

**PENGARUH MOTIVASI, KEMAMPUAN DAN TANGGUNG JAWAB  
TERHADAP PELAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT PADA DPRD  
KABUPATEN BULUKUMBA**

**Arnida<sup>\*1</sup>, Anwar<sup>2</sup>, Haeranah<sup>3</sup>**

<sup>\*1</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

<sup>3</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

E-mail : <sup>\*1</sup>arnine.00@gmail.com, <sup>2</sup>anwar.rauf82@gmail.com <sup>3</sup>rana090768@cloud.com

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh motivasi, kemampuan, dan Tanggung Jawab terhadap Pelayanan aspirasi masyarakat pada anggota DPRD Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yang bersifat explanatory, Populasi terdiri dari anggota DPRD Kabupaten Bulukumba dan masyarakat sebagai konstituen yang ditetapkan masing-masing sebanyak 40 orang. Sampel ditetapkan berdasarkan jumlah anggota anggota DPRD Kabupaten Bulukumba yang disesuaikan dengan jumlah konstituen. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Adapun teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan inferensial berupa regresi berganda dengan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Pelayanan aspirasi Anggota DPRD Kabupaten Bulukumba. Sedangkan Kemampuan, Tanggung Jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan aspirasi Anggota DPRD Kabupaten Bulukumba dalam menyerap aspirasi masyarakat. Artinya, Kemampuan dan tanggung jawab berpengaruh langsung terhadap Pelayanan Aspirasi Masyarakat pada anggota DPRD Kabupaten Bulukumba

**Kata Kunci : Motivasi, Kemampuan, Tanggung Jawab, Pelayanan Aspirasi**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine and explain the influence of motivation, ability, and responsibility on service to the aspirations of the community to members of the Bulukumba Regency DPRD. The type of research used is quantitative explanatory. The population consists of members of the Bulukumba Regency DPRD and the community as constituents who are each assigned as many as 40 people. The sample was determined based on the number of members of the Bulukumba Regency DPRD, adjusted to the number of constituents. The technique of collecting data using a questionnaire. The data analysis technique used descriptive and inferential statistics in the form of multiple regression with the SPSS version 25 application. The results showed that motivation had a positive and insignificant effect on the aspirations services of the members of the Bulukumba DPRD. Meanwhile, the ability and responsibility have a positive and significant effect on the aspirations services of the members of the Bulukumba DPRD in absorbing the aspirations of the community. That is, ability and responsibility have a direct effect on Community Aspiration Services for members of the Bulukumba Regency DPRD*

**Keywords: Motivation, Ability, Responsibility, Aspiration Service**

## PENDAHULUAN

Secara umum sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat (DPRD) mempunyai tujuan untuk meningkatkan dan mempercepat terwujudnya pelayanan sekretariat DPRD yang efektif, efisien dan berkualitas melalui pencapaian visi, misi serta tujuan yang ingin dicapai. Hal tersebut juga harus sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 18 yang menyebutkan bahwa masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengajuan yang diajukan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara maupun pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini sejalan dengan Albertus dan Yoestini (2012) yang mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen terhadap layanan yang disediakan merupakan faktor penting dalam konteks peningkatan pelayanan publik. Utomo (2011) menyatakan pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan keseimbangan kinerja dengan masyarakat yang menerima pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Bulukumba telah melakukan aksi cepat respon terhadap aspirasi masyarakat yang masuk. Walaupun masih ada terdapat beberapa aspirasi yang masih dalam proses pembahasan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan aspirasi masyarakat pada sekretariat DPRD Kabupaten Bulukumba belum optimal. Belum optimalnya layanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh motivasi, kemampuan dan tanggung jawab anggota DPRD Kabupaten Bulukumba. Motivasi anggota dewan dalam member pelayanan sangat didorong oleh amanah, repotasi dan penghargaan. Kemudian kemampuan anggota dewan dalam member pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan intelektual, kemampuan fisik dan kemampuan teknis. Selanjutnya, tanggung jawab anggota dewan dalam memberikan layanan dapat kita lihat dari memahami hak dan kewajiban, menerima resiko dari tindakan yang dilakukan dan menunjukkan prakarsa untuk mengatasi masalah.

