

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA
APARATUR TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DI KANTOR KECAMATAN KELAM PERMAI
KABUPATEN SINTANG**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

HERI BERTUS
NIM. 014946177

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2009**

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MOTIVATION AND WORK COMPETENCE OF STAFF TO THE SERVICE QUALITY AT KELAM PERMAI SUB-DISTRICT OFFICE OF SINTANG REGENCY

Heri Bertus

Universitas Terbuka

herimapstg@yahoo.com

Key Word : motivation, work competence, service quality

The research on “The Influence of Motivation and Work Competence of Staff to the Service Quality at Kelam Permai Sub-District of Sintang Regency” is intended to impartially know the influence of motivation and work competence of staff at Sub-District Kelam Permai Office of Sintang Regency. Every organization has objectives to achieve. The realization of the objectives is depended on various factors. One of the factors is the quality of human resource. Only competent staff who can make the organization pursue its goals. This is of course supported by motivation and competence of the staff. Good motivated and competent staff is very significant to make the organization succeed at aiming its goals.

The hypothesis of this research is :

1. Staff motivation and work competence is simultaneously and significantly influence the Quality of Service of Staff at Sub-District Kelam Permai Office of Sintang Regency.
2. Motivation has partially influence to the service quality positively and significantly.
3. Work competence has partially influence to the service quality positively and significantly.
4. Strategy based on SWOT analysis can increase service quality.

The technique of collecting sample uses census method, since the population is less than 100. The prime data source is from the response to the sample on questionnaire responses. Data collection is conducted by spreading the questionnaires to 41 staff of Sub-District Kelam Permai, includes Village Heads and their Secretaries.

To assess this hypothesis, the analysis instrument used are double linier regress assessment, partial regress (assessment T) and simultant regress (F assessment). Whereas to assess the validity of the questionnaire uses validity and reliability assessment. From the result of the research can be concluded that there is a significant influence between staff motivation and work competent on quality of service at Sub-District Kelam Permai Office of Sintang Regency, impartially or

simultaneously. The statistic analysis used to know how far the influence of motivation and work competence of staff to quality of service combined with the SWOT analysis in order to give alternative thought as a strategy in increasing the service quality. The strategy to develop the service quality and the cooperative of staff to get the support and participation of the public is the most possibility strategy to be done by the management of the Sub-District Kelam Permai Office.

From the result of the research above, some suggestions to the Government of Sub-District Kelam Permai Office as follows:

1. Government of Sub-District Kelam Permai Office should always pay attention to its staff motivation and work competence, since it has big influence to their service quality. This can be carried out by caring at the dimension of staff motivation which covers (prestige need, power and affiliation) and also sharpen their competence through education and training.
2. Government of Sub-District Kelam Permai Office should maintain and increase its staff competence and always make effort to increase its staff competence by giving them opportunity to get higher education or staff training and education.
3. Being cheerful to the staff and creating convenient place for them should be considered essential by the government of Sub-District because comfort and cheer are indicators to the quality of service.
4. Government of Sub-District Kelam Permai Office should give the limit of time to finish a kind of service clearly and resolute to run the strategy to develop the quality of service. The pattern of team work can be used as a pattern in strategy to develop the cooperation of staff to do the service in order to develop the quality of service given to the public.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja Aparatur terhadap Kualitas Layanan Di Kantor Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun di rujuk telah saya

nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pontianak, 15 Oktober 2009

Yang Menyatakan



Heri Bertus
Heri Bertus

NIM 014946177

ABSTRAK

Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja aparatur terhadap Kualitas Layanan
di Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang

Heri Bertus

Universitas Terbuka

herimapstg@yahoo.com

Kata Kunci : motivasi, kemampuan kerja dan kualitas layanan

Penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja Aparatur terhadap Kualitas Layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang” ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kemampuan kerja aparatur secara parsial maupun bersama terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang. Setiap organisasi pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Tercapainya tujuan dari organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah sumber daya manusia yang unggul. Aparat/pegawai yang berprestasilah yang nantinya dapat mendorong tercapainya tujuan dari organisasi. Hal ini tentunya didukung oleh motivasi dan kemampuan yang dimiliki oleh aparatur. Motivasi yang tinggi dan kemampuan yang handal sangat diperlukan untuk mewujudkan aparatur agar lebih berprestasi yang nantinya dapat mendorong tercapainya tujuan dari organisasi.

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Motivasi dan Kemampuan Kerja Aparatur bersama-sama (serentak) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang.
2. Motivasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
3. Kemampuan kerja aparatur secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
4. Strategi berdasarkan analisis SWOT dapat meningkatkan kualitas layanan.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sensus* karena jumlah populasi kurang dari 100. Sumber data primer adalah tanggapan responden atas pernyataan pada kuesioner. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 41 orang aparatur Kecamatan Kelam Permai termasuk Para Kepala Desa dan sekretaris desa.

