



Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pramusapa Layanan Transjakarta

Risma Amelia¹ Irvan Arif Kurniawan² Fitria Firdiyani³

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Universitas Islam Syekh Yusuf, Indonesia

2001010075@students.unis.ac.id iakurniawan@unis.ac.id fitria.firdiyani@unis.ac.id

Received : August 21, 2024; Accepted : Oct 27, 2024

DOI 10.25299/jiap.2023.13501

Abstract

This study aims to determine the effect of public service motivation on the performance of Transjakarta service pramusapa. The method used is quantitative research method. The population in this study amounted to 1,039 pramusapa, with a sample size of 105 Transjakarta pramusapa. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to Transjakarta service pramusapa. The analysis technique used is simple linear regression analysis using SPSS Version 20. The results showed that the tcount value was 10.107 > ttable 1.986, the simple linear regression value was 0.735 and the coefficient of determination was 0.498. It can be concluded that there is a positive and significant influence between public service motivation on the performance of Transjakarta service pramusapa. Every additional value of public service motivation, the value of pramusapa performance increases by 7.35%. Public service motivation has a strong relationship with the performance of Transjakarta pramusapa. The magnitude of the influence of public service motivation on the performance of Transjakarta pramusapa is 49.8% of the overall total of 100%. So that when the performance of the pramusapa increases, customer satisfaction will also increase.

Key Words : Public Service Motivatio, Performance, Pramusapa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa layanan Transjakarta. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 1.039 pramusapa, dengan jumlah sampel sebanyak 105 pramusapa Transjakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pramusapa layanan Transjakarta. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS Versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 10,107 > t_{tabel} 1,986, nilai regresi linear sederhana sebesar 0,735 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,498. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa layanan Transjakarta. Setiap penambahan nilai motivasi pelayanan publik, maka nilai kinerja pramusapa bertambah sebesar 7,35%. Motivasi pelayanan publik memiliki hubungan yang kuat terhadap kinerja pramusapa Transjakarta. Besarnya pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa Transjakarta sebesar 49,8% dari total keseluruhan 100%. Sehingga ketika kinerja pramusapa meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Key Words : Motivasi Pelayanan Publik, Kinerja, Pramusapa

Pendahuluan

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan utama berdirinya negara ialah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. UU No. 25 Tahun 2009 negara berkawajiban dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya, termasuk dalam penyediaan layanan publik. Pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada publik karena umumnya publik tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Mulyadi, 2016).

Tujuan dari pelayanan publik ialah untuk memberikan kepuasan masyarakat yang optimal melalui penyediaan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui standar yang telah ditetapkan. Dalam mencapai hal tersebut, dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan adanya pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Prasetyo, 2022). Kualitas pelayanan publik menjadi cerminan langsung kinerja dari pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, karena masyarakat adalah objek yang merasakan secara langsung dampak dari pelayanan yang diberikan (Kurniawan, 2019).

Namun pada nyatanya pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya berjalan secara efektif, efisien, dan profesional. Ombudsman mengatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih buruk, buruknya pelayanan publik salah satunya disebabkan karena sumber daya manusia yang rendah. Padahal dalam penyediaan layanan publik, salah satu kebutuhan organisasi yang paling penting adalah Sumber Daya Manusia

(Ombudsman.go.id, 2023). SDM berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi, karena berkembang atau tidaknya organisasi tergantung kepada kinerja atau produktivitas peagwainya (Ferlianto & Saputra, 2023). Dalam mendapatkan SDM yang produktif, efektif dan efisien yang diharapkan oleh organisasi sehingga dapat mencapai tujuan suatu organisasi maka diharapkan setiap karyawan memiliki motivasi yang tinggi saat bekerja dalam memberikan pelayanan sehingga akan berdampak pada kinerja yang diharapkan.

Motivasi Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu jenis motivasi yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Perry dan Wise. Keduanya menjelaskan bahwa PSM sebagai dorongan dalam diri seseorang untuk memberikan respon motif secara unik terhadap kebutuhan psikologis yang biasanya terdapat pada sektor publik yang dapat diukur dengan empat dimensi yaitu dimensi pertama, ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*). Kedua, komitmen pada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitmen to public interest and civic duty*). Ketiga, perasaan empati (*compassion*). Keempat, sikap pengorbanan diri (*self-sacrifice*). Konsep ini memiliki arti sebagai motivasi yang mendorong seorang pegawai dalam memberikan pelayanan yang paling baik kepada masyarakat (Perry & Wise, 1990).

