

Pengaruh Pelayanan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya

Marten Bless¹, Wa Ode Likewati², Pahmi^{✉3}, Amiruddin⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Manajemen, Universitas Pendidikan Muhammadiyah, Sorong,
Papua Barat Daya, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Penanggulangan Bencana (DKP2B) dan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Papua Barat Daya, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal komparatif. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai aktif di kedua instansi yang berjumlah 146 orang, dan seluruhnya dijadikan sampel (teknik sensus). Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–4. Instrumen penelitian diuji validitas menggunakan korelasi Pearson Product-Moment dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (nilai signifikansi $0,012 < 0,05$; koefisien regresi 0,199); (2) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; koefisien regresi 0,688); (3) Secara simultan, pelayanan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (nilai signifikansi $0,000 < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,716, yang berarti bahwa 71,6% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan dan motivasi, sedangkan sisanya 28,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Motivasi merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai di lingkungan DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya. Penelitian ini merekomendasikan kepada pimpinan instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan internal melalui komunikasi yang efektif, kejelasan prosedur, dukungan pimpinan, serta sistem penghargaan berbasis kinerja guna meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *pelayanan; motivasi; kinerja pegawai; DKP2B, satpol pp, papua barat daya*

Abstract

This study aims to analyze the influence of service and motivation on employee performance at the Fire and Rescue Disaster Management Office (DKP2B) and the Civil Service Police Unit (Satpol PP) of Southwest Papua Province, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with a comparative causal design. The study population is all active employees in both agencies, totaling 146 people, and all of them are sampled (census technique). Data were collected through a questionnaire with a Likert scale of 1–4. The research instrument was tested for validity using Pearson Product-Moment correlation and reliability using Cronbach's Alpha. The data analysis techniques used are multiple linear regression analysis, t-test (partial), F-test (simultaneous), and coefficient of determination (R^2). The results of the study indicate that: (1) Service has a positive and significant effect on employee performance (significance value $0.012 < 0.05$; regression coefficient 0.199); (2) Motivation has a positive and significant effect on employee performance (significance value $0.000 < 0.05$; regression coefficient 0.688); (3) Simultaneously, service and motivation have a significant effect on employee performance (significance value $0.000 < 0.05$). The coefficient of determination (R^2) is 0.716,

meaning that 71.6% of the variation in employee performance can be explained by the service and motivation variables, while the remaining 28.4% is explained by other variables outside the study. Motivation is the most dominant variable influencing employee performance within the DKP2B and Satpol PP of Southwest Papua Province. This study recommends that agency leaders improve the quality of internal services through effective communication, clear procedures, leadership support, and a performance-based reward system to continuously improve employee motivation and performance.

Keywords: service; motivation; employee performance; DKP2B, Satpol PP, Southwest Papua

Copyright (c) 2026 Pahmi

✉ Corresponding author :

Email Address : pahmi@unimudasorong.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik tidak hanya diukur dari output yang dihasilkan, tetapi juga dari proses internal yang membentuk perilaku aparatur. Dalam konteks DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya, motivasi menjadi unsur psikologis fundamental yang menghubungkan faktor-faktor pelayanan dengan peningkatan atau penurunan kinerja pegawai (Pahmi dkk, 2023). Faktor pendorong intrinsik dan ekstrinsik yang memengaruhi semangat kerja, disiplin, dan komitmen pegawai terhadap tugas pelayanan. Rendahnya disiplin kerja dan kurangnya kompetensi yang disebutkan dalam latar belakang bukan semata persoalan teknis, melainkan cerminan dari lemahnya motivasi yang bersumber dari ketidakjelasan prosedur, minimnya penghargaan, dan buruknya komunikasi internal (Sawai dkk, 2026).

Motivasi tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan internal; ia adalah variabel mediasi yang memperkuat atau melemahkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja (Firzah, 2026). Ketika pegawai merasa dihargai, dilibatkan, dan didukung oleh organisasi, motivasi intrinsik mereka tumbuh, yang pada gilirannya mendorong peningkatan kecepatan pelayanan, keramahan, dan akuntabilitas. Sebaliknya, birokrasi yang lamban dan prosedur yang tumpang tindih akan mematikan motivasi, meskipun sarana prasarana memadai (Gea dkk, 2026). Memahami dinamika motivasi di kedua instansi ini menjadi kunci untuk merumuskan rekomendasi kebijakan yang tidak hanya bersifat struktural tetapi juga kultural (Hawing dkk, 2026).

