

Peran Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Amlapura

Eky Matiyas Putri

Universitas Terbuka, Indonesia

*Corresponding author: 050302315@ecampus.ut.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci

E-Court

Kualitas Pelayanan

Motivasi Ekstrinsi

Intrinsik

History

Received: 01 Januari 2026

Revised: 03 Maret 2026

Accepted: 15 Mei 2026

Available online: 23 Juni
2026

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran motivasi kerja pegawai dalam membenahi masalah keterlambatan administrasi di Pengadilan Negeri Amlapura demi meningkatkan kembali kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan kualitatif, data dikumpulkan dengan wawancara mendalam serta pelacakan dokumen pendukung, kemudian diuraikan secara khusus ke umum. Hasil penelitian bahwa dorongan dari dalam diri pegawai memegang peranan penting untuk mutu pelayanan daripada faktor imbalan. Dorongan kerja pegawai juga diperkuat dengan pemberian penghargaan dan penilaian sistem kinerja yang adil dan transparan. Mutu pelayanan meningkat pada lingkup peradilan diperlukan pembinaan pegawai yang tidak hanya pelatihan nilai namun berbasis penekanan nilai-nilai pembentukan budaya kerja.

Pendahuluan

Standar normatif dan kondisi di lapangan masih mengalami kendala dalam kualitas pelayanan publik terutama di Lembaga peradilan Indonesia. Sejumlah keluhan teridentifikasi sering muncul didasarkan pada survei kepuasan pelayanan yang dilakukan Mahkamah Agung Republik Indonesia pada tahun 2025 yaitu keterlambatan dalam penanganan perkara, respons dari staf yang dianggap kurang memadai, serta keterbatasan akses informasi bagi mereka yang mencari keadilan (Mahkamah Agung, 2025). Kualitas sumber daya manusia menjadi penentu keberhasilan dalam pelayanan di pengadilan terutama motivasi kerja pegawai. Pengadilan Negeri Amlapura sebagai peradilan tingkat pertama dalam

menegakkan hukum secara mandiri di wilayah Kabupaten Karangasem serta di bawah Pengadilan Tinggi Denpasar.

Pertumbuhan penduduk diiringi dengan pesatnya perkembangan pariwisata di Kabupaten Karangasem terus meningkat. Situasi tersebut menuntut para pegawai untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Tantangan yang dihadapi yaitu menjaga semangat kerja sebagai bentuk motivasi kerja dalam melayani masyarakat pencari keadilan. Sistem *e-court* yang telah disediakan Mahkamah Agung untuk mempermudah pelayanan yang mencakup pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, hingga pemanggilan sidang secara daring. Tentu saja digitalisasi perlu dukungan dan kemauan kuat dari dalam diri pegawai supaya berjalan optimal. Digitalisasi ini bukan hanya mengganti sistem antrean yang masih manual menjadi digital namun harus ada langkah semangat kerja yang tinggi. Proses peradilan harus sesuai dengan asas sederhana, cepat, dan biaya ringan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang kekuasaan kehakiman. Perlunya pemahaman dan penerapan prinsip tersebut oleh petugas di garda terdepan. Menumbuhkan kesadaran dan komitmen pribadi pegawai untuk mengubah kebiasaan kerja tidak selalu mengandalkan instruksi dari atasan.

