



## PENGARUH SARANA PRASARANA DAN PROFESIONALISME SDM TERHADAP KEPUASAN PUBLIK MELALUI MOTIVASI PEGAWAI PADA PENERAPAN “SOMBERE SMART CITY” DI KOTA MAKASSAR

Ahmad Zubair<sup>1)\*</sup> ; Saban Echdar<sup>2)</sup> ; Nasruddin<sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3)</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar

[bair.binataruna@gmail.com](mailto:bair.binataruna@gmail.com) \*(Tanda untuk korespondensi author)

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to analyze how much influence infrastructure and human resources professionalism have on public satisfaction through employee motivation in the implementation of "Sombere Smart City" in Makassar City.*

*The study was conducted from September to November 2023 in the city of Makassar. The type of research used was a survey by taking a sample of 198 people as respondents from a population of 6,542 people who provide public services with permits and non-licenses through the Department of Investment and One-Stop Integrated Services Makassar City which was determined based on simple random sampling techniques and using a questionnaire as a data collection tool. To find out the factors that influence public satisfaction, the data was analyzed using multiple linear regression and path analysis.*

*The results of this study indicate that infrastructure and professionalism of human resources can increase employee motivation and public satisfaction with the implementation of "Sombere Smart City" both directly and indirectly. A factor that greatly influences public satisfaction is employee motivation. The level of public satisfaction with the implementation of "Sombere Smart City" can be said to be quite in line with the Makassar city SPBE index so that several indicators need improvement, such as data access for completeness of services, service guidance materials, competent human resources, completing work on time.*

**Keywords:** *Infrastructure, human resource professionalism, employee motivation, public satisfaction, Sombere Smart City*

### PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting dalam menjaga hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat serta menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk pembangunan dan kesejahteraan social kemasyarakatan. Salah satu parameter penilaian kepatuhan instansi publik adalah kepuasan publik. Bagi suatu organisasi tujuan pengukuran kepuasan publik adalah untuk menerima umpan balik mengenai kualitas

pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat seringkali diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima oleh masyarakat dan sejauh mana pelayanan dan produk suatu organisasi melebihi atau memenuhi harapan. Pengukuran ini dapat mencakup bagaimana organisasi menyediakan layanan, sarana dan prasarana, personel khusus, metode layanan, dan hal-hal terkait lainnya.

Sarana prasarana dan profesionalisme SDM dapat mempengaruhi kepuasan publik dalam pencapaian kinerja organisasi. Dalam penyelenggaraan jenis layanan, fasilitas dan profesionalisme SDM pelaksana layanan akan menjadi daya tarik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan tersediannya sarana prasarana yang memadai dan kompetensi pelaksana layanan dapat meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat (Salam & Rosy dalam Tanauma, dkk (2022).

Teori *Service Performance Effect* (Teori Efek Pelayanan), menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dan kualitas pemerintahan secara keseluruhan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Jika masyarakat merasa bahwa pelayanan publik dan kinerja pemerintah baik, kepuasan bisa lebih tinggi. Pada pengukuran kepuasan public, masyarakat menjadi konsumen atau pelanggan senantiasa akan didorong memberikan partisipasi dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan. Dalam penerapan system pemerintahan yang berbasis elektronik smart city, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan publik.

Inovasi Smart city untuk pelayanan publik yang menggabungkan teknologi informasi dengan local wisdom-budaya sombere sebagai novelty atau kebaruan merupakan trend baru pelayanan public di kota makassar yang telah diimplementasikan dalam program pemerintahan sejak tahun 2015. Pemerintah kota Makassar melalui instansi Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menerapkan bentuk pelayanan publik berbasis elektronik *Sombere Smart City* untuk menopang visi *Makassar Kota Dunia yang Nyaman Untuk Semua*. System *Sombere Smart City* berfungsi sebagai platform untuk memaksimalkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang berkarakter budaya lokal. Efektivitas pelayanan sudah cukup baik terlihat dari sejumlah penghargaan nasional dan internasional yang diraih kota makassar sejak diterapkan dari tahun 2016 sampai dengan 2023, antara lain Top Inovasi Pelayanan Publik Kemenpan-RB 2016, *Hi City (Mobile City Guide)* Smart City Nusantara PT. Telkom Indonesia 2017, Smart City Award-Kementerian Komunikasi dan Informatika 2018, TOP Digital Awards 2021, Smart Nation Awards (ISNA) 2022, Program Unggulan terbaik Indonesia untuk Digitalisasi Daerah 2023, IMD World Competitiveness Center-Smart City Index (SCI) Report 2023.

Pada penelitian sebelumnya terkait pelayanan public seperti Umi Farida (2020) menyatakan bahwa secara umum penerapan e-government di kota Makassar dinilai cukup baik dan berpengaruh positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik bagi masyarakat kota Makassar, sejalan dengan penelitian Lisnawati (2021) menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Makassar sudah cukup efektif. Namun berdasarkan hasil pengukuran indeks pelayanan terhadap penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di kota Makassar diperoleh gap penelitian dari data laporan

pemantauan dan evaluasi oleh Kemenpan-RB selama 5 tahun terakhir.