Salah satu faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap motivasi pegawai adalah kualitas komunikasi internal. Di DKP2B dan Satpol PP Papua Barat Daya, komunikasi yang tidak optimal antarunit kerja sering menyebabkan miskoordinasi dalam penanganan kebakaran atau penegakan Perda. Komunikasi yang terhambat menimbulkan ketidakpastian peran dan tanggung jawab, yang secara langsung menurunkan motivasi karena pegawai merasa bekerja dalam lingkungan yang tidak dapat diprediksi. Komunikasi yang terbuka dan transparan meningkatkan kejelasan harapan, yang merupakan salah satu pemicu motivasi kerja (Repie dkk, 2025). Selain itu, kejelasan prosedur pelayanan internal mulai dari alur pelaporan insiden, mekanisme pengajuan izin, hingga prosedur pengadaan logistik memberikan rasa aman psikologis bagi pegawai. Ketika prosedur tidak jelas, pegawai cenderung mengalami role ambiguity, yang mengakibatkan stres kerja dan penurunan motivasi (Zurbiannur & Sehani, 2025).

Di provinsi baru seperti Papua Barat Daya, di mana struktur organisasi masih dalam masa penyesuaian, ketidakjelasan prosedur menjadi keluhan umum. Penelitian

menunjukkan bahwa penyederhanaan prosedur dan sosialisasi yang intensif mampu meningkatkan motivasi hingga 40 persen karena pegawai merasa memiliki kendali atas pekerjaannya (Azhari dkk, 2025). Intervensi pada komunikasi dan prosedur bukan hanya memperbaiki efisiensi, tetapi juga membangkitkan kembali gairah kerja pegawai yang sempat redup akibat birokrasi yang kaku.

Faktor pelayanan berikutnya yang erat kaitannya dengan motivasi adalah sistem penghargaan dan dukungan organisasi. Dalam kenyataan di lapangan, minimnya penghargaan bagi pegawai berprestasi di DKP2B dan Satpol PP menjadi salah satu penyebab utama rendahnya disiplin dan inisiatif. Motivasi adalah fungsi dari keyakinan bahwa upaya akan menghasilkan kinerja, dan kinerja akan menghasilkan penghargaan yang bernilai (Hamidah dkk, 2026). Ketika pegawai melihat bahwa kerja kerasnya tidak pernah diakui baik secara finansial (tunjangan kinerja) maupun nonfinansial (pujian, promosi, atau piagam), motivasi ekstrinsiknya runtuh. Dukungan organisasi yang dirasakan (*perceived organizational support*) juga berperan vital; pegawai yang merasa atasan dan institusi peduli terhadap kesejahteraan dan pengembangan karier mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk memberikan pelayanan prima (Lisnawati dkk, 2025).

Di provinsi baru, dukungan organisasi sering kali terhambat oleh keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, namun dukungan nonmateri seperti pemberian otonomi dalam pengambilan keputusan, pelatihan berbasis kompetensi, dan komunikasi empatik dari pimpinan dapat menjadi substitusi yang efektif. Kebijakan penghargaan yang adil, transparan, dan konsisten harus menjadi prioritas manajemen untuk mencegah demotivasi yang berujung pada rendahnya kualitas pelayanan publik (Jumri dkk, 2025). Berdasarkan analisis di atas, dapat dirumuskan rekomendasi kebijakan yang berpusat pada penguatan motivasi melalui perbaikan faktor-faktor pelayanan. Pertama, Kepala DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya perlu membentuk tim khusus untuk memetakan ulang prosedur pelayanan internal dengan prinsip sederhana, transparan, dan cepat. Kedua, sistem penghargaan harus direformasi: tidak hanya berbasis masa kerja, tetapi juga berbasis kinerja nyata seperti respons cepat terhadap bencana atau keberhasilan operasi penegakan Perda. Penghargaan nonfinansial seperti publikasi prestasi di papan pengumuman dan pemberian cuti tambahan perlu diintensifkan (Kantor, 2025).