Pelayanan jasa, khususnya layanan transportasi merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik kepada masyarakat secara umum. PT. Transportasi Jakarta merupakan salah satu organisasi sektor publik yang memberikan layanan transportasi yang nyaman, aman, ekonomis, dan mudah dijangkau oleh masyarakat yang bernama Transjakarta

(Busway) dan resmi beroperasi pada 1 Februari 2004 (Transjakarta.co.id, 2016). Kebijakan implementasi Transjakarta sudah diatur pada UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Gubernur No. 2 Tahun 2024 tentang SPM Layanan Angkutan Umum Transjakarta, dengan menerapkan standar layanan tersebut, transjakarta dapat menjamin bahwa layanannya telah memenuhi ekspektasi minimal para pelanggannya, dan memberikan mereka pengalaman terbaik dalam menggunakan layanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan transportasi di Transjakarta, pramusapa merupakan garda terdepan dalam melayani dan menciptakan kepuasan pelanggan terhadap kebutuhannya yaitu mendapatkan informasi yang tepat dan pertolongan jika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan transportasi Transjakarta. Oleh karena itu, PT Transjakarta harus memiliki sumber daya manusia yang cukup dari segi kuantitas, berkualitas, dan memiliki motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mencakup semua sumber daya manusia di Transjakarta termasuk pramusapa harus memiliki kompetensi dan kemampuan dalam bekerja sehingga mampu menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Perry & Wise (1990) mengemukakan bahwa pegawai yang memiliki tingkat motivasi pelayanan publik yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang baik.

Penelitian dari kajian sebelumnya oleh Asy et al., (2021) yang menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan dengan menggunakan teori yang sama dengan penelitian ini yaitu teori Perry & Wise,

namun objek yang diteliti berbeda. Penelitian sebelumnya mengkaji mengenai pengaruh motivasi pelayanan publik pada kinerja pegawai Kantor Catatan Sipil Kabupaten Konawe Selatan, sedangkan penelitian ini mengkaji pengaruh motivasi pelayanan publik pada kinerja pramusapa layanan Transjakarta. Selanjutnya, penelitian oleh Sulistianingsi et al., (2023) menunjukkan hasil adanya pengaruh antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Konawe Selatan. Penelitiannya menggunakan teori motivasi pelayanan publik oleh Mikkelsen et al. berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan teori motivasi pelayanan publik oleh Perry & Wise. Selain itu, objek penelitiannya juga berbeda yang dimana penelitiannya berfokus terhadap kinerja pegawai Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Konawe Selatan, sedangkan penelitian ini berfokus pada kinerja Pramusapa Layanan Transjakarta.

Kinerja pelayanan pramusapa Transjakarta saat ini menjadi sorotan utama masyarakat karena pramusapa sebagai salah satu pegawai Transjakarta yang sangat diperlukan oleh masyarakat atau penumpang terutama pada kondisi dimana masyarakat merasa bingung terkait rute yang akan dituju dan pembayaran dalam menaiki transportasi umum transjakarta, hal inilah yang membedakan pramusapa dengan pegawai Transjakarta lainnya.

Berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dilapangan dan juga data yang diperoleh masih terdapat pekerjaan pramusapa dilapangan yang kurang efektif dan efisien berdampak terhadap kinerja pramusapa yang kurang optimal antara lain seperti: (1) Masih terdapat beberapa pramusapa yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan, seperti saat penumpang bertanya terkait rute yang akan dituju, pramusapa kadang kala tidak acuh dalam menjawab pertanyaan pelanggan. Hal ini juga dikeluhkan oleh beberapa masyarakat melalui kolom komentar dimedia sosial instagram milik transjakarta yang mengatakan bahwa terdapat beberapa pramusapa yang bersikap ketus, kasar, tidak sopan kepada pelanggan dalam memberikan informasi, dan kelalaian pramusapa dalam bekerja, seperti bermain *handphone* di halte saat jam kerja berlangsung; (2) masih terdapat beberapa pramusapa yang kurang tanggap atau kurang membantu dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya kepuasan pelanggan pada aspek peduli dan tanggapan tahun 2022 yang menurun sebesar 0,10% dari tahun sebelumnya. Dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.
Survey Kepuasan Pelanggan 2022

	2021	2022	GAP
Rata-rata <i>Perceptual Mapping</i> (Keseluruhan)	8.19	8.26	0,07%
Aman	8.24	8.38	0,17%
<i>Modern</i>	8.27	8.13	0,01%
Murah	8.93	9.06	0,017%
Terjangkau	8.13	8.16	0,03%
Tepat Waktu	7.84	7.63	-0,04%
Bebas Polusi	8.21	8.26	-0,02%

Peduli dan 8.29 8.19 0,01%
Tanggap

Sumber : Annual Report Transjakarta 2022

Maka dari itu motivasi pelayanan publik yang dimiliki pegawai khususnya pramusapa dalam memberikan pelayanan publik sangat penting untuk memperkuat peran mereka sebagai pegawai yang sangat diperlukan, karena keberhasilan dalam hal ini akan menyebabkan peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan. Melalui penelitian ini peneliti berharap Transjakarta dapat menemukan pengaruh yang konkrit anatar motivasi pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kinerja pramusapa layanan Transjakarta. Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai "Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pramusapa Layanan Transjakarta".