Kinerja pelayanan publik dipahami sebagai hasil dari upaya individu dan kelompok dalam menjalankan tugas dan fungsi pokok mereka sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan (Sulistiyowati dkk, 2024). Produktivitas serta kedisiplinan pegawai didorong oleh kepemimpinan dan motivasi kerja. Kompetensi teknis ini bukan satu-satunya yang menjadi penentu kinerja (Lahadji, 2025). Dalam lingkup instansi publik indikator pegawai termotivasi umumnya menunjukkan perilaku kerja yang lebih inisiatif dan fokus pada kepuasan pengguna layanan (Rahmah, 2023). Motivasi kerja dibagi menjadi dua yaitu motivasi intrinsik sumbernya dari dalam diri pegawai asalnya rasa pencapaian, kepuasan pribadi, serta kebanggaan terhadap hasil kerja. Kedua motivasi ekstrinsik asalnya dari faktor luar seperti gaji, insentif, dan pengakuan dari suatu instansi (Zahroni & Nugrahini, 2023). Kualitas kinerja ini secara tidak langsung dipengaruhi dua faktor (Hariyanto dkk, 2023). Studi Ibrahim dkk, (2024) yang dilakukan di lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar menunjukkan ketepatan waktu dan keakuratan informasi dalam kualitas pelayanan administrasi perkara berkaitan penuh dengan motivasi kerja. Kesenjangan penelitian terletak pada masih sedikitnya studi kualitatif terkait motivasi kerja pegawai di lingkungan peradilan tingkat pertama. Riset terdahulu banyak memakai studi secara kuantitatif dengan objek diluar lingkungan peradilan. Penelitian terdahulu oleh Achyarnis dkk, (2024) menyatakan di rumah sakit motivasi kerja mampu menjadi jembatan antara faktor lembaga dengan kepuasan kerja. Penelitian terdahulu oleh Taufiqurrohman dkk, (2024) menyatakan sektor swasta terkait motivasi kerja memengaruhi efektivitas kerja pegawai. Prioritas utama sekarang pemerintah yaitu melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik.

Mahkamah Agung Republik Indonesia telah menetapkan standar pelayanan peradilan termasuk percepatan layanan *e-court* dan perwujudan zona integritas wilayah bebas korupsi yang membutuhkan komitmen kuat dari seluruh jajaran pegawai (Mahkamah Agung, 2025). Motivasi kerja pegawai yang berhadapan langsung dengan khalayak umum menjadi penentu keberhasilan pelayan publik lingkup peradilan. Ruang yang belum dibahas dalam penelitian-penelitian terdahulu masih ada. Dalam studi ini akan mengisi ruang tersebut yaitu dengan menganalisis motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Amlapura. Tujuan dilakukan penelitian untuk mengetahui jenis motivasi mana yang memberikan dampak lebih besar. Secara teoretis, diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya lingkup peradilan. Secara praktis, diharapkan menjadi bahan masukan dalam membuat kebijakan peningkatan semangat kerja pegawai oleh pimpinan instansi. Terakhir, penelitian ini diharapkan memberikan dampak langsung untuk peningkatan mutu layanan bagi khalayak di wilayah Kabupaten Karangasem dan sekitarnya.

Metode

Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif studi kasus tunggal. Metode ini dipilih supaya bisa melihat dan memahami dinamika motivasi kerja di Pengadilan Negeri Amlapura. (Creswell & Poth, 2017). Pendekatan kualitatif membantu dalam penggalian makna, proses, dan sudut pandang pegawai di lingkungan instansi. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan wawancara mendalam dan pengumpulan dokumen. Wawancara mendalam dengan informan yang dipilih seperti panitera, kepala sub bagian kepegawaian, petugas pelayanan *e-court*, serta masyarakat yang sedang mengurus perkara di Pengadilan. Dokumentasi dilakukan dengan pengumpulan dengan memeriksa laporan kinerja instansi, hasil survei kepuasan masyarakat, dan standar operasional prosedur yang berlaku (Sugiyono, 2024). Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dkk, (2018) proses tersebut dengan menggunakan tiga tahapan berkaitan yaitu reduksi data, penyusunan atau penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Dilakukan Teknik triangulasi sumber untuk keabsahan data yang dilakukan dengan membandingkan informasi dari masing-masing sudut pandang. Hal tersebut penting agar tidak terjadi subjektivitas atau hanya berpihak pada satu sudut pandang. Dokumentasi digunakan untuk menguji kebenaran keterangan lisan para informan. Ketika proses reduksi data, transkrip wawancara akan dipilah secara ketat dan keakuratan temuan akhirnya dipastikan kembali dengan menggunakan teknik *member checking* yaitu mengonfirmasi ulang kepada informan).