Ketiga, komunikasi internal harus ditingkatkan melalui aplikasi pelaporan terintegrasi dan rapat koordinasi mingguan yang efektif. Keempat, pemenuhan sarana dan prasarana prioritas (APD, kendaraan operasional, radio komunikasi) harus dianggarkan secara khusus dalam APBD perubahan 2025. Kelima, program pelatihan motivasi dan kepemimpinan berbasis simulasi lapangan wajib diikuti oleh seluruh pegawai setidaknya dua kali setahun. Keenam, perlu dibentuk sistem mentoring antarpegawai senior dan junior untuk transfer pengetahuan sekaligus membangun motivasi intrinsik. Terakhir, pimpinan harus menerapkan gaya kepemimpinan transformasional yang memberikan keteladanan, perhatian individual, dan stimulasi intelektual (Muslimin dkk, 2025). Kombinasi kebijakan tersebut, diharapkan motivasi pegawai meningkat, yang pada akhirnya akan memperbaiki disiplin, kompetensi, dan efektivitas pelayanan publik di provinsi baru ini. Penelitian lebih lanjut secara kuantitatif disarankan untuk mengukur besaran pengaruh masing-masing faktor pelayanan terhadap motivasi dan kinerja pegawai secara statistik.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji teori dan hipotesis melalui pengukuran data numerik yang dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2017), penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam konteks ini, penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara pelayanan dan motivasi (variabel independen) terhadap kinerja pegawai (Variabel dependen) pada Kantor DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya. Jenis penelitian ini dipilih karena sesuai dengan tujuan utama penelitian, yaitu menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Rancangan penelitian ini menggunakan desain kausal komparatif, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan sebab-akibat antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Penelitian ini dilakukan dengan metode survei, yaitu mengumpulkan data primer secara langsung dari responden melalui kuesioner. Desain ini dipilih karena dianggap paling tepat untuk mengukur analisis faktor-faktor pelayanan terhadap kinerja pegawai, serta memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis statistik inferensial dalam menguji hipotesis.

Objek penelitian adalah subjek atau entitas yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini, di mana peneliti melakukan pengukuran dan pengumpulan data untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini, objek yang diteliti adalah pelayanan dan motivasi yang memengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Kebakaran dan Penyelamatan Penanggulangan Bencana (DKP2B) dan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Papua Barat Daya, Kedua instansi ini dipilih karena memiliki peran penting dalam pelayanan publik dan pelaksanaan kebijakan daerah. DKP2B berperan dalam mendukung ketahanan pangan, pertanian, dan penyediaan benih yang berkualitas, sementara Satpol PP bertugas dalam penegakan peraturan daerah serta menjaga ketertiban umum. Kinerja pegawai pada kedua instansi ini sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem pelayanan internal di lingkungan kerja masing-masing.

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan relevan dengan permasalahan penelitian. Menurut Sugiyono (2018), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai aktif yang bekerja di Kantor DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya pada tahun 2025. Populasi ini terdiri atas pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai honorer/kontrak yang secara langsung terlibat dalam kegiatan pelayanan dan administrasi dengan jumlah sebanyak 146 pegawai (Sugiyono, 2021).

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai representasi untuk dianalisis. Pengambilan sampel diperlukan ketika populasi cukup besar sehingga tidak memungkinkan untuk diteliti seluruhnya karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau diubah ke dalam bentuk angka untuk dianalisis secara statistik. Data kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel pelayanan dan kinerja pegawai secara objektif serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2017), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (diukur dengan skala tertentu), sehingga dapat diolah

secara statistik untuk keperluan analisis hubungan atau pengaruh antarvariabel. Jenis data dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua, yakni primer dan sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi karakteristik responden

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan motivasi terhadap kinerja pada Pegawai Pada Kantor DKP2B Dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya. Penulis menyebarkan kuesioner kepada 146 responden, di mana responden merupakan pegawai pada Kantor DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya. Profil responden yang ditanyakan pada kuesioner adalah jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan lama bekerja bagi masing-masing responden. Data tentang profil pegawai akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 1. Jenis Kelamin