Tinjauan Pustaka

Penelitian pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja Pramusapa layanan Transjakarta berfokus pada konteks pelayanan transportasi publik yang semakin kompleks, peran pramusapa sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pengguna jasa menjadi sangat krusial. Motivasi pelayanan publik yang tinggi diharapkan dapat mendorong pramusapa untuk memberikan pelayanan yang optimal, sehingga berdampak positif pada kepuasan pengguna dan citra Transjakarta. Dalam memahami pelayanan publik, hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta kualitas layanan yang diterima

masyarakat sangat penting dalam menganalisis layanan publik. Sehingga kebutuhan masyarakat harus dipenuhi oleh layanan yang ditawarkan oleh pemerintah (Rima Nurmalah et al., 2024).

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Widarni & Prabowo (2021) mengenai motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Melalui pengukuran menggunakan empat indikator motivasi pelayanan publik yaitu ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, tanggungjawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, perasaan simpati, dan sikap pengorbanan diri. Penelitian tersebut dapat dipahami bagaimana motivasi pelayanan publik dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Sulistianingsi et al., (2023) mengenai motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Konawe Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Konawe Selatan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Winarsi (2016) mengenai pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rawat Inap Kota Yogyakarta

menunjukkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rawat Inap Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu telah melihat pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan. Namun masih terdapat kesenjangan atau hasil yang berkontradiktif, sehingga masih memungkinkan untuk dilakukan pengujian kembali. Oleh karena itu, penelitian ini kontribusi baru dalam memahami bagaimana pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa layanna Transjakarta dengan menggunakan teori motivasi pelayanan publik oleh Perry & Wise dan teori kinerja oleh Robbins dalam Yulianto sebagai kerangka teoritisnya.

Pelayanan publik

Pelayanan publik memiliki peran penting terhadap kesejahteraan masyarakat dengan cara memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan, seperti pelayanan administratif, pelayanan barang atau jasa yang dibiayai oleh anggaran pemerintah, dan pelayanan jasa seperti kesehatan dan pendidikan. Penyelenggaraan pelayanan publik merujuk kepada proses dan sistem yang digunakan oleh instansi pemerintahan untuk mengawasi dan mengelola layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan dalam melayani kebutuhan individu atau kelompok yang berkepentingan dengan organisasi dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan perutusan yang telah

ditetapkan (Sumigar et al., 2018). Pemberian pelayanan publik tersebut bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas dan memungkinkan setiap individu atau kelompok dalam mengembangkan keterampilan demi mencapai tujuan bersama. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman dalam Al Hikam (2022) pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Masyarakat mengharapkan pelayanan pemerintah yang transparan, dapat mengelola sumber-sumber pendapatan secara pasti, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat. Maka dari itu pelayanan publik yang akuntabel, adil, dan transparansi dapat menghasilkan kepercayaan publik.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan diatas dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, transparan, akuntabel, dan adil sehingga dapat menimbulkan kepercayaan publik yang menjadi landasan utama dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup orang banyak (masyarakat) sangat penting, sehingga pemerintah harus fokus dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan berbagai aspek pelayanan.

Motivasi Pelayanan Publik

Motivasi Pelayanan Publik (MPP) adalah jenis motivasi yang mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi dan masyarakat. Hal ini mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang

melampaui kepentingan individu dan organisasi (Perry & Annie, 2008). Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tentu akan menciptakan pegawai yang kompeten dan berkomitmen tinggi terhadap tugas dan tanggungjawabnya, sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai. Dengan kata lain, pengertian motivasi pelayanan publik menunjukkan bahwa seorang pegawai sektor publik akan terlibat dalam perbuatan yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap *altruistic*.

Perry & Wise (1990) mendefinisikan motivasi pelayanan publik merupakan kecenderungan individu untuk memberikan respon motif yang secara unik terhadap lembaga dan organisasi publik, yang meliputi :

1. Ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*). Dimensi ini sangat terkait dengan dorongan untuk mencapai prestasi yang memungkinkan seseorang menemukan kepuasan pribadi atau batin.
2. Tanggungjawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitmen to public interest and civic duty*). Dimensi ini sangat terkait dengan keinginan atau kewajiban untuk melayani kepentingan publik melalui ketertarikan pribadi terhadap program atau layanan publik tertentu yang muncul dari sikap tulus, keyakinan, atau kepedulian terhadap kepentingan sosial.
3. Perasaan simpati atau kasihan (*compassion*). Dimensi ini dicirikan oleh adanya keinginan untuk membantu orang lain. Dengan kata lain, motif ini mencakup sifat keyakinan moral (*moral conviction*), empati, mementingkan orang lain (*altruism*),

sikap ikut merasakan perasaan orang lain (*empathy*), dan keingan untuk meningkatkan kesejahteraan individu, kelompok, dan lembaga sosial.

4. Sikap pengorbanan diri (*self-sacrifice*). Dimensi ini berkaitan sangat erat dengan sikap cinta tanah air (*patriotism*), bertanggungjawab kepada tugas (*duty*), dan kesetiaan (*loyalty*) terhadap pekerjaan dan tempatnya bekerja.