Pelayanan aspirasi masyarakat pada sekretariat dipengaruhi oleh motivasi (Basrim, 2020). Untuk lebih lanjut dikatakan bahwa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dituntut adanya motivasi yang tinggi, sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, murah, tidak diskriminatif, dan transparan.. Setiap anggota DPRD yang mempunyai motivasi yang baik, akan lebih cepat menyelesaikan pelayanan aspirasi masyarakat atau pekerjaan lain yang sedang dihadapinya.

Motivasi kerja merupakan tenaga pendorong atau penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku ke arah suatu tujuan tertentu (Mulyasa, 2003:112). Menurut Talle (2015) bahwa faktor yang mendorong dalam pelayanan aspirasi secara produktif yaitu motivasi kerja, dimana dengan memperhatikan motivasi kerja terdapat perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi untuk melakukan pelayanan. Anggota DPRD Kabupaten Bulukumba dalam menerima aspirasi masyarakat yaitu adanya kemauan dan rasa tanggung jawab terhadap tugas, fungsi dan kewajiban sebagai anggota DPRD dalam melayani masyarakat dengan cara mendatangi atau menjemput para pembawa aspirasi kemudian melayani, mempersilahkan masuk ke ruang aspirasi untuk mendengarkan aspirasi demi mencari solusi dari masalah yang dibawa oleh pembawa aspirasi (Demonstran). Hal ini menggambarkan motivasi yang tinggi dari anggota DPRD untuk memberikan layanan aspirasi yang elemen masyarakat.

Pelayanan aspirasi masyarakat yang baik juga dipengaruhi oleh faktor kemampuan (Yudiarso, 2015). Pelayanan aspirasi masyarakat dapat berkembang dan bertahan apabila didukung oleh kemampuan kerja pada bidang pekerjaan yang dibutuhkan terhadap pelayanan aspirasi masyarakat guna menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Pada dasarnya kemampuan dapat menjadi sebuah perencanaan dalam memberikan jaminan terhadap tujuan yang ditetapkan dapat dicapai secara maksimal serta selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Sari, 2015). Menurut

Rahma (2017) bahwa ketika anggota DPRD telah memiliki kemampuan kerja yang baik maka akan dapat berdampak kepada kualitas penyelesaian pekerjaan, sehingga ketika pekerjaan, tersebut dapat diselesaikan dengan optimal, maka masyarakat akan menilai bahwa anggota DPRD telah mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Anggota DPRD Kabupaten Bulukumba dengan melakukan pertemuan atau tatap muka secara langsung merupakan kesempatan yang paling efektif untuk menampung aspirasi konstituen secara langsung. Melalui komunikasi secara langsung, anggota dewan dapat lebih memahami dinamika dan aspek psikologis konstituen dengan baik. Kemampuan anggota DPRD dalam melayani konstituen akan berdampak langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Faktor lain yang mempengaruhi pelayanan aspirasi masyarakat adalah tanggung jawab (Denhard, 2003). Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat terpenuhi apabila tanggungjawab sebagai pelayanan aspirasi dalam mengemban tugas pelayanan, dan merespon setiap keluhan-keluhan yang dilontarkan masyarakat melalui aspirasi yang diberikan (Mustafa, 2016). Memperhatikan tanggung jawab yang diberikan sekretariat DPRD Kabupaten Bulukumba dalam melayani aspirasi masyarakat masih dirasakan kurang responsive dimana biasanya terdapat keterlambatan dalam menerima pembawa aspirasi, Menurut Wicaksono (2013) bahwa tanggung jawab merupakan perbuatan yang sangat penting dilakukan dalam kegiatan sehari-hari, dengan tingkat tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang dihadapi, diduga dapat meningkatkan kualitas pelayanan aspirasi masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat explanatory merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel X dan Y (Singarimbun Dan Effendi, 1995:5). Penelitian ini diajukan untuk mempelajari kasus atau fenomena yang terjadi pada DPRD Kabupaten Bulukumba sebagai salah satu unsur Pemerintah Daerah sebagai badan legislatif yang mewakili kepentingan atau aspirasi masyarakat.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua DPRD Kabupaten Bulukumba yang berjumlah 40 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *sampel jenuh* yakni dengan menentukan seluruh populasi sebagai sampel sebanyak 40 orang. Teknik analisis yang digunakan terdiri atas analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan tanggapan responden terkait dengan pelayanan aspirasi, motivasi, kemampuan dan tanggung jawab.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh motivasi ( $x_1$ ), kemampuan ( $x_2$ ) dan tanggung jawab ( $x_3$ ), terhadap variabel terikat yaitu pelayanan aspirasi (Y) secara parsial maka dilakukan uji T. Hipotesis akan diuji berdasarkan pada analisis dihasilkan dari model regresi berganda;