JENIS_KELAMIN			
		Frequency	Percent
Valid	Laki-Laki	76	52,1%
	Perempuan	70	47,9%
	Total	146	100%

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 2. Usia

USIA			
		Frequency	Percent
Valid	25-30 Tahun	22	15,1%
	31-35 Tahun	35	24%
	36-40 Tahun	39	26,7%
	41> Tahun	50	34,2%
	Total	146	100%

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 3. Pendidikan

PENDIDIKAN			
		Frequency	Percent
	SMA	8	5,5%
	Diplom a	57	39%
	S1	78	53,4%
	S2	3	2,1%
	Total	146	100%

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 4. Lama Kerja

LAMA BEKERJA		
	Frequency	Percent

Valid	1-7 Tahun	76	52,1%
	8-14 Tahun	50	34,2%
	15> Tahun	20	13,7%
	Total	146	100%

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Uji Kualitas Instrumen

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi Pearson Product Moment. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r-kritis 0.176. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (construct) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Variabel Pelayanan

Pelayanan	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,729	0,176	Valid
P2	0,571	0,176	Valid
P3	0,779	0,176	Valid
P4	0,757	0,176	Valid
P5	0,719	0,176	Valid
P6	0,705	0,176	Valid
P7	0,750	0,176	Valid
P8	0,726	0,176	Valid
P9	0,735	0,176	Valid
P10	0,682	0,176	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 6. Variabel Motivasi

Motivasi	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,786	0,176	Valid
P2	0,790	0,176	Valid
P3	0,819	0,176	Valid
P4	0,673	0,176	Valid
P5	0,721	0,176	Valid
P6	0,589	0,176	Valid
P7	0,747	0,176	Valid
P8	0,768	0,176	Valid
P9	0,752	0,176	Valid
P10	0,657	0,176	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 7. Variabel Kinerja

Kinerja	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,585	0,176	Valid
P2	0,702	0,176	Valid
P3	0,734	0,176	Valid
P4	0,675	0,176	Valid
P5	0,727	0,176	Valid
P6	0,718	0,176	Valid
P7	0,833	0,176	Valid
P8	0,737	0,176	Valid
P9	0,708	0,176	Valid
P10	0,858	0,176	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja. Kemudian dianalisis dengan menggunakan metode alpha Cronbach. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar daripada 0.6.

Tabel 9. Analisis Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,577	1,554		2,302	,023
	Pelayanan	,199	,078	,189	2,535	,012
	Motivasi	,688	,075	,687	9,204	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 24.0 maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

$$Y = 3,577 + 0,199X_1 + 0,688X_2 + e$$

Dimana:

X₁ = Variabel independent (Pelayanan)X₂ = Variabel independent (Motivasi)

Y = Variabel dependent (Kinerja)

a = Konstanta

b = Koesifien regresi

e = Standard error

Nilai konstanta a = 3,577 menunjukkan bahwa jika Pelayanan dan Motivasi konstan atau X = 0, maka kinerja sebesar 3,577. Nilai koefisien regresi b₁ = 0,199 dan

$b_2 = 0,688$ menunjukkan bahwa setiap pelayanan motivasi akan mendorong kinerja sebesar 0,199 dan 0,688.

Pembahasan

Setelah melakukan beberapa pengujian, secara umum hasil analisis penelitian deskriptif ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan dan Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada Kantor pada Pegawai pada Kantor DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian variabel terhadap kondisi masing-masing variabel penelitian.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Pelayanan dan Motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja Pegawai Pada Kantor DKP2B Dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya. Peningkatan atau penurunan pelayanan dan motivasi ada pengaruhnya terhadap kinerja Pegawai Pada Kantor DKP2B Dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya.