Hasil dan Pembahasan

Didapat hasil dari wawancara dengan menghasilkan tiga tema utama yaitu kondisi motivasi kerja pegawai saat ini, faktor-faktor yang memengaruhinya, dan hubungan antara motivasi dengan kualitas pelayanan. Dari wawancara maka dapat dilihat pemahaman yang kuat terhadap nilai-nilai keadilan dan tanggung jawab profesi membuat para pegawai memiliki inisiatif tinggi dalam melayani masyarakat. Temuan langsung menunjukkan motivasi intrinsik contohnya rasa tanggung jawab moral kepada masyarakat dan kepuasan batin saat menyelesaikan tugas dengan baik jauh lebih efektif dalam membentuk perilaku pelayanan yang positif dibanding dengan imbalan materi. Informan menyatakan bekerja dengan standar melebihi minimum didorong dengan ikatan emosional dan dedikasi terhadap visi lembaga. Sejalan dengan teori *public service motivation* bahwa kerja sama, saling berbagi, serta menolong dengan pamrih yang membuat pegawai tergerak oleh keinginan sukarela (Perry & Wise, 1990).

Tabel 1. Tema dan Sub-Tema Hasil Penelitian

Tema Utama	Sub-Tema	Sumber Data
Motivasi Intrinsik	Rasa tanggung jawab, kepuasan kerja, kebanggaan profesi	Wawancara
Motivasi Ekstrinsik	Remunerasi, penghargaan, penilaian kinerja berkala	Wawancara, dokumentasi
Kualitas Pelayanan	Respons <i>e-court</i> , empati, ketepatan informasi	Dokumentasi, wawancara masyarakat

Sumber: Data primer diolah (2026)

Peran Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Amlapura

Kualitas pelayanan ditentukan oleh motivasi intrinsik para pegawai di Pengadilan Negeri Amlapura yang menjadi faktor utama. Pekerjaan yang dianggap sesuatu yang penting bukan semata karena administratif menjadikan pegawai cenderung melayani dengan lebih sabar, teliti, dan responsif terhadap kebutuhan para pencari keadilan. Hasil penelitian sesuai dengan pendapat Sugianti & Mujiati, (2022) bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja serta berperan sebagai variabel perantara antara faktor kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap hasil pelayanan. Di Pengadilan Negeri Amlapura, dimensi motivasi intrinsik terbukti lebih dominan karena pegawai mengaitkan pekerjaan mereka dengan tanggung jawab konstitusional, sebagaimana diamanatkan Pasal 24

Undang-Undang Dasar Tahun 1945 tentang kekuasaan kehakiman yang merdeka. Pentingnya pemahaman dari tugas setiap pegawai merupakan tanggung jawab setiap individu yang menjadi sumber motivasi yang jauh lebih kuat daripada imbalan finansial. Dampak positif kinerja pegawai terjadi ketika menunjukkan kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama. Pelayanan publik berjalan dengan baik jika motivasi kerja tersebut dijadikan faktor penentu arah dan intensitas perilaku kerja pegawai.

Dari sisi motivasi ekstrinsik bahwa motivasi kerja berperan sebagai mediator antara kondisi kelembagaan dan kepuasan kerja. Motivasi kerja dijadikan urutan pertama untuk membentuk kepuasan bukan melalui kualitas lingkungan kerja terlebih dahulu. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Achyarnis dkk. (2024) yang mengungkapkan bahwa motivasi kerja berperan sebagai variabel mediasi antara kondisi kelembagaan dan kepuasan kerja. Lingkup Pengadilan Negeri Amlapura motivasi kerja berkaitan ekstrinsik diperkuat dengan sistem penilaian kinerja yang sistematis serta transparan. Motivasi ekstrinsik dapat buruk karena faktor penghargaan mengalami ketidakadilan kemudian hanya bergantung pada komitmen dari dalam setiap pegawai. Motivasi kerja merupakan faktor yang dapat dikelola secara kelembagaan agar dalam pelayanan publik memberikan dampak positif terhadap kinerja. Motivasi bukan hanya sekedar dorongan pribadi namun memberikan pelayanan terbaik (Amelia dkk, 2024).