Kinerja

Kinerja seorang pegawai memiliki peran penting dalam suatu perusahaan atau organisasi publik, karena merekalah yang menjadi ujung tombak dalam organisasi, sehingga penelitian terhadap topik-topik yang berhubungan dengan kinerja terus mengalami perkembangan, terutama yang berkaitan dengan isu bagaimana kinerja individu atau kelompok dapat ditingkatkan. Pengertian kinerja sendiri merupakan hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya secara kualitas maupun kuantitas (Mangkunegara, 2017). Penilaian kinerja dalam suatu organisasi merupakan salah satu komponen penting untuk memperbaiki kinerja individu. Dalam melakukan penilaian kinerja agar dapat meminimalkan hasil kerja yang kurang baik harus dilakukan dengan instrument dan metode pengukuran yang sesuai dan tepat untuk kondisi perusahaan atau organisasi. Menurut Robbins dalam Yulianto (2020) dimensi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kualitas, yaitu kualitas pegawai diukur melalui persepsi pegawai terhadap kualitas atau kesempurnaan yang menggambarkan keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dilakukan atau dihasilkan,

seperti jumlah kegiatan yang telah dikerjakan atau yang diselesaikan.

3. Ketetapan waktu, yaitu nilai yang menunjukkan seberapa baik tugas yang dikerjakan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau jadwal yang telah ditentukan.
4. Efektivitas, yaitu tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku).
5. Kemandirian, yaitu kemampuan karyawan dalam menjalankan fungsi kerjanya.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk menganalisis pada populasi atau sampel tertentu, data yang dikumpulkan menggunakan instrument penelitian, data penelitian berbentuk angka-angka dan memakai statistic analisis dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Dengan penelitian asosiatif sebuah teori dapat berfungsi dalam menjelaskan, meramalkan, dan mengelola suatu gejala, dengan menggunakan dasar penelitian kuantitatif (Nugroho & Haritanto, 2022:17). Dengan menggunakan penelitian asosiatif, peneliti dapat menjelaskan hubungan anatar motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa layanan Transjakarta. Populasi penelitian ini yaitu pramusapa Transjakarta pada koridor 1, 9, dan 13 yang berjumlah 1.039 pramusapa.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *simple random sampling* karena pengambilan dilakukan secara

random (acak) dengan memberikan setiap anggota populasi kesempatan yang untuk menjadi sampel, cara ini dilakukan bila anggota sampel dianggap homogen. Adapun jumlah sampel yang diperlukan dihitung menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 105 pramusapa (Sugiyono, 2015:82)

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berbentuk pernyataan dengan jumlah pernyataan pada variabel motivasi pelayanan publik sebanyak 17 pernyataan dan variable kinerja pramusapa sebanyak 19 pernyataan. Dari pernyataan-pernyataan tersebut diharapkan pramusapa (responden) dapat memilih jawaban yang dianggap paling sesuai dengan dirinya. Dalam pemilihan jawaban, peneliti menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert 5 point. Menurut Sugiyono (2007:132) Skala likert ialah skala yang digunakan untuk mengukur keyakinan, sikap dan persepsi individu atau kelompok orang yang berkaitan dengan isu-isu sosial (Priadana & Sunarsi, 2022:179). Dalam penelitian ini masing-masing jawaban mempunyai nilai skor dari sangat positif sampai negatif, dimana 1 sangat tidak setuju (STS) sampai dengan 5 Sangat Setuju (SS). Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS ver.20 dengan uji regresi linear sederhana.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi (r), uji t, uji simultan (F), dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil dan Pembahasan Pengujian Instrument Penelitian

Uji coba validitas dalam penelitian ini dilakukan pada Koridor 3 Kalideres – Monumen Nasional sebanyak 30 Pramusapa dan menggunakan rumus *Product Moment* dengan taraf signifikan 0,05 dan menggunakan bantuan SPSS ver.20 Dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel independen (motivasi pelayanan publik) dan variabel dependen (kinerja pramusapa Transjakarta). Berdasarkan hasil uji validitas variabel motivasi pelayanan publik yang terdiri dari 17 butir-butir pernyataan dan kinerja pramusapa yang terdiri dari 19 butir-butir pernyataan didapatkan bahwa seluruh butir-butir pernyataan motivasi pelayanan publik dan kinerja pramusapa dinyatakan valid, hal ini karena butir-butir pernyataan instrument secara keseluruhan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai variabel motivasi pelayanan publik (X) 0,916 dan variabel kinerja (Y) 0,937, maka dapat disimpulkan bahwa variable motivasi pelayanan publik dan variabel kinerja adalah reliabel, hal ini dikarenakan nilai reliabilitas lebih besar dari 0,6.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif penelitian ini disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi pervariabel dan perdimensi dari variabel independen (motivasi pelayanan publik) variabel dependen (kinerja pramusapa Transjakarta).

Tabel 2.