- a)  $H_0$  berarti variabel independen secara parsial berpengaruh tidak positif dan signifikan terhadap variabel dependen
- b)  $H_a$  berarti variabel independen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.
- c) Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  dan dengan *degree of freedom* ( $n - k - 1$ ) dimana  $n$  adalah jumlah observasi dan  $k$  adalah jumlah variabel independen. Sedangkan  $t$  tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikansi sebesar  $5\%$  dan  $df = (n-1)$ , sehingga (Ghozali, 2010).

**HASIL PENELITIAN**

**Uji Asumsi Klasik**

Table 1. Uji Normalitas ( n=40; nilai; Sig. Shapiro-Wilk > 0,05)

**Tests Of Normality**

	Kolmogoro-smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Motiasi (X1)	.174	40	.004	.949	40	.070
Kemampuan (X2)	.195	40	.001	.916	40	.006
Tanggung jawab (X3)	.187	40	.001	.936	40	.026
Pelayanan Aspirasi (Y)	.167	40	.007	.932	40	.019

a. Lilliefors Significance Correction

Tabel di atas menggambarkan bahwa nilai signifikansi setiap variabel dapat dilihat untuk motivasi (X1) =0,070 ; Kemampuan X2 = 0,006; Tanggung Jawab X3 = 0,026; dan Pelayanan Aspirasi Y = 0,019 kesemua variabel pada uji Shapiro-Wilk tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data tersebut tidak terdistribusi normal.

Table 2. Uji Multikoleneritas (Nilai tolerance 0,10; nilai VIF < 10,0)

Nilai tolerance >0.10; nilai VIF <10.00

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	24.251	6.030		4.022	.000		
Motivasi (X1)	.035	.204	.031	.171	.865	.702	1.1425
Kamampuan (X2)	.565	.230	.448	2.457	.019	.674	1.485
Tanggung Jawab (X3)	.026	.182	.022	.145	.885	.942	1.062

a. Dependent variable : Pelayanan Aspirasi

Tabel di atas berdasarkan nilai tolerance > 0,1; maka dikatakan tidak terjadi multikoleneritas dalam model regresi, begitu juga jika dianalisis dalam nilai VIF < 10,0, maka juga menyatakan bahwa tidak terjadi multikoleneritas dalam model regresi.