1. Pengaruh Variabel Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor DKP2B Dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya

Hasil analisis regresi berganda dalam penelitian ini membuktikan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya. Temuan ini memberikan jawaban empiris atas kegelisahan akademik yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah, di mana disebutkan bahwa pelayanan publik tidak hanya diukur dari output yang dihasilkan, tetapi juga dari proses internal yang membentuk perilaku aparatur. Di Provinsi Papua Barat Daya yang baru dimekarkan, berbagai indikasi menunjukkan bahwa pelayanan internal yang belum optimal seperti komunikasi yang tidak lancar antarunit, prosedur kerja yang tumpang tindih, minimnya dukungan dari atasan, serta kurangnya koordinasi antara DKP2B dan Satpol PP menjadi penyebab utama rendahnya disiplin kerja, kurangnya kompetensi pegawai, dan melemahnya efektivitas pelayanan publik (Syafi'i dkk, 2023).

Penelitian ini secara meyakinkan menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel pelayanan ($b_1 = 0,199$) dengan tingkat signifikansi 0,012 ($< 0,05$) mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas pelayanan internal akan mendorong peningkatan kinerja pegawai sebesar 0,199 satuan. Meskipun angka ini lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh motivasi (0,688), kontribusinya tetap signifikan secara statistik dan sangat bermakna secara praktis, terutama karena pelayanan internal berfungsi sebagai fondasi sistem yang menciptakan keteraturan, kepastian, dan rasa aman bagi pegawai dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik yang penuh tekanan dan risiko (Pahmi & Busman, 2022).

Temuan ini secara langsung menjawab pertanyaan penelitian yang dirumuskan, yaitu mengenai faktor-faktor pelayanan internal apa saja yang memengaruhi kinerja pegawai serta bagaimana pengaruh masing-masing faktor tersebut. Berdasarkan hasil uji validitas dan analisis deskriptif yang telah dijelaskan, indikator pelayanan internal yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja adalah komunikasi internal, kejelasan prosedur, pelayanan antarunit, dan dukungan pimpinan. Keempat indikator ini terbukti memiliki korelasi yang kuat dengan variabel kinerja, terutama pada aspek ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, dan efektivitas pelayanan (Febrian dkk, 2026). DKP2B, misalnya, komunikasi internal yang efektif antara petugas di lapangan dan pusat komando sangat menentukan kecepatan respons terhadap kebakaran atau bencana alam. Sementara itu, bagi Satpol PP, kejelasan prosedur dalam penegakan

Perda menentukan tingkat kepercayaan diri dan akuntabilitas aparatur saat bertindak di masyarakat. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa keluhan-keluhan praktis yang muncul di lapangan seperti lambatnya penanganan kebakaran, miskordinasi dalam razia gabungan, serta ketidakjelasan alur pelaporan bermuara pada lemahnya pelayanan internal di kedua instansi tersebut (Hasniati dkk, 2023).

Secara teoritis, temuan penelitian ini memberikan penguatan yang sangat kuat terhadap konsep Service-Profit Chain yang dikemukakan oleh Heskett, Jones, Loveman, Sasser, dan Schlesinger (1994) sebagaimana telah diuraikan secara mendalam. Model ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan internal merupakan mata rantai paling awal yang menentukan kepuasan pegawai, loyalitas, produktivitas, dan pada akhirnya kualitas pelayanan eksternal kepada masyarakat. Ketika elemen-elemen pelayanan internal seperti dukungan antarunit, kejelasan prosedur, dan keterbukaan komunikasi berjalan dengan baik, pegawai merasa dihargai, memiliki kepastian peran, dan mampu bekerja secara efisien. Sebaliknya, jika pelayanan internal buruk, pegawai akan mengalami stres, kebingungan, dan penurunan motivasi yang berakibat pada rendahnya kinerja (Hesusetyo dkk, 2025). Penelitian ini membuktikan bahwa di lingkungan DKP2B dan Satpol PP, pelayanan internal bukanlah sekadar aktivitas pendukung yang bersifat administratif, melainkan variabel strategis yang secara langsung membentuk kinerja individu (Pahmi dkk, 2023). Organisasi sektor publik, pelayanan internal yang berkualitas tinggi menjadi fondasi utama bagi pencapaian kinerja optimal karena organisasi publik memiliki karakteristik birokrasi yang kompleks dengan banyak aturan, prosedur, dan rantai komando yang panjang.