**Tabel 1**  
**Indeks Pelayanan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Makassar**  
**Tahun 2018-2022**

Indikator	Tahun	Indeks	Predikat	Peringkat Kab/kota
Sistem Pelayanan <i>Sombere Smart City</i> Kota Makassar	2018	2,60	Baik	1
	2019	2,60	Baik	4
	2020	2,60	Baik	3
	2021	2.04	Cukup	15
	2022	2.45	Cukup	9

Sumber : Laporan Pemantauan dan Evaluasi SPBE Kementerian PANRB, 2023

Dari hasil evaluasi indeks pelayanan tersebut terjadi penurunan tingkat layanan yang cukup signifikan dimana dapat dipengaruhi oleh beberapa factor sebagaimana dalam Teori Kepuasan Layanan (*Service Satisfaction Theory*) menyatakan bahwa kepuasan layanan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, sistem tata kelola dan manajemen pelayanan antara lain indikatornya diidentifikasi adalah Sarana Prasarana dan Profesionalisme SDM serta Motivasi Pegawai. Motivasi pegawai digunakan sebagai variabel intervening yang mempengaruhi hubungan sarana prasarana dan profesionalisme SDM terhadap kepuasan publik. Maka berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dilakukan sebuah kajian tentang Pengaruh Sarana Prasarana dan Profesionalisme SDM Terhadap Kepuasan Publik Melalui Motivasi Pegawai Pada Penerapan “*Sombere Smart City*” di Kota Makassar.

Sarana dan prasarana berkaitan dengan bagaimana lingkungan fisik dan fasilitas yang disediakan oleh suatu organisasi atau perusahaan dapat mempengaruhi kinerja, produktivitas, dan kesejahteraan individu yang bekerja di dalamnya. Dalam teori Kesesuaian (*Fit Theory*) dimana kesesuaian antara desain lingkungan fisik dan jenis pelayanan yang disediakan dapat menciptakan kohesi dan konsistensi dalam pengalaman pelanggan. Anggraeni & Yuniarsih (2017) menyatakan bahwa Tata letak prasarana adalah penataan bahan-bahan di tempat kerja yang biasa digunakan oleh karyawan guna memotivasi mereka dalam melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar. Oleh karena itu, untuk mencapai efektifitas dan efisiensi kerja diperlukan upaya agar pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan merasa puas terhadap pekerjaannya. Manfaat penataan ruang sarana prasarana yang dikemukakan dalam penelitian Kim & de Dear (2013) menjelaskan bahwa penataan tata ruang sarana prasarana mengarah pada interaksi karyawan yang lebih baik dan peningkatan kinerja. Situasi ini dapat memotivasi karyawan dan menghasilkan ide-ide yang kuat. Oleh karena itu maka hipotesis berikut diajukan.

H1 : Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Pegawai

Profesionalisme mengacu pada sikap, perilaku, dan perilaku yang mencerminkan standar etika, keahlian, tanggung jawab, integritas, dan komitmen dalam bidang atau profesi tertentu. Sedangkan menurut Sedarmayanti & Nursiswanto (2010), profesionalisme merupakan parameter yang diukur dari kemampuan aparatur sebagai pilar yang menjadikan birokrasi sebagai mesin yang efektif bagi keberhasilan

berfungsinya pemerintahan. Siagian (2019) menyatakan bahwa profesionalisme adalah kemampuan untuk melakukan tugas dengan cara yang dapat diikuti oleh pelanggan karena dilakukan secara efisien, tepat waktu, dengan langkah-langkah sederhana, hati-hati, dan berkualitas tinggi. Hubungan antara profesionalisme SDM dan motivasi karyawan terlihat jelas ketika karyawan memiliki keterampilan yang memadai untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Hasilnya, karyawan lebih siap dan termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan, sekaligus lebih termotivasi untuk berkontribusi pada perusahaan. (Ananto & Lataruva, 2014; Fitriya, 2012). Berdasarkan hubungan tersebut hipotesis diajukan.

H2 : Profesionalisme SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Pegawai

Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk mendukung efisiensi dan efektivitas kerja karyawan Anda. Oleh karena itu, kematangan infrastruktur pasti mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Mustikaningtyas dkk., 2017). Menurut Bohari, dkk (2019) infrastruktur kerja yang baik berdampak positif terhadap kinerja karyawan sehingga meningkatkan pelayanan. Infrastruktur yang tidak memadai mengakibatkan kinerja pegawai tidak optimal dan pelayanan buruk. Sejalan dengan Sedarmayanti & Nursiswanto (2014) mengemukakan juga bahwa kepuasan dan keadaan psikologis dalam suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh desain infrastruktur kantor yang diadopsi. Sarana prasarana dapat berpengaruh secara signifikan untuk mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan konsep yang dibangun dapat dibuat hipotesis berikut.

H3 : Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik

Profesionalisme sumber daya manusia merupakan kemampuan seseorang atau aparaturnya dalam menjalankan tugasnya dan melayani masyarakat. Profesionalisme Sumber Daya Manusia dalam konteks pelayanan publik sangat penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik. Menurut Sedati, dkk (2013) profesionalisme sumber daya manusia adalah sikap seseorang untuk berhasil melakukan suatu pekerjaan dan menyelesaikan suatu tugas berdasarkan tingkat pengetahuan yang sesuai. Raymond, dkk (2015) membagikan bahwa kualitas sumberdaya ialah factor utama dan berpengaruh secara signifikan pada menaikkan kualitas pelayanan, kinerja organisasi, kepercayaan serta kepuasan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan.

