- (1) Nilai t hitung variabel motivasi (X_1) sebesar 2.456 dengan tingkat signifikansi 0,002 ($p < 0,05$) sehingga disimpulkan bahwa variabel motivasi (X_1) mempunyai hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Hal ini berarti bahwa hipotesis nol yang mengatakan bahwa "motivasi tidak berhubungan terhadap kualitas pelayanan" ditolak, dan yang diterima adalah hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa "motivasi tidak berhubungan terhadap kualitas pelayanan."
- (2) Nilai t hitung variabel lingkungan kerja (X_2) sebesar 1.236 dengan tingkat signifikansi 0,035 ($p > 0,05$) sehingga disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja (X_2) mempunyai hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Hal ini berarti bahwa hipotesis nol yang mengatakan bahwa "Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan" ditolak, dan yang diterima adalah hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa "Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan."

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial tersebut, ternyata bahwa kedua variabel bebas yang dicakup dalam model penelitian ini mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Berdasarkan nilai t test dari variabel-variabel bebas tersebut maka variabel motivasi (X_1) lebih dominan pengaruhnya daripada lingkungan kerja (X_2). Hal ini berarti bahwa variabel motivasi (X_1) relatif lebih penting dalam menjelaskan realitas kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, dibandingkan dengan lingkungan kerja (X_2).

Kemudian menurut hasil penelitian bahwa untuk meningkatkan motivasi kerja staf, maka perlu diberikan reward atau hadiah dari setiap periode atau setiap bulannya agar pegawai terus termotivasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya, kemudian lingkungan kerja juga dapat disempurnakan agar pegawai nyaman menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, berada pada

kategori cukup yang berarti bahwa penyediaan situasi lingkungan kerja yang baik telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena pegawai masih ada yang belum sepenuhnya merasa nyaman dengan lingkungan kerja yang ada, seperti sirkulasi udara, adanya kebisingan ditempat kerja.

2. Dari hasil penelitian bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, berada pada kategori sedang yang berarti bahwa pelaksanaan motivasi pegawai telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena pegawai masih ada yang belum sepenuhnya termotivasi untuk menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana yang ditugaskan, hal tersebut karena pegawai merasa tidak ada reward yang diberikan oleh pimpinan.
3. Secara bersama-sama antara Motivasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Sumbangan variabel motivasi dan Lingkungan kerja pegawai terhadap Kualitas pelayanan, berada pada kategori cukup namun belum optimal, hal ini menunjukkan pegawai masih ada yang belum sepenuhnya menjalankan tugasnya dengan baik. Hal tersebut terjadi karena masih ada variabel luar yang berpengaruh tapi tidak diteliti.

Adapun saran-saran yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Motivasi kerja pegawai dapat dibangkitkan dengan memberikan motivasi eksternal berupa hadiah atau tunjangan kinerja agar dapat bekerja optimal sehingga motivasi internal yang ada pada pegawai tersebut dapat ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diinginkan dapat terwujud.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu ditingkatkan kualitas Lingkungan kerja, agar pegawai merasa nyaman dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sebagai pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang diinginkan dapat terwujud.
3. Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, maka seorang pegawai dapat dengan sadar untuk mau mengikuti disiplin sesuai ketentuan yang berlaku serta mau termotivasi untuk bekerja dan menyelesaikan tugas-tugas sebagai wujud tanggung jawab sebagai pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2005. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arep, Ishak dan Hendri Tanjung, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta.,Universitas Trisakti.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Jakarta., PT, Rineka Cipta.
- Atmojo., Soebagio. 2007. *Manajemen Training*. Jakarta. Penerbit Balai Pustaka.
- Batinggi, 2000. *Pengantar Bisnis Modern*, Yogyakarta, Liberty.
- Edward. George III, C. 1980. *Implementing Public Policy*. (terjemahan), Congressional Quarterly Inc. Washington D.C.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*,Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ishak dan Tanjung, 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: P.T. Elex Media Kompotindo.
- Kaplan, Norton. Saccuzzo, 1993. *The Conduct of Incquiry*. (Terjemahan),Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Kismantoroaji, 1994. *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P. dan Paul N. Bloom. 1997. *Manajemen Pemasaran* Jilid I dan II. Edisi Milenium Alih Bahasa Oleh Hendra Teguh dan Rony A. Rusli. Prentice Hall. Inc. New Jersey & PT Prenhallindo, Jakarta 07458.
- Kusnendi. 1991. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PPUT..
- Lovelock H. Christopher. 1992. *Managing Services : Marketing, Operations, And Human resources*. Second Edition. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslow, Abraham H. 1996. *Motivasi dan Kepribadian 2: Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia*. Jakarta, PT. Midas Surya Grafindo.
- Moenir, A.S., 2003., *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nimran, Umar. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta, Citra Media.
- Nitisemito, Alex S.. 2008. *Manajemen Personalialia*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Oentarto, dkk. 2004. *Format Otonomi Daerah Masa Depan*. Jakarta, Samitra Media Utama:
- Osborne, Daniel W & Gaebler, (1992), *Sebelas Cara Membangkitkan Motivasi Karyawan*, Jakarta. Gramedia.
- Parasuraman, A. Zeithami, VA. Berry, L. 2007. *Dellivering Quality Sevice : Balancing Costumer Perseption and Expectation*. (Terjemahan), New. York : The Free Press.
- Prawiramidjaya K. 2007., *Inpres no. 5 tahun 1993 tentang Peningkatan Penanggulangan Kemiskinan*, Bandung., Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Pengantar Bisnis Modern*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Purnomo, Agus. 2018. Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terpadu (Simpedu) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung. e-JKPP. 4 (1). 1-22.
- Rasyid, L. 1997. *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Riduwan. 2002. *Skala Pengukuran variabel-Variabel Penelitian*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Robbin, P. Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi, Alih Bahasa, Tim Indeks*. Jakarta, Gramedia.
- Saefullah, A. Djadja. 1999. *Sumber Daya Manusia dan Pembangunan Dalam Otonomi Daerah*. Bandung: Makalah Dalam Seminar Kebudayaan Indonesia-Malaysia di Kuala Lumpur.
- Saifuddin, 1997, *Metode Penelitian Sosial*,. Jakarta: Pancar Siwah.
- Sedarmayanti. 1995. *Pelayanan Birokrasi dan Manajemen SDM*. Bandung, PT Refika Aditama.:

- Siagian, Sondang P., 1986. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta, Gunung Agung.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2005. *Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Winardi., 2002. *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.