**Uji Hipotesis**

Table 3. Uji t (nilai t tabel = 2,028)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	24.251	6.030		4.022	.000
Motiasi (X1)	-.035	.204	-.031	-.171	.865
Kemampuan (X2)	.565	.230	.448	2.457	.019
Tanggung Jawab (X3)	.026	.182	.022	.145	.885

a. Dependent variable : Pelayanan Aspirasi

Tabel di atas menunjukkan dari hasil olahan data menggambarkan bahwa untuk variabel :

1. Motivasi (X1)  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,171 < 2,028$ ); itu artinya  $H_0$  diterima, dan  $H_a$  ditolak, maka dapat dikatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan Aspirasi.
2. Kemampuan (X2)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,457 > 2,028$ ); artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima; maka dapat dikatakan bahwa kemampuan berpengaruh dan dominan secara positif dan signifikan 0,019 terhadap pelayanan Aspirasi.
3. Tanggung Jawab (X3)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,145 > 2,028$ ) artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak; maka dapat dikatakan bahwa tanggung jawab tidak berpengaruh secara positif dan signifikan 0,885 terhadap Pelayanan Aspirasi.

Sehingga rumus linear sebagai berikut:

$$Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + E_0$$

$$Y = 24,251 - 0,035(X_1) + 0,565(X_2) + 0,026(X_3) + E_0$$

Artinya konstan sebesar 24,251 satuan, jika motivasi (X1) dinaikkan satu satuan maka akan menurunkan Pelayanan Aspirasi sebesar 0,035 atau 3,5% sementara yang lainnya dianggap tetap. Jika Kemampuan di tambah satu satuan maka akan meningkatkan Pelayanan Aspirasi sebesar 0,565 satuan sementara factor lain dianggap tetap. Begitu juga jika tanggung jawab (X3) dinaikkan satu satuan maka akan meningkatkan Pelayanan Aspirasi sebesar 0,026 satuan sementara factor lain dianggap tetap.

### Uji F

Uji F adalah uji yang mengukur besarnya perbedaan variance antara kedua atau beberapa kelompok.

Table 4. Uji F (nilai F tabel = 2,87)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1.	Regression	34.906	3	11.635	2.855	.051 <sup>b</sup>
	Residual	146.694	36	4.075		
	Total	181.600	39			

Data diatas dari hasil olah data menunjukkan bahwa F hitung  $> F_{tabel}$  ( $2,855 > 2,028$ ); maka dapat dikatakan bahwa secara simultan ketiga variabel motivasi (X1), Kemampuan (X2), dan Tanggung Jawab (X3) berpengaruh secara signifikan 0,051 Pelayanan Aspirasi.

### Uji Koefisien Regresi Berganda

Regresi berganda adalah model regresi atau prediksi yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau prediktor. Istilah regresi berganda dapat disebut juga dengan istilah multiple regression. Kata multiple berarti jamak atau lebih dari satu variabel.

*Model Summary<sup>b</sup>*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.438 <sup>a</sup>	.192	.125	2.019

a. Predictors : (Constant), Tanggung Jawab, Motiasi, Kemampuan

b. Dependent Variable : Pelayanan Aspirasi

Hasil olah data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS Ver.25 menghasilkan hasil R-Square 0,192; dapat dikatakan bahwa besar pengaruh ketiga variabel motivasi (X1), Kemampuan (X2), dan Tanggung Jawab (X3) secara simultan atau bersama-sama adalah 19,2% dimana diasumsikan bahwa sisanya dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti.

## PEMBAHASAN

### 1. Motivasi terhadap Pelayanan Aspirasi

Hasil penelitan 40 orang anggota DPRD Kabupaten Bulukumba menemukan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap pelayanan aspirasi. Penelitian yang dilakukan oleh Basrim (2020) tentang “Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Kendari”. Hasil penelitiannya menemukan bahwa beberapa masalah yang berkaitan dengan rendahnya motivasi pegawai, dimana sebagian besar kinerja pegawai masih rendah,. peneliti menemukan hasil penelitian yang dilakukannya juga menunjukkan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja anggota DPRD. Dan Jika kembali membaca definisi operasioanal pada penelitian ini yang menyatakan bahwa Motivasi yaitu keadaan yang mendorong anggota DPRD Kab. Bulukumba untuk melakukan kegiatan pelayanan aspirasi guna mencapai tujuan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bulukumba.