Dukungan lingkungan kerja menjadikan motivasi intrinsik berkembang. Tren kajian terhadap bidang pelayanan publik di Indonesia menegaskan bahwa motivasi intrinsik pegawai berperan penting dalam hal peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan dan tidak terlepas dukungan kepemimpinan yang memberikan arahan serta ruang bagi pegawainya untuk berkembang. Dengan ini pimpinan di Pengadilan Negeri Amlapura yang memberikan bimbingan secara aktif dan terbuka mendorong pegawai melakukan pekerjaan dengan standar minimum yang ditetapkan. Motivasi kerja memegang pengaruh dalam efektifitas kerja baik langsung maupun bersamaan dengan variable lain. Kedua motivasi baik intrinsik dan ekstrinsik memegang peranan penting dalam membentuk kualitas kinerja pegawai (Hariyanto dkk. 2023).

Perbedaan penelitian dengan studi sebelumnya adalah lingkup interaksi yang dialami oleh pegawai yaitu pegawai di bagian Lembaga layanan administrasi umum dengan pegawai di Pengadilan Negeri Amlapura. Dimana pegawai di pengadilan langsung berhadapan dengan warga atau individu baik yang sedang menjalani proses hukum contoh gugatan, permohonan, bahkan penetapan putusan pengadilan. Pilar utama sistem peradilan di Indonesia yaitu asas cepat, sederhana, dan biaya ringan. Menjadikan prinsip tersebut dalam proses penyelesaian perkara hukum tidak berbelit-belit, memakan waktu singkat, serta terjangkau dalam finansial demi memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Terciptanya beban emosional yang tinggi karena kondisi tersebut terjadi bagi pegawai. Pembinaan

khusus fokus terkait penanaman nilai-nilai pembentukan budaya perwujudan langkah antisipasi yang diadatkan instansi.

Pada hakikatnya manusia memiliki kebutuhan psikologis dasar didasar pada teori determinasi diri yaitu ada tiga antara lain kebebasan mengatur diri, kompetensi, dan keterkaitan sosial. Tanpa perlu dorongan eksternal jika kebutuhan dasar tersebut terpenuhi maka motivasi intrinsik akan tumbuh dengan sendirinya. Perlunya motivasi kerja alami inilah yang membuat pekerjaan menjadi jauh lebih bermakna dan meningkatkan kinerja serta keterlibatan pegawai menjadi lebih baik. Kejenuhan ekstrem dapat timbul jika tekanan atau paksaan dalam bekerja. (Mcanally & Hagger, 2024). Pelaksanaan tugas yang didasari nilai-nilai keadilan di lingkup Pengadilan Negeri Amlapura menjadi lebih bermakna dalam interaksi sosial, sehingga kebutuhan *relatedness* dapat terpenuhi karena merasa terhubung dengan lingkungan sekitar. Risiko stress tinggi disebabkan karena pola kerja dengan ancaman sanksi dan pengawasan ketat. Bekerja sesuai standar sudah menjadi kewajiban namun akan memungkinkan memberikan performa minimal. Sekadar menggugurkan kewajiban karena ketakutan akan *review* buruk oleh atasan atau pimpinan tanpa ada keinginan untuk memberikan hasil diatas standar.

Empati aktif sangat dibutuhkan untuk melayani masyarakat terutama di lingkup peradilan tidak cukup dengan pemenuhan prosedur saja. Sejalan dengan konsep motivasi pelayanan publik dorongan moral tersebut. Dimana seseorang akan tergerak melayani dengan sepenuh hati demi kepentingan khalayak banyak (Perry & Wise, 1990). Membantu dengan tulus serta sepenuh hati yang sesuai dengan konsep tersebut dalam memberikan pelayanan ke khalayak. Semangat perlu dijaga agar tidak pudar dengan diperlukan dukungan dari lingkungan kerja. Mendukung dan menghargai dari lingkungan kerja akan terus mendongkrak semangat kerja pegawai sehingga dalam memberikan pelayanan melebihi diatas standar (Rahmah, 2023). Bentuk penghargaan yang nyata dari instansi dengan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk menyampaikan pendapat. Penghargaan dalam hal ini tidak selalu dalam bentuk materi namun bentuk saling menghargai setiap pendapat atau masukan dari setiap pegawai. Pengakuan oleh instansi dalam evaluasi berkala untuk setiap pegawai sudah diterapkan di lingkungan Pengadilan Negeri Amlapura. Bukti nyata pegawai tanpa berharap imbalan materi dapat bekerja dengan sepenuh hari dan jauh lebih produktif. Dalam proses perekrutan pegawai maka bukan hanya dilihat dari kemampuan teknis semata juga dilihat dari nilai-nilai dalam diri setiap individu.