Tabel Deskripsi Tanggapan Responden Motivasi Pelayanan Publik

MPP	SS	S	RR	TS	STS
	%	%	%	%	%

Dimensi 1	23%	53%	15%	7%	2%
Dimensi 2	48%	46%	4%	0%	1%
Dimensi 3	36%	50%	10%	2%	0%
Dimensi 4	36%	48%	11%	3%	2%
Rata-Rata	83%				

Sumber: Data diolah peneliti, Excell, 2024

Berdasarkan tabel 2. terkait tanggapan responden terhadap variabel motivasi pelayanan publik berdasarkan empat dimensi utama. Pertama, pada dimensi ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, mayoritas pramusapa (76%) mengatakan sangat setuju dan setuju. Hal ini dapat dijelaskan bahwa ketertarikan pramusapa Transjakarta pada pembuatan kebijakan publik sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal, hal tersebut disebabkan karena masih terdapat (9%) pramusapa yang tidak memiliki ketertarikan dalam setiap proses pembuatan hingga pelaksanaan teknis kebijakan perusahaan, bahkan tidak sedikit (15%) pramusapa yang ragu-ragu dirinya harus terlibat dalam setiap proses pembuatan hingga pelaksanaan teknis kebijakan publik. Oleh karena itu, proses pembuatan dan implementasi kebijakan kesetiap pegawai termasuk pramusapa harus transparansi dan menunjukkan bahwa masukan mereka mempengaruhi setiap keputusan kebijakan.

Kedua, pada dimensi komitmen pada kepentingan publik, mayoritas pramusapa (94%) mengatakan sangat setuju dan setuju. Hal ini dapat dijelaskan bahwa komitmen untuk melayani pelanggan dengan baik yang didorong dengan keyakinan yang tulus dari dalam hati dan kasih sayang terhadap kepentingan pelanggan sudah berjalan dengan sangat baik. Hal ini karena

pramusapa layanan Transjakarta memberikan pelayanan semaksimal mungkin karena pelanggan merupakan prioritas, bekerja dengan tulus dan sadar bahwa pelayanan dalam memberikan informasi, menjaga kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pelanggan di halte merupakan tugas dan tanggungjawab pramusapa. Namun masih terdapat (1%) pramusapa yang mengatakan sangat tidak setuju terhadap komitmen pada kepentingan publik dan kewajiban sebagai pramusapa. Hal ini disebabkan karena beberapa pramusapa kurang berkontribusi terhadap hal-hal yang terjadi di lingkungan sekitar halte.

Ketiga, dimensi sifat empati, mayoritas pramusapa (86%) mengatakan sangat setuju dan setuju. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kesadaran pramusapa layanan Transjakarta dalam memberikan layanan sudah sangat baik. Hal ini dikarenakan pramusapa selalu sabar dalam melayani masyarakat atau pelanggan dan ikut merasakan keadaan emosional pelanggan, serta ikut simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Namun masih terdapat (12%) pramusapa yang mengatakan ragu-ragu dan tidak setuju, hal tersebut disebabkan karena pramusapa kadang kala merasa bahwa dirinya kurang sabar dalam menghadapi pelanggan yang kurang sopan dan emosional.

Keempat, dimensi pengorbanan diri, mayoritas pramusapa (84%) mengatakan sangat setuju dan setuju. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pengorbanan diri pramusapa layanan Transjakarta sudah sangat baik. Hal ini karena pramusapa bersedia mendahulukan tugas dan tanggungjawabnya dibandingkan kepentingan pribadi, merasa senang ketika melayani pelanggan, dan selalu

siap berkorban demi kepentingan masyarakat atau pelanggan. Namun masih terdapat (5%) pramusapa yang mengatakan tidak setuju pada dimensi pengorbanan dikir, hal tersebut disebabkan karena masyarakat tidak siap berkorban demi kepentingan pelanggan dan bekerja hanya sebatas untuk kepentingan diri sendiri.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi data tanggapan responden pada variabel motivasi pelayanan publik dapat dijelaskan bahwa motivasi pelayanan publik yang dimiliki oleh pramusapa layanan Transjakarta termasuk sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 83%. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pramusapa Transjakarta memiliki dorongan yang kuat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, sehingga dapat mempengaruhi perilaku dan kinerjanya. Motivasi pelayanan publik yang tinggi tersebut dapat diartikan sebagai motivasi intristik yang menunjukkan bahwa pramusapa Transjakarta memiliki rasa tanggungjawab yang kuat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan dengan tujuan untuk melakukan kebaikan kepada masyarakat ataupun pelanggan. Sejalan dengan penelitian Haris (2018) yang menyatakan motivasi pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor intristik dan ekstrinsik

Tabel 3.
Tabel Deskripsi Tanggapan Responden Kinerja Pramusapa

Kinerja	SS	S	RR	TS	STS
	%	%	%	%	%
Dimensi 1	34%	60%	4%	2%	0%
Dimensi 2	32%	60%	7%	0%	1%