### 2. Kemampuan terhadap Pelayanan Aspirasi

Hasil penelitian 40 orang anggota DPRD Kabupaten Bulukumba menemukan bahwa Kemampuan berpengaruh dan paling dominan terhadap pelayanan aspirasi. Ini berarti bahwa anggota DPRD dalam melakukan pelayanan telah beerdasarkan rasio, melayani sesuai daerah wilayah pemilihan masing-masing, memberikan layanan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki secara cepat dan terkendali, dan sesuai dengan uraian tugas yang telah ditetapkan. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah mindset para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

### 3. Tanggung Jawab Terhadap Pelayanan aspirasi

Hasil penelitian dari 40 orang anggota DPRD Bulukumba Tanggung Jawab berpengaruh terhadap Pelayanan aspirasi Tanggung jawab merupakan norma



yang menuntut kesediaan moral setiap anggota DPRD Kab.Bulukumba untuk melaksanakan tugas, wewenang dan kewajibanya secara professional dengan demikian anggota DPRD Bulukumba telah berusaha secara maksimal mengerjakan tugas yang diberikan, selalu mendahulukan kepentingan konstituen daripada kepentingan pribadinya, lalu mengambil keputusan untuk kepentingan konstituen walau apapun resikonya sehingga anggota DPRD selalu beradaptasi dengan kepentingan konstituen, dan bersifat kritis dalam menerapkan layanan aspirasi. Menyalurkan dan memperjuangkan aspirasi masyarakat merupakan keharusan bagi Anggota Dewan. Suara masyarakat sangat penting sebagai kebutuhan nyata di masyarakat, sehingga aspirasi itu harus diperjuangkan agar kesejahteraan masyarakat meningkat. "Karena itu suatu keperluan tentu harus kita perjuangkan agar kesejahteraan masyarakat dapat terwujud dan terpenuhi, Melalui pengaduan aspirasi, masyarakat dapat menyalurkan aspirasi kepada para wakilnya di DPRD khususnya.

### **KESIMPULAN**

Dari uraian diatas dan rumusan masalah dan hasil analisis dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Motivasi tidak berpengaruh terhadap Pelayanan Aspirasi Masyarakat pada DPRD Kabupaten Bulukumba, melainkan sudah menjadi kewajiban memberikan layanan kepada konstituen sesuai dengan standar operasional prosedur, sesuai kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat, dengan itu menjaga kredibilitas lembaga dengan penuh loyalitas terhadap masyarakat yang diwakilinya dari daerah wilayah pemilihan masing-masing
2. Kemampuan pengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan aspirasi Masyarakat pada DPRD Kabupaten Bulukumba, bahwa anggota DPRD dalam melakukan pelayanan telah berdasarkan rasio, melayani sesuai daerah wilayah pemilihan masing-masing, memberikan layanan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki secara cepat dan terkendali, dan sesuai dengan uraian tugas yang telah ditetapkan.
3. Tanggung jawab pengaruh terhadap Pelayanan Aspirasi Masyarakat pada DPRD Kabupaten Bulukumba, dengan demikian anggota DPRD Bulukumba telah berusaha secara maksimal mengerjakan tugas yang diberikan, selalu mendahulukan kepentingan konstituen daripada kepentingan pribadinya, lalu mengambil keputusan untuk kepentingan konstituen walau apapun resikonya sehingga anggota DPRD selalu beradaptasi dengan kepentingan konstituen, dan bersifat kritis dalam menerapkan layanan aspirasi

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Akib. 2017. *Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume II Oktober 2017.
- Albertus dan Yoestini. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Volume 1, Nomor 1, Halaman 1-9.