Pelatihan teknis biasa berbeda dengan melakukan pembinaan berbasis nilai dalam lingkungan peradilan. Bukan hanya tentang keterampilan operasional seperti cara menggunakan sistem *e-court* maupun prosedur pendaftaran perkara. Dibentuk cara pandang pegawai terhadap arti penting pekerjaan dalam sistem hukum yang lebih besar maka akan menyentuh area yang menyeluruh terkait pembinaan berbasis nilai (Lahadji, 2025). Dalam pelayanan publik sudah wajar terdapat antrean, pegawai yang sadar akan hal tersebut menganggap bukan beban yang

mengganggu rutinitas. Menganggap hal tersebut kesempatan untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Tugas administrasi harian bukan hanya berdampak langsung terhadap kepastian hukum masyarakat maka tetap diperlukan perwujudan sudut pandang yang tidak hanya dengan pelatihan prosedural namun lahir dari pembinaan yang diiringi dengan konsisten. Kualitas kerja yang baik dan stabil dibangun dengan disiplin kerja dan motivasi kerja (Sulistiyowati dkk, 2024). Fokus pelatihan teknis pada kecakapan dalam penggunaan alat-alat pendukung pelayanan dan sistem. Fokus pembinaan nilai pada sikap dan mental dalam memberikan pelayanan.

Kunci utama yaitu terdapat pada pimpinan setiap lingkungan peradilan untuk membentuk budaya kerja yang maksimal dengan dilakukan bimbingan yang aktif dan terbuka. Pegawai dapat mewujudkan kinerja yang nyata dengan mengabungkan antara disiplin kerja dengan motivasi kerja kemudian pimpinan memberi ruang tersebut untuk pegawainya terus berkembang. Keseharian pimpinan saat komunikasi, mengevaluasi, serta dalam memberikan apresiasi kepada para jajaran pegawainya menyatakan pembinaan bukan hanya tugas formal divisi kepegawaian (Sugianti & Mujiati, 2022). Peningkatan perkara yang ditangani di lingkup peradilan termasuk Pengadilan Negeri Amlapura dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut tidak diimbangi dengan jumlah sumber daya manusia yang mumpuni yang berakibat setiap individu terpaksa memikul beban kerja yang jauh lebih berat. Peningkatan tekanan sudah pasti terjadi kemudian banyak individu merasa motivasi kerja hanya sebagai modal fungsional yang krusial demi menjaga kualitas pelayanan. Interaksi harian terus meningkat namun tetap dituntut untuk teliti dan empati tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pencari keadilan. Salah satu cara untuk mengatasi dengan pondasi motivasi intrinsik sudah terbangun kuat dalam diri setiap pegawai.

Dampak Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Peranan faktor eksternal juga penting untuk selalu menjaga motivasi kerja. Kinerja pegawai dapat terpengaruh karena lingkungan kerja dan motivasi kerja. Maka perlu ada dukungan suasana fisik dan sosial di tempat kerja untuk mendukung kedua hal tersebut. Dapat disiasati dengan membangun ruang kerja yang mendukung akan keterbukaan informasi antaran pimpinan dan jajaran pegawai. Pendapat yang selalu dihargai dalam operasional mendukung pegawai untuk selalu terlibat dan berdedikasi. Kebebasan bertindak dengan tanggung jawab memuncula motivasi intrinsik itu sendiri yang kemudian disebut dengan pola determinasi diri. Pekerjaan menjadi efektif jika selalu mengusahakan disiplin kerja dan motivasi kerja. Pegawai yang disiplin karena takut akan sanksi akan menunjukkan performa yang berbeda dengan pegawai yang disiplin karena menghargai integritas hukum. Sumber motivasi memengaruhi kualitas pelayanan terutama saat menghadapi masyarakat pencari keadilan yang sedang dalam kondisi emosional sensitif. Selain itu, motivasi kerja yang kuat dapat memperkuat