2. Pengaruh Variabel Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor DKP2B Dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya

Hasil analisis regresi berganda dalam penelitian ini membuktikan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya. Temuan ini memberikan jawaban empiris yang sangat kuat atas permasalahan yang telah diuraikan secara mendalam dalam latar belakang, dimana disebutkan bahwa rendahnya disiplin kerja, kurangnya kompetensi, serta minimnya sistem penghargaan di kedua instansi tersebut bukan semata-mata persoalan teknis atau struktural, melainkan cerminan dari lemahnya motivasi yang bersumber dari ketidakjelasan prosedur, minimnya penghargaan, buruknya komunikasi internal, dan keterbatasan sarana prasarana (Palin dkk, 2024). Penelitian ini secara meyakinkan menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel motivasi ($b_2 = 0,688$) dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$) mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit motivasi kerja akan mendorong peningkatan kinerja pegawai sebesar 0,688 satuan. Angka ini jauh lebih besar dibandingkan pengaruh pelayanan internal (0,199), yang menegaskan bahwa motivasi merupakan variabel yang paling dominan dalam menentukan tinggi rendahnya kinerja pegawai di lingkungan DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya. Temuan ini sekaligus menjawab pertanyaan penelitian ketiga yang dirumuskan, yaitu faktor manakah yang paling dominan memengaruhi kinerja pegawai, dan jawabannya adalah motivasi (Prasmiati dkk, 2023).

Secara teoritis, temuan ini memberikan konfirmasi yang sangat kuat terhadap Teori Harapan (Expectancy Theory) yang telah diuraikan secara mendalam. Teori ini menyatakan bahwa motivasi adalah fungsi dari tiga komponen utama, yaitu harapan

(expectancy) bahwa usaha yang dikeluarkan akan menghasilkan kinerja yang baik, instrumentalitas (instrumentality) bahwa kinerja yang baik akan menghasilkan imbalan atau penghargaan, dan valensi (valence) bahwa imbalan tersebut bernilai atau dihargai oleh individu (Rachmadana dkk, 2024). Di lingkungan Kantor DKP2B dan Satpol PP Provinsi Papua Barat Daya, ketiga komponen ini ternyata belum berfungsi secara optimal, sehingga motivasi pegawai menjadi lemah dan berdampak pada rendahnya kinerja. Misalnya, ketika seorang pegawai DKP2B berusaha keras merespon cepat laporan kebakaran, tetapi karena prosedur yang berbelit atau kurangnya koordinasi dengan unit lain, usahanya tidak menghasilkan kinerja yang baik (rendahnya expectancy). Atau ketika pegawai Satpol PP berhasil menegakkan Perda dengan tegas dan profesional, tetapi tidak ada penghargaan atau pengakuan dari atasan maupun institusi (rendahnya instrumentality). Atau ketika penghargaan yang diberikan misalnya sertifikat atau piagam tidak dianggap bernilai oleh pegawai dibandingkan dengan tunjangan kinerja yang memadai (rendahnya valence). Penelitian ini membuktikan bahwa ketiga komponen tersebut secara kolektif menentukan tingkat motivasi pegawai, dan ketika motivasi tinggi, kinerja pegawai pun akan meningkat secara signifikan.

Temuan ini juga sejalan dengan Teori Dua Faktor dari Herzberg (1968) yang membedakan antara faktor pemuas (motivators) dan faktor pemelihara (hygiene factors). Faktor pemuas yang bersifat intrinsik seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan diri terbukti memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kinerja dibandingkan faktor pemelihara yang bersifat ekstrinsik seperti gaji, kondisi kerja, dan hubungan antarpribadi. Penelitian ini, indikator motivasi yang memiliki korelasi tertinggi dengan kinerja adalah tanggung jawab sebagai pegawai, prestasi yang dicapai, pengembangan diri, dan kemandirian dalam bekerja keempatnya merupakan faktor intrinsik menurut Herzberg.