H4 : Profesionalisme SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik

Motivasi pegawai sangat penting dalam lingkungan kerja karena dapat mempengaruhi tingkat produktivitas, kepuasan kerja, loyalitas, dan keterlibatan pegawai. Motivasi menurut Sunyoto (2014) adalah proses dimana kebutuhan atau motif internal atau eksternal mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian aktivitas atau perilaku tertentu yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Individu didorong untuk mencapai kebutuhan tingkat yang lebih tinggi setelah kebutuhan tingkat yang lebih rendah terpuaskan. Teori 3R (*Reward, Recognition, and Relationship Theory*), menekankan pentingnya kombinasi imbalan (reward), pengakuan (recognition), dan hubungan yang positif dalam memotivasi pegawai. Motivasi pelayanan publik berhubungan signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. (Putra & Pratiwi

2015). Sejalan dengan penelitian Indrawati & Heliyani (2022) menyatakan motivasi pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian sebelumnya dapat dibuat hipotesis sebagai berikut.

H5 : Motivasi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik

Sarana dan prasarana yang tersedia dapat menunjang dan memotivasi petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan publik. Dalam penelitiannya Pancarudin (2019) menyatakan bahwa selain kualitas pelayanan, infrastruktur juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Fasilitas yang disediakan menarik dan memotivasi masyarakat setempat dan petugas yang memberikan pelayanan. Noris, dkk (2022) menyatakan bahwa ketersediaan infrastruktur dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan. Habsari (2023) mengemukakan bahwa kinerja pegawai yang semakin baik akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat, Masyarakat cenderung lebih percaya dan memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap lembaga atau layanan yang dikelola oleh pegawai yang profesional dan kompeten. Berdasarkan konsep tersebut hipotesis berikut diajukan.

H6 : Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik melalui Motivasi Pegawai.

Sumber daya manusia merupakan kunci utama yang harus diperhatikan dalam segala aspek, termasuk dalam pemenuhan kebutuhan dan pencapaian tujuan organisasi (Putri, Mazni & Suharto, 2021). Dalam hubungannya dengan motivasi Purwandari (2008) menyatakan bahwa profesionalisme aparatur yang didasarkan pada motivasi yang kuat, panggilan hati, dan komitmen seumur hidup dapat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan publik. Demikian juga dengan penelitian Peryuda & Khoiri (2023), menemukan bahwa jenis bakat dan motivasi memberikan pedoman dalam melakukan aktivitas, dan mengingat bagaimana aktivitas tersebut perlu dilakukan, hal tersebut telah terbukti memainkan peran penting dalam mencapai suatu tujuan. Berdasarkan hubungan tersebut hipotesis berikut diajukan.

H7 : Profesionalisme SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik melalui Motivasi Pegawai.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

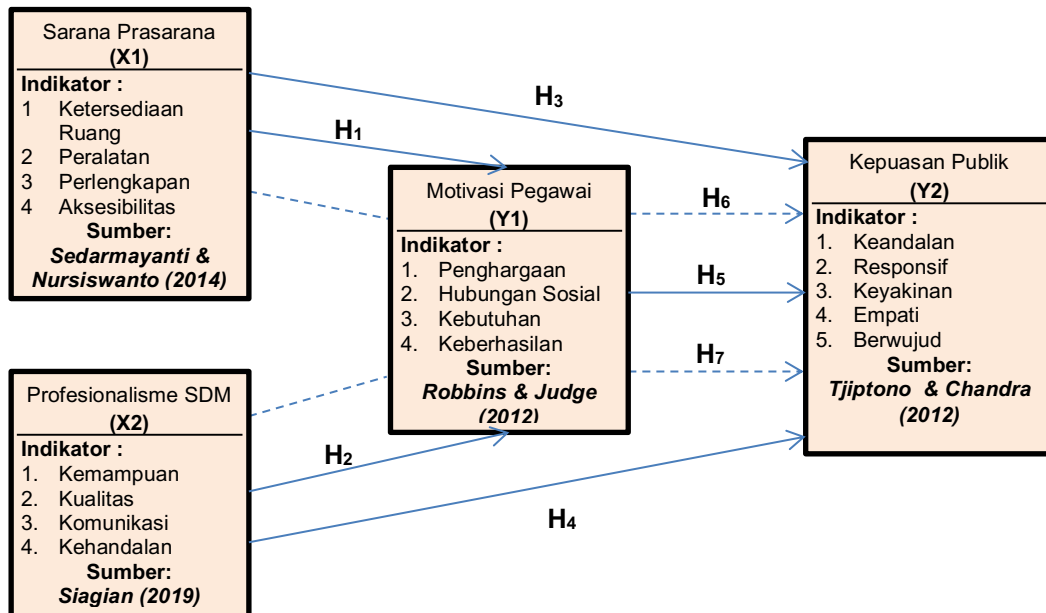
Penelitian ini menggunakan desain penelitian *survei* dengan pendekatan *kuantitatif* pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar. Kuisisioner didistribusikan secara online dalam kurun waktu periode penelitian selama 2 (dua) bulan dari September hingga November 2023. Sampel penelitian dihitung menggunakan rumus slovin adalah sebanyak 198 dari masyarakat yang melakukan layanan publik di kota Makassar yaitu sebanyak 6.542 perizinan dan non perizinan. Sebanyak 221 survey diterima dan dimasukkan dalam analisis data. Analisis regresi berganda dan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) digunakan untuk menganalisis dan mengolah data penelitian.