komitmen pegawai terhadap visi lembaga. Targetnya bukan soal mengejar angka penyelesaian perkara namun juga komitmen dengan dedikasi yang sesuai dengan asas peradilan yang adil dan terjangkau. Tujuan instansi dijadikan sebagai misi pribadi yang membentuk kesukarelaan dan keselarasan nilai. Misi dan tujuan instansi perlu disampaikan secara aktif untuk menghasilkan nilai-nilai organisasi. Hasil akhir dibentuk dengan menyeluruh motivasi kerja dengan kepuasan kerja. Selain menaikkan remunerasi atau mengubah sistem penilaian di lingkup peradilan perlu didukung dengan penguatan budaya kerja serta motivasi intrinsik. Tegaknya keadilan bagi masyarakat pencari keadilan akan membuat pegawai sadar betapa pentingnya motivasi kerja dalam memberikan pelayanan terbaik yang bukan hanya sekedar penyelesaian administratif belaka namun juga dengan sepenuh hati.

Terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu dalam konteks lingkup peradilan yang mempunyai karakteristik khusus yakni bahwa pegawai menghadapi masyarakat yang tengah menghadapi persoalan hukum. Sehingga motivasi kerja menjadi faktor penting untuk memberikan pelayanan publik karena tekanan emosional yang berbeda maka motivasi kerja bukan hanya sekedar kewajiban administratif. Selain meningkatkan insentif finansial hal terpenting dengan pembinaan mental dan pembentukan budaya kerja yang bermartabat menjadikan langkah intervensi yang bermartabat. Kinerja pegawai tidak dapat berdiri sendiri harus dibarengi dengan motivasi kerja dan disiplin kerja dalam pelayanan publik. Kedua hal tersebut harus dijalankan secara bersama-sama untuk mendukung kinerja pegawai terutama di lingkup peradilan. Motivasi kerja harus diimbangi dengan disiplin kerja akan menghasilkan pelayanan yang konsisten. Dan sebaliknya jika hanya dijalankan salah satu maka terjadi ketidakkonsistenan dalam pelayanan publik. Pembinaan rutin, evaluasi bermakna, dan komunikasi kepada seluruh jajaran pegawai untuk pengelolaan instansi diperlukan untuk menciptakan keseimbangan.

Kebutuhan dasar individu berakar dari fisik dan rasa aman serta kebutuhan yang lebih tinggi kaitannya dengan relasi sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Dalam laporan performa lapisan relasi sosial dan penghargaan sering diabaikan karena tidak memberi dampak langsung di lingkungan kerja. Pelayanan terkait dokumen hukum harus dilaksanakan dengan teliti dan tepat maka tidak jarang menguras emosi, maka di lingkungan peradilan diperlukan apresiasi dan kontribusi bagi pegawai. Kebutuhan psikologis perlu diperhatikan bukan hanya tentang gaji saja dalam pelayanan publik. Sangat penting pembinaan berbasis nilai-nilai organisasi dibanding dengan urusan teknis. Target dan pengawasan tidak diperlukan jika dalam individu sudah tertanam motivasi dari dalam. Semangat kerja dan semangat pelayanan dengan segenap hati akan terus menerus berkelanjutan bahkan melampaui batas standar maksimal.

Visi dan misi instansi perlu disampaikan secara aktif oleh instansi kepada seluruh jajaran pegawai. Terjadinya perbedaan sudut pandang setiap individu karena kurangnya arahan terkait standar pelayanan, sehingga kadang pegawai

mencari arti dari standar pelayanan tersebut. Pengadilan Negeri Amlapura sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan hukum dengan jaminan akses keadilan yang cepat, sederhana, dan biaya ringan. Misi tersebut bukan slogan biasa namun perlu dijiwai oleh setiap jajaran pegawai. Penilaian keberhasilan dengan tidak perlunya pengawasan dengan ketat. Sudut pandang yang menempatkan tugas sebagai tanggung jawab pribadi secara otomatis akan mendorong pegawai memberikan kinerja terbaiknya, karena standar kualitas pelayanan sudah tertanam kuat di dalam diri mereka.