Untuk menguji hipotesis, alat analisis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, regresi parsial (uji t) dan regresi serempak (uji F), sedangkan untuk menguji keabsahan dari kuesioner digunakan uji validitas dan reabilitas.

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang, baik secara parsial maupun

bersama-sama. Hasil analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi dan kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas layanan dipadukan dengan analisis SWOT memberikan alternatif pemikiran sebagai suatu strategi dalam meningkatkan kualitas layanan. Strategi meningkatkan kecepatan layanan dan kerjasama pegawai guna mendapatkan dukungan dan partisipasi masyarakat luas merupakan strategi yang paling memungkinkan untuk dapat dilakukan oleh pihak manajemen Kantor Camat Kelam Permai.

Saran dari hasil penelitian ini adalah :

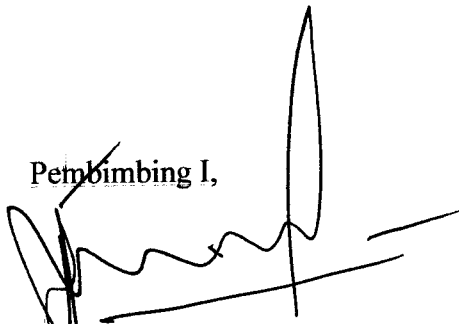
1. Pemerintah Kecamatan Kelam Permai hendaknya selalu memperhatikan motivasi dan kemampuan kerja dari para aparaturnya, karena sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan dimensi dari motivasi aparatur yang meliputi (kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan dan kebutuhan akan afiliasi) dan mengasah kemampuan aparatur dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan
2. Pemerintah Kecamatan Kelam Permai hendaknya mempertahankan dan meningkatkan kemampuan kerja para aparaturnya dan terus melakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kemampuan kerja pegawai seperti memberikan kesempatan menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi atau menyelenggarakan pendidikan dan latihan.
3. Keramahan para aparatur kecamatan dan kenyamanan tempat layanan juga perlu mendapatkan perhatian pemerintah Kecamatan karena keramahan dan kenyamanan merupakan indikator dari kualitas layanan.
4. Pemerintah Kecamatan Kelam Permai hendaknya memberikan batas waktu penyelesaian suatu jenis layanan dengan jelas dan tegas dalam menjalankan strategi meningkatkan kecepatan layanan. Pola teamwork dapat digunakan sebagai pola dalam strategi meningkatkan kerjasama pegawai dalam melaksanakan layanan guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA
APARATUR TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DI KANTOR CAMAT KELAM PERMAI KABUPATEN
SINTANG

Penyusun TAPM : Heri Bertus
NIM : 014946177
Program Studi : Administrasi Publik
Hari/Tanggal :

Pembimbing I,



Prof. Dr. AB. Tandililing
NIP. 130703669

Menyetujui :

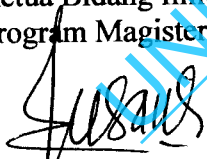
Pembimbing II,



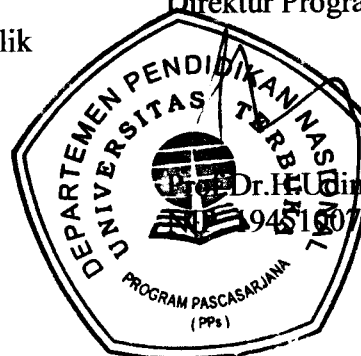
Dr. Lina Warlina
NIP. 131569971

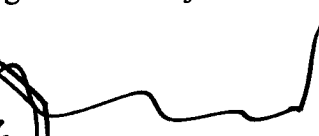
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Administrasi Publik


Dra. Susanti, M.Si
NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana




Dr. H. Udin S. Winataputra, MA
NIP. 19451501 197302 1 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Heri Bertus
 NIM : 014946177
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA
 APARATUR TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI
 KANTOR KECAMATAN KELAM PERMAI
 KABUPATEN SINTANG

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Har/Tanggal : Minggu/ 1 November 2009
 Waktu : Jam 10.30 – 12.30 Wib

Dan dinyatakan LULUS

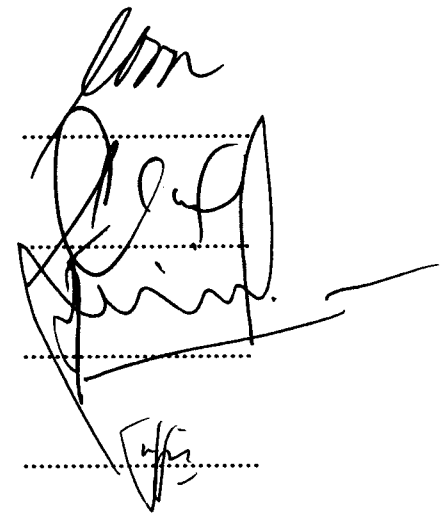
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
 Nama : Ir. Edward Zubir, MM