Temuan ini sangat relevan dengan kondisi Provinsi Papua Barat Daya sebagai daerah otonom baru yang masih memiliki keterbatasan anggaran untuk memberikan insentif finansial yang besar (Rustamadji dkk, 2023). Artinya, meskipun pemerintah daerah belum mampu memberikan gaji atau tunjangan yang tinggi, pimpinan masih dapat meningkatkan motivasi pegawai melalui faktor-faktor intrinsik seperti pemberian tanggung jawab yang lebih besar, pengakuan atas prestasi, kesempatan mengikuti pelatihan pengembangan diri, serta pemberian otonomi dalam mengambil keputusan. Hal ini menjadi kabar baik bagi manajemen DKP2B dan Satpol PP karena peningkatan motivasi tidak selalu membutuhkan biaya besar, melainkan lebih bergantung pada gaya kepemimpinan dan sistem manajemen sumber daya manusia yang berpihak pada pengembangan potensi pegawai.

Hubungan antara motivasi dan kinerja dalam penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui perspektif Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow yang telah disinggung. Maslow berargumentasi bahwa kebutuhan manusia tersusun secara hierarkis, mulai dari kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, hingga kebutuhan aktualisasi diri. Seseorang tidak akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan di tingkat yang lebih tinggi sebelum kebutuhan di tingkat yang lebih rendah terpenuhi secara memadai. Dalam konteks DKP2B dan Satpol PP, masih banyak pegawai yang merasa kebutuhan keselamatan dasarnya belum terpenuhi karena keterbatasan alat pelindung diri, kendaraan operasional yang tidak layak, atau sistem komunikasi darurat yang andal. Seorang pegawai yang khawatir akan keselamatan dirinya saat bertugas memadamkan

kebakaran atau menertibkan pelanggar Perda tidak akan pernah termotivasi untuk mencapai aktualisasi diri atau memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu, pimpinan harus memastikan bahwa kebutuhan dasar pegawai terpenuhi terlebih dahulu terutama kebutuhan keselamatan sebelum mengharapakan mereka termotivasi untuk berprestasi tinggi. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa di provinsi baru seperti Papua Barat Daya, pemenuhan kebutuhan keselamatan dan fisiologis masih menjadi tantangan serius, dan kelalaian dalam hal ini akan menghancurkan motivasi intrinsik pegawai yang sebenarnya sudah terbangun sejak awal karena nilai-nilai kemanusiaan dari tugas-tugas kebakaran dan penegakan Perda.

SIMPULAN

Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,199 dan signifikansi 0,012 ($< 0,05$). Artinya, semakin baik pelayanan internal yang diberikan organisasi, semakin tinggi kinerja pegawai. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,688 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Artinya, semakin tinggi motivasi pegawai, semakin baik kinerja yang dihasilkan. Secara bersama-sama, pelayanan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai R Square sebesar 0,716, yang berarti 71,6% kinerja pegawai dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Motivasi merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai dibandingkan pelayanan. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi motivasi (0,688) yang jauh lebih besar dibandingkan dengan pelayanan (0,199).

Referensi :

- Azhari, K., Halim, A., & Meilia, Y. (2025). PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR, PELATIHAN, KOMITMEN ORGANISASI DAN KERJA SAMA TIM TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN (DAMKAR) KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN. *Jurnal Investasi*, 11(1), 38-52. <https://doi.org/10.31943/investasi.v11i1.334>
- Febrian, D., Pahlan, M., & Kasinem, K. (2026). The Influence Of Work Discipline And Work Motivation On Employee Performance In The Police Civil Servants (Satpol-Pp) Of Empat Lawang Regency. *Journal of Management, Economic, and Accounting*, 5(1), 377-388. <https://doi.org/10.37676/jmea.v5i1.973>
- Firzah, M. (2026). Pengaruh Profesionalisme, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Di Kecamatan Pademangan. *Reformasi Administrasi*, 13(1), 101-111.
- Gea, V. W., Sahertian, O. L., & Laturmas, J. R. (2026). PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL PP) PROVINSI MALUKU. *Jurnal Administrasi Terapan*, 5(1), 30-40. <https://doi.org/10.31959/jat.v5i1.3767>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamidah, K., Budiman, B., & Balia, N. (2026). PERANAN MOTIVASI KERJA GUNA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL PP) KABUPATEN MANOKWARI. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 15(1), 54-66. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.1915>