Kesimpulan

Motivasi kerja pegawai memegang peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Amlapura. Dorongan dari dalam diri (motivasi intrinsik) seperti rasa tanggung jawab profesi, kepuasan kerja, dan rasa bangga atas peran menegakkan hukum terbukti menjadi pendorong utama munculnya pelayanan yang cepat tanggap serta penuh empati. Semangat dari dalam diri ini juga perlu didukung oleh dorongan dari luar (motivasi ekstrinsik) yang saling melengkapi demi memperkuat mutu pelayanan. Oleh karena itu, sistem pemberian penghargaan bagi pegawai harus dijalankan secara adil dan terbuka. Berdasarkan kesimpulan diatas didapatkan saran penelitian yaitu Pimpinan Pengadilan Negeri Amlapura perlu merancang program pembinaan internal yang fokus pada penanaman nilai-nilai kebaikan, bukan sekadar pelatihan teknis, demi memperkuat motivasi kerja para pegawai. Penerapan sistem penilaian kinerja yang adil dan transparan juga sangat penting agar keseimbangan antara motivasi dari dalam maupun dari luar diri pegawai tetap terjaga. Bagi peneliti selanjutnya, cakupan penelitian ini dapat diperluas dengan membandingkan beberapa instansi pengadilan lain di Indonesia, khususnya di wilayah Indonesia Timur. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu lingkungan pengadilan saja tanpa adanya perbandingan dengan instansi lain. Selain itu, akurasi dan ketepatan data sangat bergantung pada kejujuran serta keterbukaan para narasumber saat sesi wawancara. Terlepas dari kekurangan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya di lingkungan peradilan Indonesia

Referensi

Achyarnis, Imronudin, & Ichsan, B. (2024). Peran Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Dalam Meningkatkan Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Keseimbangan Kerja - Hidup Terhadap Kepuasan Kerja Pada Rumah Sakit Umum. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 13(05), 1787–1803. <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/jmk.v13i05.37783>

- Agung, M. (n.d.). *Laporan Tahunan Mahkamah Agung Indonesia Tahun 2025*. 2025. <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/publikasi/laporan-tahunan/2875-laporan-tahunan-mahkamah-agung-tahun-2025>
- Amelia, R., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2024). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pramusapa Layanan Transjakarta. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 201–216. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501>
- Amlapura, P. N. (n.d.). *Tugas Pokok dan Fungsi*. <https://pn-amlapura.go.id/tentang-pengadilan/tugas-pokok-dan-fungsi>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Hariyanto, V., Samalelo, T., & Hellyani, C. A. (2023). Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 1(3), 229–237. <https://doi.org/https://doi.org/10.47861/jkpu-nalanda.v1i3.253>
- Ibrahim, Tamrin, U., & Aini, N. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(4), 569–576. <https://doi.org/https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i4.3741>
- Lahadji, M. (2025). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai. *Sanskara Manajemen dan Bisnis*, 4(01), 289–297. <https://doi.org/10.58812/smb.v4i01>
- Mcanally, K., & Hagger, M. S. (2024). Self-Determination Theory and Workplace Outcomes: A Conceptual Review and Future Research Directions. *behavioral sciences*, 14(428), 2–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/bs14060428>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3th editio). Sage Publications.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/976618>
- Rahmah, L. (2023). Penerapan Teori Human Motivation Model Untuk Memahami Sumber Motivasi Kerja Karyawan. *Journal Of Islamic and Contemporary Psychology*, 3(1S), 84–99. <https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jicop.v3i1s.12348>
- Sugianti, N. W. A., & Mujiati, N. W. (2022). Peran Motivasi Kerja Memediasi Kepemimpinan Transformasional dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Inspektorat Kota Denspasar. *E-Jurnal Manajemen*, 11(2), 277–296. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2022.v11.i02.p04>
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif* (edisi keti). alfabeta.

- Sulistyowati, Y., Laely, N., & Utami, S. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Nganjuk. *MARGIN ECO: Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis*, 8(1), 16–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.32764/margin.v8i1.4447>
- Taufiqurrohman, I., Jusdijachlan, R., & Ridwan, S. (2024). *Peran Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja di PT . Griya Pratama (Yomart) Area Garut*. 2(January), 84–93. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jpkn.v2i2.966>
- Zahroni, K. I., & Nugrahini, D. S. (2023). Peran Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di LKP Bahana Bina Prestasi Ponorogo. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 3(1), 30–40. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.1858>