Penguji Ahli
 Nama : Prof. Dr. Sadu Wasistiono

Pembimbing I
 Nama : Prof. Dr. AB. Tandililing, MA

Pembimbing II
 Nama : Dr. Lina Warlina



Handwritten signatures of the panel members, including the Chairman and the three examiners, with dotted lines indicating the signature lines.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan kasihNya sehingga kami mampu menyelesaikan Tugas Akhir program Magister (TAPM) .

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik oleh pihak Universitas Terbuka.

Terselesainya TAPM ini berkat doa restu dan dukungan penuh kasih dari :

1. Kedua Orang Tua yang terkasih
2. Istri tercinta, Asna Nuraini
3. Anak-anakku tercinta, Yenni Tresnawati, Millavenia Pusparini, Krisna Wahyu TriAnugrah

Tak lupa, kami dengan segala kerendahan hati menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed, Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka
2. Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, MA selaku Direktur PPs - UT
3. Dra. Susanti, M.Si, selaku Ketua Bidang Ilmu/Program MAP
4. Ir. Edward Zubir, MM, selaku Kepala UPBJJ – UT Pontianak
5. Prof. Dr. AB Tandililing, selaku pembimbing I
6. Dr. Lina Warlina, selaku pembimbing II
7. Camat Kelam Permai beserta Seluruh Jajaran Kecamatan
8. Rekan – rekan Mahasiswa Program Magister Administrasi Publik (MAP)
Kelas Sintang
9. Rekan-rekan sekantor

yang telah memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dorongan dan dukungan moril selama proses penyusunan TAPM hingga selesai.

Semoga segala bentuk, dorongan dan bimbingan yang diberikan kepada kami senantiasa mendapatkan berkat melimpah dari Tuhan Yang Maha Kuasa .

Kami sadar bahwa TAPM ini jauh dari kesempurnaan, masih banyak kelemahan dan kekurangan disana – sini . Oleh karena itu, saran dan kritik dari semua pihak sangat kami harapkan demi penyempurnaan TAPM ini .

Harapan kami semoga TAPM bisa memberikan manfaat bagi yang membaca .

Sintang, 30 Oktober 2009

Penulis,

Heri Perus, S.Pd

NIM 014946177

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoritik	11
1. Kualitas Layanan.....	11
2. Motivasi.....	16
3. Kemampuan Kerja	24
4. Hubungan Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Layanan.....	27
5. Kajian Tesis terdahulu	29

B. Kerangka Berfikir.....	31
C. Hipotesis.....	34
D. Definisi Konsep Dan Operasional.....	34
1. Definisi Konsep.....	34
2. Definisi Operasional.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian.....	37
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	38
C. Teknik dan alat pengumpul data	38
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	40
E. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Kelam Permai	49
B. Profil Kantor Kecamatan Kelam Permai	51
C. Deskripsi Responden.....	53
1. Masa kerja	54
2. Usia	56
3. Kualifikasi Pendidikan	57
D. Uji Instrumen Penelitian	59
1. Uji validitas	59
2. Uji reliabilitas.....	62
E. Hasil Temuan dan Deskripsi Data.....	63

1. Motivasi	64
2. Kemampuan Kerja	65
3. Kualitas Layanan	67
F. Analisis Statistik Deskriptif	69
G. Analisis Data	69
1. Analisis Regresi Linier Berganda	72
2. Analisis Korelasi Ganda	74
3. Analisis Determinasi (R^2)	74
4. Uji Hipotesis	75
a. Uji Statistitik F	75
b. Uji Statistik t	77
5. Analisis Variabel	82
a. Analisis Variabel Motivasi	83
b. Analisis Variabel Kemampuan Kerja	87
c. Analisis Variabel Kualitas Layanan	92
H. Pembahasan	97
I. Keterbatasan Penelitian	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	111
A. Simpulan	111
B. Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN DAN PERUNDANGAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1. Kerangka Pemikiran.....	33

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Realisasi Layanan KTP dan KK Di Kantor Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang Tahun 2006	7
4.1 Luas wilayah Kecamatan Kelam Permai	50
4.2 Penduduk Kecamatan Kelam Permai berdasarkan hunian masing-masing desa	51
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
4.6 Uji Validitas Motivasi	60
4.7 Uji Validitas Kemampuan Kerja.....	61
4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	61
4.9 Uji Reliabilitas Data.....	62
4.10 Data Tanggapan Responden variabel motivasi.....	65
4.11 Data Tanggapan Responden variable kemampuan kerja	66
4.12 Data Tanggapan Responden variable kualitas layanan.....	68
4.13 Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif.....	69
4.14 Validitas Data Variabel Motivasi	70
4.15 Validitas Data Variabel Kemampuan Kerja	71
4.16 Validitas data Variabel Kualitas Layanan	72
4.17 Realiabilitas data Penelitian	72