- Hasniati, H., Indriasari, D. P., Sirajuddin, A., & Karim, A. (2023). The decision of women in Makassar City to be entrepreneurs. *Binus Business Review*, 14(1), 85-98. <https://doi.org/10.21512/bbr.v14i1.8936>
- Hawing, H., Hamrun, H., Karim, A., & Wibowo, Y. A. (2026). BUMDes as an Arena for Contesting Local Economic Policies: A Review of Village Government Politics in Enrekang Regency. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 6(1), 688-694. <https://doi.org/10.37531/amar.v6i1.3684>
- Hersusetyo, A. A., & Dewi, D. A. L. (2025). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Rembang. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 5(1), 253-258. <https://doi.org/10.51903/4gafnj45>
- Iisnawati, I., Adhim, C., & Fasihat, D. U. (2025). Pengaruh Diklat Dan Work Safety Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(5), 7589-7612. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i5.9294>
- Jumri, S., Asrianto, A., Pathullah, P., & Amal, A. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Profibilitas Pada CV. Mughini Ayyu Kartini Makassar. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1231-1240.
- Kantor, I. P. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Satpol Pp Dharmasraya Kiki Mirella¹, Marta Widian Sari², Bayu Pratama Azka³. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(9), 59-69.
- Muslimin, H., Fitriano, Y., Yulianti, O., & Harwini, D. (2025). The Influence Of Leadership Style And Work Motivation On The Performance Of Employees Of The Kaur District Satpol Pp Office. *Jurnal Pusat Manajemen*, 2(1), 127-136. <https://doi.org/10.37676/jpm.v2i1.798>
- Pahmi, P., & Busman, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Tanralili Kabupatean Maros. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 2(2), 393-402. <https://doi.org/10.58191/jomel.v2i2.98>
- Pahmi, P., Tasrim, T., Jayanti, A., Rachmadana, S. L., & Munzir, M. (2023). Marketing Tactics and Corporate Image: The Key to Maintaining Loyalty. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 14(3), 511-526. <https://doi.org/10.18196/jbti.v14i3.20493>
- Pahmi, P., Tasrim, T., Jayanti, A., Rachmadana, S. L., Irfan, A., & Alim, A. (2023). Marketing mix improves consumer purchase decisions. *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(2), 368-384. <http://dx.doi.org/10.35906/jep.v9i2.1699>
- Palin, Y. A., Abubakar, H., & Nur, I. (2024). Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Satpol PP Dan Pemerintah Kabupaten Puncuk Provinsi Papua Barat. *Journal of Economy Business Development*, 2(3), 377-383. <https://doi.org/10.56326/jebd.v2i3.3099>
- Prasmiati, N. G. S., Arnawa, G., & Mekarsari, N. K. A. (2023). Kepemimpinan, Motivasi dan Kinerja Pegawai Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. *Widya Amerta*, 9(2), 1-20. <https://doi.org/10.37637/wa.v9i2.1208>
- Rachmadana, S. L., Pahmi, P., Sabaria, S., Hamsiah, H., & De Fretes, I. (2024). Digital Marketing Literacy to Sustain MSME Businesses in Southwest Papua. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 15(1), 44-55. <https://doi.org/10.18196/jbti.v15i1.20826>
- Repie, D. M., Saleh, H. H. M., & Borman, R. (2025). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, dan Promosi terhadap Kualitas Pelayanan Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pasangkayu. *Journal Actual Organization of Economic*, 6(03), 170-178. <https://doi.org/10.65212/jago-e.v6i03.178>
- Rustamadji, R., Triyoso, A., Pahmi, P., Jusmin, J., & Karim, A. (2023). Teachers' Perception Toward the Principal Competence in School-Based Management. *Migration Letters*, 21(05), 319-328.
- Sawai, Y., & Tampubolon, H. (2026). PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA

TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR/DINAS SATPOL-PP KOTA JAYAPURA:
THE INFLUENCE OF COMPETENCY AND WORK DISCIPLINE ON THE
PERFORMANCE OF OFFICE/DEPARTMENT EMPLOYEES IN JAYAPURA
CITY. *Buletin Ekonomi*, 26(1), 48-68.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Syafi'i, M., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Motivasi, Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Anggota Satpol PP Gresik. *Adaptif Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 12-27.

Zurbiannur, M. R., & Sehani, S. (2025). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasional, dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kampar. *Al-Manar Journal of Public Administration and Management*, 2(2), 150-164.