- Ancok, Djamaludin. 2008. *“Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian”*. Dalam *Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (ed.)*. Metode Penelitian Survei. Edisi Revisi. Cetakan ke-19. Jakarta: Pustaka LP3ES (hal. 122- 146).
- Basrim. 2020. *Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Kendari*: Jurnal. Sulawesi Tenggara.
- Cangara, Hafied. 2009. *Komunikasi Politik: Konsep, Teori dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service :Serving, not Steering*. M.E. Sharpe, Inc.New York.
- Djohan, Djohemansyah dan Milwan. 2007. *Etika Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen SDM. Edisi Revisi*, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ibrahim. 2011. *Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan. Kemandirian Santri Madrasah Tsanawiyah*. Jurnal. Universitas Negeri Padang
- Kasmi.2017. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu*, Jurnal Aktual STIE Trisna Negara.
- Kotler, Philip. & Lee, N. 2005. *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. New Jersey: John Wiley & Son, Inc.
- Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan (cetakan kedua)*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Mathis L. and Jhon H.Jackson, 2001, *Manajemen Sumberdaya Manusia (Human Resource Management)*, Jakarta, PT. Salemba Emban Patria.
- Marwati, Lilis. 2008. *‘Studi tentang Peran Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Papua Dalam Menyikapi Aspirasi Masyarakat’*. Skripsi. Universitas Yapis Papua, Papua.
- Miftah Toha. (2007). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Milman Yusdi. 2010. *Pengertian Kemampuan*. Blogspot.com/pengertian-kemampuan.html (14 maret 2013)
- M.Sinaga Anggiat dan Sri Hadiati, 2001. *“Pemberdayaan Sumber Daya Manusia”* Jakarta: Lembaga AdministarsiNegara Republik Indonesia.



- Mulyasa, E. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustafa. 2016. *Tanggung jawab dan responsivitas birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik di kota makassar*, Jurnal:UPRI Makassar
- Muttaqin. 2016. *Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Terhadap Word Of Mouth yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nasution.2010. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novigasa. 2016. *Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal: Universitas Riau.
- Pallo. 2015. *Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang*, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan Volume 4 Nomor 3 Edisi September 2015.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Kesatu. Alfabeta. Bandung.
- Rahma. 2017. *Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kabupaten Soppeng*. STIE AMKOP.
- Robbins dan Judge, 2011, *Perilaku Organisasi*, Edisi 12, Salemba Empat
- Salman, Muhammad. 2009. 'Analisis Penyerapan Aspirasi Masyarakat Dalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2008'. Tesis. Universitas Sumatera Utara, MedanSirajuddin, dkk. 2006. *Membangun Konstituen Meeting: Mempertemukan Kepentingan Daerah dengan Keterbatasan Wewenang DPD*. Jakarta: YAPPIKA dan MCW.
- Sari. 2015. *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang*, Jurnal:Universitas Diponegoro
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*.Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siagian, Sondang P, 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*.PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Sofyandi dan Garniwa. 2007. *Perilaku Organisasional*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subardi. 2018. *Pengaruh Tanggungjawab Aparat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah Pada Kecamatan Tugumulyo Musirawas*. STIE Rahmadiyah Sekayu.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Talle. 2015. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara*, Jurnal : Pascasarjana Universitas Tadulako

Tiro dan Sukarna, 2012. *Dasar-dasar Statistika, Edisi keempat*. Makassar: Andira Publisher.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*. Jakarta: Menpan

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 *Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*. Jakarta: Menpan.

Undang-Undang Pelayanan Publik. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*. Bandung: Fokusmedia.

Utomo. 2011. *Pengaruh Komitmen Organisasi, Apptisipasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Lippo Cabang Kudus*, Analisis Manajemen Vol. 5 No. 2 Desember 2011.

Wicaksono. 2013. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Tanggung Jawab Dengan Kepuasan Pelanggan Fakultas Ilmu Sosial*, Jurnal:UNJ

Yudiarso. 2015. *Analisis Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Pada RSM Ahmad Dahlan* :Kediri.