Dimensi 3	23%	65%	9%	2%	1%
Dimensi 4	34%	57%	6%	1%	1%
Dimensi 5	47%	49%	3%	0%	1%
Rata-Rata			60%		

Sumber: Data diolah peneliti, Excell, 2024

Berdasarkan tabel 3. terkait tanggapan responden terhadap variabel kinerja pramusapa Transjakarta berdasarkan lima dimensi utama. Pertama pada dimensi kualitas pekerjaan, mayoritas pramusapa (94%) mengatakan sangat setuju dan setuju. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pramusapa Transjakarta dalam bekerja ataupun dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Hal ini dikarenakan sebagian besar pramusapa Transjakarta sudah memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan merasa puas terhadap hasil kerja mereka. Namun, masih terdapat terdapat (6%) pramusapa yang merasa dirinya belum puas atau belum yakin terhadap hasil kerjanya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ataupun kepada perusahaan.

Kedua, dimensi kuantitas pekerjaan, mayoritas pramusapa (92%) menatakan sangat setuju dan setuju. Hal ini dikarenakan sebagian besar pramusapa selalu melakukan perbaikan kerja terus menerus dan memiliki inisiatif ketika melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Namun, masih terdapat (8%) pramusapa yang ragu-ragu dan tidak setuju bahwa dirinya sudah melakukan perbaikan secara terus menerus ataupun memiliki inisiatif ketika bekerja.

Ketiga, dimensi ketepatan waktu, mayoritas pramusapa (88%) mengatakan

sangat setuju dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa yaitu ketepatan waktu pramusapa Transjakarta ketika bekerja sudah sangat baik. Hal ini dikarenakan mayoritas pramusapa Transjakarta selalu tepat waktu dalam menjalankan tugasnya. Namun masih terdapat (12%) pramusapa tidak setuju dan ragu-ragu bahwa pekerjaannya memiliki tenggat waktu yang jelas.

Keempat, dimensi efektivitas, mayoritas pramusapa (91%) mengatakan sangat setuju dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pramusapa Transjakarta dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya yang didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan sudah efektif. Hal ini diakrenakan sebgain besar pramusapa Transjakarta mampu bekerja dengan efektif walaupun dibawah tekanan seperti batas waktu yang ketat dan memiliki rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Namun masih terdapat (2%) pramusapa yang tidak setuju bahwa dirinya mampu bekerja dengan efektif walau dibawah tekanan seperti batas waktu yang ketat.

Kelima, dimensi kemandirian, mayoritas pramusapa (96%) mengatakan sangat setuju dan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kemandirian pramusapa Transjakarta dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan sebgain besar pramusapa Transjakarta dapat bekerja dengan fokus walau tidak ada atasan yang melakukan pengawasan dan mampu menangani permasalahan yang muncul pada sata bekerja.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja

pramusapa Transjakarta dengan menggunakan dimensi, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian sudah cukup baik karena pramusapa Transjakarta sudah mencapai standar pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sari et al., (2024) bahwa kinerja pegawai merupakan salah satu bagian kunci pencapaian sebuah instansi atau perusahaan. Ketika para pegawai melakukan pekerjaannya dengan baik, mencapai dan melampauin target perusahaan, maka perusahaan akan lebih mampu untuk mencapai tujuan-tujuannya.

Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana yang dilakukan untuk mengetahui hubungan anatar variabel bebas (motivasi pelayanan publik) terhadap variabel terikat (kinerja pramusapa Transjakarta, tujuannya ialah untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel terikat dengan adanya perubahan dari variabel bebas (Nugroho & Haritanto, 2022 : 135). Dalam penelitian ini analisis regresi linear sederhana menggunakan bantuan SPSS ver.20.

Menurut Sugiyono (2019 : 188) rumusnya sebagai berikut :

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan :

Y = Nilai yang diprediksi

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel independen

e = Tingkat Kesalahan

Tabel 4.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	28,91	5,172		5,589	0
1 MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK	0,735	0,073	0,706	10,107	0

a. Dependent Variable: KINERJA PRAMUSAPA

Sumber : Data diolah peneliti, SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 4. diatas menunjukkan bahwa koefisien Motivasi Pelayanan Publik (X) sebesar 0,735 dan konstanta sebesar 28,910. Hal ini menghasilkan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 28,910 + 0,735X + e$$

Hubungan antar variabel dikatakan positif, karena jika nilai motivasi pelayanan publik meningkat, maka kinerja pramusapa Transjakarta juga meningkat. Sehingga dapat dijelaskan bahwa setiap penambahan nilai motivasi pelayanan publik, maka nilai kinerja pramusapa bertambah sebesar 7,35%. Hal ini mengindikasi bahwa terdapat korelasi yang positif antara motivasi pelayanan publik dengan kinerja pramusapa Transjakarta.