Variabel penelitian diukur menggunakan skala likert yang berkisar antara 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan kriteria “sangat tidak setuju”, dan skala 5 menunjukkan

kriteria “sangat setuju”. Pengukuran variable dibagi dalam kategori variable independen, dependen dan intervening yang diukur berdasarkan indicator. Indikator Sarana Prasarana mengacu pada Sedarmayanti & Nursiswanto (2014) yakni, 1). Ketersediaan Ruang; 2). Peralatan; 3). Perlengkapan, dan 4). Aksesibilitas. Indikator Profesionalisme SDM yang digunakan mengacu pada Siagian (2019) meliputi, 1). Kemampuan; 2). Kualitas; 3). Komunikasi, dan 4). Keandalan. Lalu Indikator Motivasi Pegawai mengacu pada Robbins & Judge (2015) yaitu, 1). Penghargaan, 2). Hubungan Sosial, 3). Kebutuhan, 4). Keberhasilan. Kemudian variable Kepuasan Publik adalah, 1). Keandalan, 2). Responsif, 3). Keyakinan, 4). Empati, 5). Berwujud.

Kerangka konsep penelitian yang dibangun berdasarkan keterkaitan hubungan antara Sarana Prasarana dan Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan Publik melalui Motivasi Pegawai.

**Gambar 1**  
**Kerangka Konseptual**



**Keterangan:**

- > : Pengaruh langsung
- - - - -> : Pengaruh tidak langsung

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis jalur *path* menganalisis pola korelasi atau hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung atau tidak langsung suatu variabel bebas (*eksogen*) terhadap variabel terikat (*endogen*). Untuk mengetahui pengaruh langsung Sarana Prasarana dan Profesionalisme SDM serta Motivasi Pegawai Terhadap Kepuasan Publik pada penerapan “*Sombere Smart City*” di Kota Makassar dalam penelitian ini dilakukan analisis regresi untuk 2 pengujian, yaitu pengaruh Sarana

Prasarana dan Profesionalisme SDM terhadap Motivasi Pegawai (Analisis Jalur *path* Tahap-1).

Tabel-2  
Hasil Analisis Jalur Tahap Pertama

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.522	.139		3.757	.000
	Sarana Prasarana X1	.263	.072	.273	3.669	.000
	Profesionalisme SDM X2	.497	.079	.467	6.294	.000
Model Summary <sup>b</sup>						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.697 <sup>a</sup>	.486	.481	.62874		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sarana Prasarana (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap Motivasi Pegawai (Y1) sebesar 0.273 poin dan dan Profesionalisme SDM (X2) 0.467 poin. Hasil uji determinasi R-square sebesar 0.486. Menunjukkan bahwa besar kontribusi Sarana Prasarana dan Profesionalisme SDM terhadap Motivasi Pegawai adalah sebesar 48.6%, sedangkan sisanya sebesar 51.4% dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Koefisien variabel lain diluar penelitian ini adalah:

$$\sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0.486} = 0.717$$

Berdasarkan hasil pengujian diatas maka persamaan strukturalnya sebagai berikut:

$$Y1 = 0.273 X1 + 0.467 X2 + 0.717 (e_1)$$

Kemudian analisis jalur *path* tahap-2 adalah pengujian pengaruh Sarana Prasarana (X1), Profesionalisme SDM (X2) dan Motivasi Pegawai (Y1) terhadap Kepuasan Publik (Y2).

Tabel-3  
Hasil Analisis Jalur Tahap Kedua

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.144	.112		1.291	.198
	Sarana Prasarana X1	.348	.058	.303	6.036	.000
	Profesionalisme SDM X2	.165	.067	.130	2.460	.015
	Motivasi Pegawai Y1	.658	.053	.553	12.467	.000
Model Summary <sup>b</sup>						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.883 <sup>a</sup>	.780	.777	.49017		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Sarana Prasarana (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Publik (Y2) sebesar 0.303 poin, Profesionalisme SDM (X2) 0.130 poin dan Motivasi Pegawai (Y1) 0.553 poin. Hasil uji determinasi R-square sebesar 0.780. Menunjukkan bahwa besar kontribusi Sarana Prasarana, Profesionalisme SDM dan Motivasi Pegawai terhadap Kepuasan Publik adalah 78.0%, untuk sisanya sebesar 22.0% dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Koefisien variabel lain diluar penelitian ini adalah:

$$\sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0.780} = 0.469$$

Berdasarkan hasil dari pengujian diatas diperoleh persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y2 = 0.303 X1 + 0.130 X2 + 0.553 Y1 + 0.469 (e_1)$$

Pengaruh tidak langsung Sarana Prasarana dan Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan Publik melalui Motivasi Pegawai sebagai variable mediasi (*intervening*) dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji Sobel. Dalam menghitung besaran pengaruh tidak langsung, dilakukan dengan mengalikan variabel independen dengan variabel intervening ditambah pengaruh langsung variabel independen terhadap variable dependen.

- a. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Publik melalui Motivasi Pegawai

Nilai pengaruh tidak langsung adalah hasil perkalian: Sarana Prasarana (X1) terhadap Motivasi Pegawai (Y1) yaitu 0.273, dengan Motivasi Pegawai (Y1) terhadap Kepuasan Publik (Y2) yaitu 0.553 yakni = 0.151 ditambah Sarana Prasarana (X1) terhadap Kepuasan Publik (Y2) yaitu 0.303.

$$X \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 = (0.273 \times 0.553) + 0.303 = 0.454$$

- b. Pengaruh Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan Publik melalui Motivasi Pegawai