Uji t

Tujuan dari Uji t dalam penelitian ini adalah untuk menunjukkan apakah variabel independen (Motivasi Pelayanan Publik) dapat mempengaruhi variabel dependen (Kinerja). Uji ini penting dilakukan karena untuk mengetahui pengaruh Motivasi pelayanan Publik (X) terhadap Kinerja pramusapa (Y). Program SPSS Ver.20 digunakan untuk menghitung uji t dalam penelitian ini.

Tabel 5.
Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	28,91	5,172		5,589	0
1 MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK	0,735	0,073	0,706	10,107	0

a. Dependent Variable: KINERJA PRAMUSAPA

Sumber: Data diolah peneliti, SPSS, 2024

Adapun pengambilan keputusan uji t menurut Nugroho & Haritanto (2022 : 102) sebagai berikut :

- Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig. > 0,05$ maka tidak ada pengaruh antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa Transjakarta.
- Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig. < 0,05$ maka artinya ada pengaruh antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa Transjakarta.

Berdasarkan tabel 5. uji t diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 10.107 > t_{tabel} 1.986 dan nilai $sig.$ 0,000 < 0,005, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Motivasi Pelayanan Publik (X) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pramusapa layanan Transjakarta.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tujuan dari uji determinasi adalah untuk memastikan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam menyatakan uji determinasi sebagai presentase nilainya berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Adapun dasar pengambilan keputusannya ialah, apabila nilai R² mendekati 0 hal ini dapat dijelaskan bahwa pengaruh semakin kecil. Apabila nilai R² mendekati 1 hal ini dapat dijelaskan bahwa pengaruh yang semakin kuat Nugroho & Haritanto (2022 : 103). Berikut merupakan hasil uji R² yang dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	Sum of Squares	df	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	706 ^a	498	.493	1,496

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK

Sumber: Data diolah peneliti, SPSS, 2024

Uji koefisien determinasi (R^2) yang telah disebutkan diatas, berdasarkan tabel 6. menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,498, Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh motivasi pelayanan publik (X) terhadap kinerja pramusapa Transjakarta (Y) adalah sebesar 49,8% dari total keseluruhan pengaruh yaitu 100%.

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan, peneliti menemukan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja Pramusapa layanan Transjakarat dengan persamaan regresi $Y = 28,910 + 0,735X + e$ dengan nilai koefisien regresi motivasi pelayanan publik sebesar 0,735, sehingga dapat dijelaskan bahwa setiap penambahan nilai motivasi pelayanan publik, maka nilai kinerja pramusapa Transjakarta bertambah 0,735. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dinyatakan bahwa arah pengaruh variabel

motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa Transjakarta adalah positif.

Uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan nilai $10.107 > t_{tabel} 1.986$. Maka dari itu berdasarkan uji hipotesis membuktikan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa layanan Transjakarta diterima. Hal ini sejalan dengan hasil temuan dari Widarni & Prabowo (2021) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara parsial motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Hal serupa juga sejalan dengan hasil temuan dari Sulistianingsi et al., (2023) yang menyatakan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Adanya pengaruh positif dan signifikan tersebut, menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik dapat meningkatkan kinerja pramusapa layanan Transjakarta, sehingga, apabila semakin tinggi nilai motivasi pelayanan publik semakin tinggi pengaruhnya terhadap kinerja pramusapa layanan Transjakarta. Besarnya pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja Pramusapa Layanan Transjakarta yaitu dengan melakukan uji determinasi (R^2) yang dapat dilihat pada tabel 8. memperlihatkan nilai *R Square* sebesar 0,498, hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel motivasi pelayanan publik terhadap kinerja ialah sebesar 49,8% dari total keseluruhan pengaruh yaitu 100% sedangkan sisanya 50,2% dipengaruhi

oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Motivasi pelayanan publik memperkuat ikatan emosional antara pramusapa dan perusahaan yang dapat meningkatkan mereka untuk memberikan kontribusi yang bermakna dalam bekerja. Dalam menghadapi tantangan dan hambatan dalam lingkungan kerja motivasi pelayanan publik memberikan sumber daya psikologis yang penting. Dalam penelitian Liu et al., (2015) menghasilkan bahwa motivasi pegawai ketika bekerja berperan sangat penting dalam mengendalikan stres individu, meskipun pekerjaan di bidang pelayanan publik merupakan pekerjaan yang melelahkan, namun seseorang yang bekerja disektor publik dapat meningkatkan kemampuan dan menumbuhkan komitmen diri dengan adanya nilai diri, komitmen, dan persepsi yang bernilai perannya dalam bekerja, sehingga dengan adanya motivasi dan komitmen yang kuat seseorang yang bekerja di bidang pelayanan publik dapat terhindar dari terjadinya kelelahan. Hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa kondisi pekerjaan dapat mempengaruhi kondisi emosional kinerja seseorang dalam bekerja (Zaman et al., 2022).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai presentase rata-rata motivasi pelayanan publik yang dimiliki pramusapa layanan Transjakarta sebesar 83% dengan kategori kuat, sedangkan besarnya nilai presentase

rata-rata kinerja pramusapa layanan Transjakarta sebesar 60% dengan kategori cukup baik. Adapun nilai $t_{hitung} 10.107 > t_{tabel} 1.986$ dan nilai $sig. 0,000 < 0,005$ yang artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja Pramusapa Layanan Transjakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja pramusapa layanan Transjakarta yang lebih baik dapat ditingkatkan dengan adanya peranan motivasi pelayanan publik. Besarnya pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja Pramusapa Layanan Transjakarta yaitu sebesar 49,8% dari total keseluruhan pengaruh yaitu 100% sedangkan sisanya 50,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu diharapkan pramusapa layanan Transjakarta agar tetap konsisten mempertahankan dan meningkatkan motivasi pelayanan publik agar dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih tinggi lagi dan untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama disarankan untuk menambahkan variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini agar hasil penelitian menjadi lebih beragam dan akurat.

Daftar Pustaka

- Al Hikam, M. H. (2022). PROSES PEALAYANAN AKTA KEALHIRAN DI KELURAHAN BARATAJAYA. PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469), 2(02), 34–42.
- Asy, A., Hakim, A. A., & Hamid, N. (2021). PENGARUH PUBLIC SERVICE MOTIVATION DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI. Muhammadiyah Riau Accounting

- and Business Journal, 2(2). <http://ejurnal.umri.ac.id/index.php/MRABJ>
- Ferlianto, A., & Saputra, A. (2023). Motivasi kinerja dan disiplin kinerja terhadap Sumber Daya Manusia Manajemen Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(1), 188–194. <https://jurnalisticomah.org/index.php/jimea/article/view/185>
- Haris, R. A. (2018). Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik. *Public Corner*, 13(1), 34–51.
- Kurniawan, I. A. (2019). Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Bus Transjakarta (Busway) Dalam Rangka Mengurangi Kemacetan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(1), 1–24. <https://doi.org/10.33592/jiia.v9i2.258>
- Liu, B., Yang, K., & Yu, W. (2015). Work-Related Stressors and Health-Related Outcomes in Public Service: Examining the Role of Public Service Motivation. *American Review of Public Administration*, 45(6), 653–673. <https://doi.org/10.1177/0275074014524298>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Statistika (M. Kika (ed.)). ANDI (ANGGOTA IKAPI)*.
- Ombudsman.go.id. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 Tentang SPM Layanan Angkutan Umum Transjakarta. Diakses Pada 10 Februari 2024.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford University Press, Inc., 346.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 367–373.
- Prasetyo, E. (2022). Kinerja Pelayanan Publik Online Melalui Aplikasi Tangerang Live Dalam Rangka Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Informasi (Junaidi)*, 2(2), 95–104. <https://ejournal.stiabpd.ac.id/index.php/junaidi/article/view/34>
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books. <https://lemlit.unpas.ac.id/wp-content/uploads/2022/02/Metode-Penelitian-Kuantitatif.pdf>
- Rima Nurmalah, Muhibudin Wijaya Laksana, & Hilma Mutiara Winata. (2024). Pengaruh Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI Terhadap Kualitas Pelayanan. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 137–149. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16859>
- Sari, W., Hernawan, D., & Apriliani, N. V. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Pusat Pengembangan Kepegawaian

- Aparatur Sipil Negara. Karimah Tauhid, 3(4), 4497–4505.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (22nd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.)). ALFABETA, cv.
- Sulistianingsi, L., Montundu, Y., Suleman, N. R., & Natsir, L. A. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 7(3), 549–559.
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21121>
- Transjakarta.co.id. (2016). BRT PERTAMA DI ASIA TENGGARA DAN ASIA SELATAN. <https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>
- Transjakarta. (2023). *Connecting Journeys, Delighting Customers | 2022 Annual Report PT Transportasi Jakarta*. <https://ppid.transjakarta.co.id/informasi-publik/laporan-tahunan-pt-transportasi-jakarta#Formulir>
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Diakses Pada 10 Februari 2024.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diakses Pada 10 Februari 2024.
- Widarni, E. L., & Prabowo, B. H. (2021). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Persepsi Dukungan Organisasi, Dan Kompatibilitas Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten MALANG. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2).
- Winarsi, T. (2016). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Rawat Inap Kota Yogyakarta. *Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 7, 85–105.
- Yulianto, B. (2020). Perilaku Penggunaan APD Sebagai Alternatif Meningkatkan Kinerja Karyawan Yang Terpapar Bisnis Intensitas Tinggi. Scopindo Media Pustaka.
- Zaman, N., Naz Memon, K., Zaman, F., Zaman, K., & Job Performance, Z. K. (2022). of Healthcare Providers Working in Public Sector Hospitals in Pakistan. *The Internet Journal of Allied Health Sciences and Practice. Internet Journal of Allied Health Sciences Internet Journal of Allied Health Sciences and Practice and Practice*, 20(2), 10. <https://nsuworks.nova.edu/ijahsp>