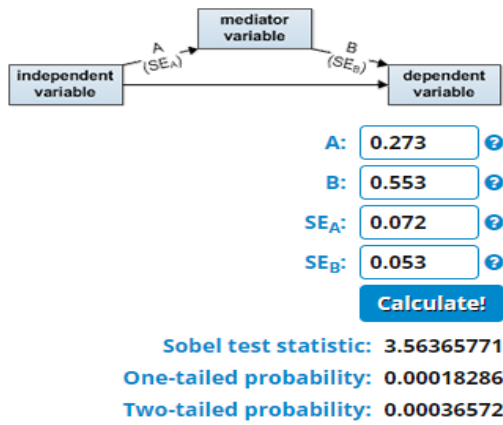
Nilai pengaruh tidak langsung adalah hasil perkalian: Profesionalisme SDM (X2) terhadap Motivasi Pegawai (Y1) yaitu 0.467, dengan Motivasi Pegawai (Y1) terhadap Kepuasan Publik (Y2) yaitu 0.553 yakni = 0.259 ditambah Sarana Prasarana (X1) terhadap Kepuasan Publik (Y2) yaitu 0.130.

$$X \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 = (0.467 \times 0.553) + 0.130 = 0.389$$

Selanjutnya dilakukan pengujian sobel test masing-masing sebagai berikut:

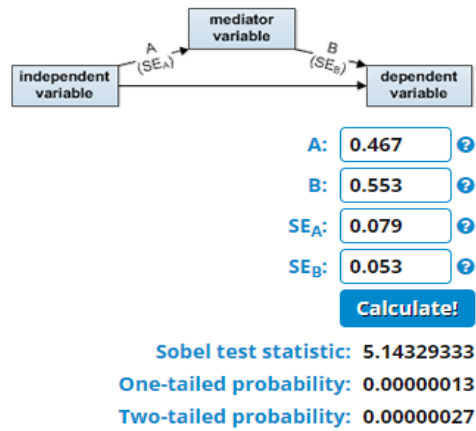
Gambar 2

Hasil Uji Sobel Pengaruh  $X1 \rightarrow Y1 \rightarrow Y2$



Gambar 3

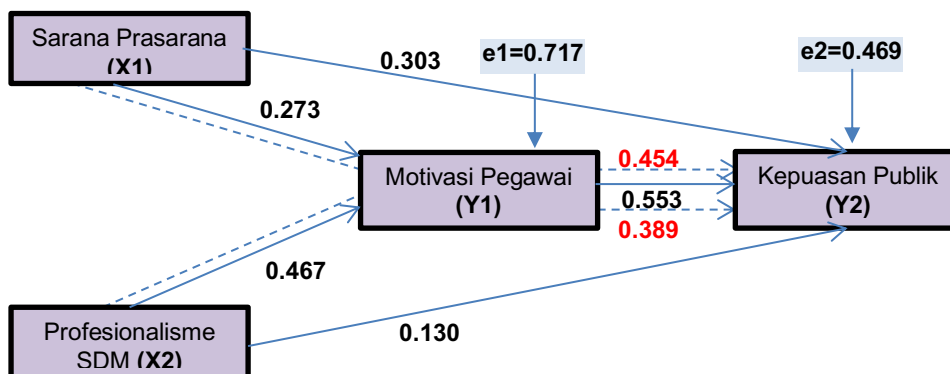
Hasil Uji Sobel Pengaruh  $X2 \rightarrow Y1 \rightarrow Y2$



Adapun hasil analisis jalur dapat dilihat pada diagram berikut :

Gambar 4

Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)



Keterangan:

- > Pengaruh Langsung
- - - - -> Pengaruh Tidak Langsung

Berdasarkan hasil analisis langsung dan tidak langsung di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 4  
Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Standardized Coefficients			Pvalue	Kesimpulan
		Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect		
H-1	Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Pegawai pada penerapan "Sombere Smart City" di Kota Makassar	0.273	0.000	0.273	0.000	Terbukti
H-2	Profesionalisme SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Pegawai pada penerapan "Sombere Smart City" di Kota Makassar	0.467	0.000	0.467	0.000	Terbukti
H-3	Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik pada penerapan "Sombere Smart City" di Kota Makassar	0.303	0.000	0.303	0.000	Terbukti
H-4	Profesionalisme SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik pada penerapan "Sombere Smart City" di Kota Makassar	0.130	0.000	0.130	0.015	Terbukti
H-5	Motivasi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik pada penerapan "Sombere Smart City" di Kota Makassar	0.553	0.000	0.553	0.000	Terbukti
H-6	Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik melalui Motivasi Pegawai pada penerapan "Sombere Smart City" di Kota Makassar	0.303	0.453	0.756	0.000	Terbukti
H-7	Profesionalisme SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Publik melalui Motivasi Pegawai pada penerapan "Sombere Smart City" di Kota Makassar	0.130	0.389	0.519	0.000	Terbukti

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian pada pengaruh langsung terlihat bahwa Hipotesis-1 sampai Hipotesis-5 yang diajukan terbukti. Sedangkan untuk hipotesis-6 dan 7 pada pengaruh tidak langsung juga terbukti, hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi pegawai dapat berperan sebagai mediator bagi sarana prasarana dan profesionalisme SDM dalam meningkatkan kepuasan public pada penerapan "Sombere Smart City" di Kota Makassar.

#### 1) Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Motivasi Pegawai

Kota Makassar telah membangun teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk sarana dan prasarana pelayanan seperti Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP-Bintang 5), Integrasi layanan Operation Room, Smart RT-RW, Layanan Mobile Perizinan Terpadu,

Smart Antrian dan berbagai program pelayanan lainnya yang dikemas dalam system “*Sombere Smart City*” adalah dengan tujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dalam penerapan “*Sombere Smart City*” di Kota Makassar, sarana dan prasarana pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan motivasi pegawai. Temuan ini menunjukkan searah dan mendukung penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini responden menilai bahwa Motivasi Pegawai yang paling baik mereka rasakan manfaatnya pada penerapan “*Sombere Smart City*” di Kota Makassar adalah dalam aspek *penghargaan*, artinya masyarakat sebagai pelanggan merasakan bahwa ada kesan yang diberikan terhadap mereka ketika berhubungan dalam pelayanan. Menurut responden bahwa sarana prasarana pelayanan dari aspek *ketersediaan ruang* juga sangat baik yakni kapasitas dan kecukupan ruang layanan yang tersedia cukup memadai, aman dan nyaman, begitupula dalam aspek *peralatan*, pengunjung merasa tersedianya fasilitas pendukung. Meskipun demikian ada kelemahan yang menjadi evaluasi penting bagi pemerintah kota Makassar dimana responden menilai bahwa aspek *kebutuhan* masih rendah ternyata tidak semua pejabat tanggap dan mampu bekerja dengan rasa tanggung jawab yang cukup serta bersedia bekerja lembur jika pekerjaan tidak selesai tepat waktu..

## **2) Pengaruh Profesionalisme SDM terhadap Motivasi Pegawai**

Pemerintah kota Makassar dalam penerapan pelayanan berbasis “*Sombere Smart City*” telah membentuk Dewan sombere dan smart city, Tim Teknis Pelaksana sombere dan Smart City, tim tata kelolah IT layanan dan aplikasi, Smart city KPI’s, Pelaksanaan Perbaikan kinerja dan tunjangan Kinerja ASN untuk meningkatkan profesionalisme SDM dan memotivasi pegawainya. Hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa Profesionalisme SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Pegawai pada penerapan “*Sombere Smart City*” di Kota Makassar. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan searah dan mendukung penelitian terdahulu. Sebagaimana temuan penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Pegawai yang paling baik adalah dalam aspek *penghargaan*, dan terbukti dengan jawaban responden yang melihat bahwa motivasi banyak diberikan kepada petugas layanan untuk meningkatkan kehandalan terkait dengan sistem kerja “*Sombere Smart City*”. Menurut responden bahwa Profesionalisme SDM dari aspek *kehandalan* sangat baik yakni dalam hal kesopanan dan keramahan petugas dalam hal pelayanan yang diberikan, begitupula dalam aspek *komunikasi*, masyarakat merasa pemberi layanan senantiasa menjaga keharmonisan dan efektifitas hubungan dengan mitra kerja dan masyarakat dalam pelayanan. Meskipun demikian hal yang masih dinilai rendah oleh responden dari variable motivasi yaitu pada aspek *kebutuhan* ternyata masih rendah, hal ini menunjukkan bahwa tidak semua staf layanan mampu melakukan tugas-tugas sulit dan mencapai tujuan dan target kerjanya.

## **3) Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Publik**

Pemerintah kota Makassar melalui program Nomor Darurat *Call Center* 112, menyediakan nomor telepon khusus untuk menerima panggilan darurat dari masyarakat ketika ada keluhan terhadap pelayanan atau dalam situasi-situasi kritis. Selain panggilan darurat, layanan 112 pula sebagai wadah untuk memperoleh informasi serta melaporkan hal-hal yg terkait dengan pelayanan pemerintah atau bantuan pemerintah terhadap masyarakat. Pada penelitian ini responden menilai bahwa pelayanan sarana dan prasarana yang diberikan pada penerapan “*Sombere Smart City*” di Kota Makassar telah mampu memenuhi ekspektasi mereka secara umum. Terbukti dalam hasil penelitian ini dimana

pada Kepuasan Publik dikatakan oleh sebagian besar responden sangat baik dalam aspek *Responsif* yakni kejelasan kewenangan serta tanggung jawab petugas yang melayani. Hal tersebut dinilai oleh pelanggan bahwa dalam pelayanan petugas selalu memberikan informasi yang benar dan jelas terkait dengan produk atau layanan yang disediakan dengan bertanggung jawab atas penyelesaian masalah atau pertanyaan pelanggan dengan efisien. Tidak hanya itu, Kepuasan Publik dengan kualitas pelayanan sarana dan prasarana ditunjukkan sangat tinggi juga dalam aspek adanya *empati*, yaitu ditinjau dari kepekaan terhadap ketepatan pemberian pelayanan dan kecepatan penyelesaian. Meskipun demikian ada kelemahan yang perlu evaluasi dimana responden menilai bahwa aspek *keandalan* pada penerapan “*Sombere Smart City*” cukup rendah dimana system, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan serta kesesuaian dan kejelasan persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan pemberi layanan masih sulit dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

#### 4) Pengaruh Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan Publik

Berdasarkan temuan pada penelitian ini responden menilai bahwa Kepuasan Publik yang paling baik mereka rasakan manfaatnya pengaruh Profesionalisme SDM yang cukup baik pada indikator *Komunikatif* dan *Kehandalan*, yaitu kesopanan dan keramahan staf di tempat kerja dalam memberikan pelayanan serta pemberi layanan senantiasa menjaga keharmonisan dan efektifitas hubungan dengan mitra kerja dan masyarakat dalam pelayanan. Hal yang masih dinilai rendah oleh responden dari aspek Profesionalisme SDM kaitannya dengan Kepuasan Publik adalah aspek *kualitas* dan *kemampuan*, dalam melaksanakan pelayanan petugas masih kurang cermat dan mampu meminimalkan kesalahan dalam bekerja serta dianggap sering melakukan kegiatan diluar pekerjaan. Hal-hal tersebut dapat diakibatkan karena ketidakjelasan dalam prosedur kerja atau panduan dapat menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas mereka dengan benar. Kurangnya arahan yang jelas dapat meningkatkan risiko kesalahan serta petugas yang kurang termotivasi atau kurang keterlibatan dapat cenderung kurang memperhatikan detail atau mengabaikan prosedur yang ditetapkan.

#### 5) Pengaruh Motivasi Pegawai terhadap Kepuasan Publik

Jawaban responden yang sebagian besar merasakan kepuasan dalam aspek *penghargaan* Responden menilai bahwa Kepuasan Publik yang paling baik mereka rasakan manfaatnya adalah pada indikator *Responsif* dan *Empati*, yaitu dalam hal kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas artinya masyarakat sebagai pelanggan merasakan bahwa ketika berhubungan dalam pelayanan, petugas layanan memiliki motivasi dalam bekerja untuk dapat dengan cepat, tepat dan efisien bertindak atau memberikan tanggapan terhadap permintaan, pertanyaan, atau masalah yang mungkin muncul dalam pelayanan dengan menerapkan prinsip *Sombere (Heartware)* atau Perangkat Hati yang berkarakter budaya lokal yang ramah, santun dan bersahabat serta *Smart City* yang didukung pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan terkait dengan *Hardware* (Perangkat Keras) dan *Software* (Perangkat Lunak) dalam mewujudkan Makassar sebagai Kota pelayanan publik (*public services*) standar dunia yang aman, nyaman dan berdaya saing tinggi. Hal yang masih dinilai rendah oleh responden dalam aspek *keandalan* bahwa kemudahan untuk mengakses system, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan masih sulit sebagai pengguna layanan. Bahwa dalam penanganan keluhan, aduan, saran, masukan dan tindak lanjut bagi pengguna layanan diperlukan petugas yang memiliki kompetensi dan

pemahaman secara mendetail mampu bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab sehingga dapat mengambil langkah dan tindakan cepat karena permasalahan dan keluhan masyarakat.

#### **6) Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Publik Melalui Motivasi Pegawai**

Hasil penelitian yang diperoleh membuktikan bahwa Sarana Prasarana tidak hanya berpengaruh langsung pada Kepuasan Publik, namun juga terbukti mempunyai pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan publik melalui motivasi pegawai. Dukungan Sarana Prasarana pelayanan sebagai strategi yang efektif memperbaiki motivasi pegawai, Motivasi Pegawai dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Pemerintah kota Makassar telah mencapai hal ini melalui pengenalan beberapa program pelayanan publik inovatif berbasis “*Sombere Smart City*”. Kota Makassar dalam menjalankan fungsinya sebagai sebuah organisasi pelayanan public maka masyarakat sebagai pelanggan selalu berharap agar dapat mendapatkan pelayanan yang maksimal, tepat waktu, responsif dan transparan pengelolaannya dengan begitu akan membentuk citra penyelenggaraan pelayanan publik menjadi jauh lebih baik. Motivasi Pegawai tinggi yang dibangun oleh pemerintah kota Makassar telah membantu menciptakan ekspektasi positif pada pengguna, karena masyarakat memiliki harapan yang positif, kemungkinan untuk merasa puas dengan layanan yang diberikan juga lebih tinggi.

#### **7) Pengaruh Profesionalisme SDM terhadap Kepuasan Publik melalui Motivasi Pegawai**

Pemerintah kota telah merancang dan mengimplementasikan program pengembangan Sumberdaya Manusia (SDM) yang sesuai dengan kebutuhan individu dan organisasi. Hal tersebut dengan mendorong untuk mengikuti pelatihan, kursus pengembangan dan pembelajaran berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan terkait dengan pelayanan berbasis “*Sombere Smart City*”. Tingginya motivasi terlihat pada indikator *penghargaan* dan *hubungan sosial* yang cukup baik dirasakan oleh responden terutama pada aspek hubungan yang harmonis dengan atasan dan teman sejawat dan selalu mendapat dukungan dalam melaksanakan tugas dari atasan atau teman sejawat. Penghargaan dan hubungan sosial ini dapat mencerminkan motivasi yang tinggi, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung tingginya motivasi pegawai, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang lebih baik dan komitmen terhadap tugas mereka. pemerintah kota secara jelas menyampaikan nilai-nilai, visi dan masterplan *sombere* dan *smart city* kepada masyarakat. Hal ini dilakukan dengan melibatkan seluruh SDM, melalui komunikasi yang efektif, baik melalui media sosial, situs web pemerintah kota, atau kampanye, dengan membentuk dewan *sombere smart city*, Tim Teknis Pelaksana *sombere* dan *Smart City*, tim tata kelola IT seluruh SKPD layanan dan aplikasi dan yang tak kalah pentingnya adalah pemerintah kota mendorong motivasi tinggi SDM-nya untuk pelayanan public juga dengan membangun Integrasi layanan Operation Room di pusat pemerintahan dan kecamatan merupakan pusat kendali (*command center*) untuk menampung segala aduan masyarakat, mendekati masyarakat dengan pelayanan langsung ke lorong-lorong melalui program *Lontara* (Layanan Mobile Perizinan Terpadu Untuk Rakyat) yang dilakukan langsung oleh Laskar *Lontara* kota Makassar.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan terbukti memberikan dampak yang positif dan signifikan dimana Sarana Prasarana dan Profesionalisme SDM dapat meningkatkan Motivasi Pegawai dan Kepuasan Publik pada Penerapan “*Sombere Smart City*” di Kota Makassar. Secara langsung penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Publik sangat dipengaruhi oleh Motivasi Pegawai dimana petugas layanan dapat memberikan kesan mendalam terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Selanjutnya, kepuasan publik juga dipengaruhi secara tidak langsung melalui motivasi pegawai dimana pemerintah Kota Makassar telah menunjukkan komitmen dan perhatian yang signifikan dengan meningkatkan sarana prasarana dan profesionalisme SDM untuk menciptakan lingkungan kerja dinamis dan produktif yang memotivasi pegawai untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Penelitian ini memiliki implikasi manajerial bahwa tingkat Kepuasan Publik pada penerapan “*Sombere Smart City*” di Kota Makassar dapat dikatakan cukup sejalan dengan indeks SPBE kota Makassar sehingga beberapa indikator perlu perbaikan seperti akses data untuk kelengkapan pelayanan, bahan panduan pelayanan, SDM yang kompeten, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam konteks “*Sombere Smart City*”.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aslim, Ahmad D, (2022). *Efektivitas Pengembangan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.*
- Anas, Lisnawati. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Makassar. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.*
- Atmawidjaja, Endra S., Sastra, Zaldy, & Akbar, N Rahmrani. (2015). *Kajian Pengembangan Smart City di Indonesia. Direktorat Jenderal Penataan Ruang Kementerian Pekerjaan Umum*
- Bohari, Ansar, & Tamrin, M. (2019). *Pengaruh Kompensasi, Sarana Prasarana Melalui Motivasi kerja Terhadap Kinerja Petugas Kebersihan Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bulukumba. YUME : Journal of Management, 2(3).*
- Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional, (2020). *Pengembangan Kota Cerdas (Smart City). Makassar.*
- Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2019). *Guideline Masterplan Smart City: Gerakan Menuju 100 Smart City.*
- Dinas Komunikasi dan Informatika. (2017). *Buku-3: Masterplan Makassar Sombere & Smart City. [www.makassarkota.go.id](http://www.makassarkota.go.id)*
- Farhan, Ahmad. (2022). *Inovasi Penerapan Citizen Reporting System Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Makassar. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin.*

- Farida, U., Mustafa, D & Yusriadi, Y (2020). *The Effectiveness Of Publik Services Through E-Government In Makassar City. International Journal Of Scientific & Technology Research, Volume 9.*
- Habsari, I., Widodo, D., & Soesiantoro, A. (2023). *Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur).* PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e- ISSN: 2797-0469), 3(04), 265–269. Retrieved from <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1130>
- Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumberdaya Manusia. Edisi Revisi.* Bumi Aksara. Jakarta.
- Indrawati, Sepsi & Heliyani. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Terminal Tipe A Kiliran Jao.* Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). E-ISSN: 2774-2075. Vol. 2 No. 2, Year [2022] Page 3005-3014.
- Kim, J & De Dear, R. (2013). *Workspace satisfaction: The privacy communication trade-off in open-plan offices.* Journal of Environmental Psychology, 36, 18–26. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2013.06.007>
- Nurdiassa, A., Zulfikar, A., Rasyid, F., Wulandar, A. (2021). *Implementasi Kebijakan Smart City dalam Mewujudkan Makassar Kota Dunia.* Journal of Publik Administration and Government. Volume 3 Nomor 1.
- Niles, Craig. (2020). *Rencana Kota Makassar Layak Huni: Laporan Penilaian Situasi.* Asian Development Bank. Ramboll Australia Pty Ltd. ACN 095 437 442. ABN 49 095 437 442.
- Peryuda, Selima & Khoiri, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Karya Sukses Kreasi Kota Batam.* eCo-Buss. Volume 5, Nomor 3, Batam.
- Putri, Y. A., Mazni, A., & Suharto, S. (2021). *Pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung.* SIMPLEX: Journal of Economic Management, 2(1), 250-266.
- Pancarudin, A. (2019). *Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Polres Metro.* Jurnal Simplex, 2(2), h. 1 – 9.
- Parera, Josseano AK. (2016). *Rancang Bangun Aplikasi Cityzen Report untuk Makassar Smart City.* Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi . Teknik Informatika, STMIK Dipanegara Makassar.
- Putra, Dhion G & Pratiwi, Ratih. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar).* Jurnal Administrasi Publik, 3(12)
- Robbin dan Judge. (2015). *Perilaku Organisasi, Edisi 16.* Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk penelitian. Cetakan ke-12.* Alfabeta. Bandung. 334 hlm.
- Sedati, Lusiana., Abdul Halim & Wulandari, Retno. (2013). *Pengaruh Profesionalisme, Etika Profesi, Dan Gender Terhadap Tingkat Materialitas Dalam Pemeriksaan Laporan Keuangan.* Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi. ISSN:2337-56xx.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for Bussiness (Metode Penelitian Untuk Bisnis).* Salemba Empat. Jakarta.

- Sedarmayanti & Nursiswanto, E. (2014). Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Sosial Kota Cimahi. Jurnal Ilmu Administrasi, XI(3), 501–510.*
- Siagian, Sondang P. (2019). Manajemen Sumberdaya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.*
- Tamara, Nova & Mananeke, Lisbeth. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal EMBA, 6(4).*
- Zulfadli, Muhammad. (2019). Inovasi Pelayanan Berbasis Smart City di Kota Makassar. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.*



Published by Journal of Management and Business Accounting | This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License. Copyright @2024 by the Author(s).