4.18	Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.19	Hasil analisis Korelasi Ganda	74
4.20	Hasil Uji F	76
4.21	Hasil Uji t	78
4.22	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator kebutuhan prestasi pada variabel motivasi	84
4.23	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator kebutuhan kekuasaan pada variabel motivasi	85
4.24	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator kebutuhan afiliasi pada variabel motivasi	86
4.25	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator kemampuan dalam konsep pada variabel kemampuan kerja	88
4.26	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator kemampuan dalam <i>Human Relation</i> pada variabel kemampuan kerja	89
4.27	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator kemampuan dalam bidang administrasi pada variabel kemampuan kerja	90
4.28	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator kemampuan dalam teknik pekerjaan pada variabel kemampuan kerja	91
4.29	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator kecepatan pada kualitas layanan	93
4.30	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator ketepatan pada kualitas layanan	95

4.31	Distribusi tanggapan responden terhadap indikator keramahan dan kenyamanan pada kualitas layanan.....	96
4.32	Analisis SWOT aparatur Kantor Camat Kelam Permai	107
4.33	Strategi berdasarkan analisis SWOT	108

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Kelam Permai – Kabupaten Sintang	118
2	Data hasil tanggapan relawan responden Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Motivasi	119
3	Data hasil tanggapan relawan responden Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kemampuan Kerja	120
4	Data hasil tanggapan relawan responden Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	121
5	Data tanggapan 40 responden penelitian terhadap Item Variabel Motivasi	122
6	Data tanggapan 40 responden penelitian terhadap Item Variabel Kemampuan Kerja	123
7	Data tanggapan 40 responden penelitian terhadap Item Variabel Kualitas Layanan	124
8	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi	125
9	Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Kerja	126
10	Hasil Uji Validitas variabel Kualitas Layanan	128
11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi	130
12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan Kerja	131
13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	132
14	Hasil Correlation Variabel Motivasi	133
15	Hasil Correlation Variabel Kemampuan Kerja	134
16	Hasil Correlation Variabel Kualitas Layanan	135
17	Hasil Reliability Statistics Variabel Motivasi	136
18	Hasil Reliability Statistics Variabel Kemampuan Kerja	137
19	Hasil Reliability Statistics Variabel Kualitas Layanan	138
20	Hasil Descriptive Statistics	139
21	Hasil Regresi Linier Berganda	140
22	Contoh Kuesioner	141
23	Pedoman Wawancara	147
24	Transkrip Wawancara	148

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya tuntutan masyarakat dalam era reformasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN) telah mendorong pemerintah untuk membenahi dan menyempurnakan penyelenggaraan pemerintahan yang bersendikan transparansi, partisipasi dan akuntabilitas menuju *good governance*. Sebagai penyelenggara pemerintahan di tingkat kabupaten, Pemerintah Kabupaten Sintang pun terus berbenah diri dalam menyelenggarakan roda pemerintahan yang berlandaskan prinsip-prinsip *good governance* melalui upaya-upaya yang terintegrasi meliputi pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini aparatur, peningkatan kualitas layanan terhadap masyarakat, peningkatan partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas serta meningkatkan potensi pendapatan asli daerah (PAD).

Pemerintah Kecamatan Kelam Permai sebagai salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Sintang memiliki potensi pariwisata cukup tinggi, yang dibentuk dengan Peraturan Pemerintah nomor 39 Tahun 1996, tanggal 17 Juni 1996. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 / 3127 / PUOD tanggal 23 September 1996 Pasal 6 Ayat (1) menyatakan “membentuk Kecamatan Kelam Permai Di Wilayah Kabupaten Sintang”. Secara

administratif Pemerintahan Kecamatan Kelam Permai sampai dengan tahun 2006 memiliki 10 desa dengan 49 dusun.

Kecamatan Kelam Permai sebagai *line office* dari Pemerintah Kabupaten Sintang yang berhadapan langsung dengan masyarakat mempunyai tugas membina desa dan menyelenggarakan fungsi layanan secara berdaya guna dan berhasil guna. Sebagai suatu organisasi publik yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan sering kali mengalami masalah yang kompleks. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitas penduduk (asal-usul, pendidikan, kemampuan ekonomi, suku). Jumlah penduduk di wilayah Kecamatan Kelam Permai di tahun 2006 menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang berjumlah 14.566 jiwa dengan komposisi penduduk laki-laki 7.415 jiwa dan perempuan berjumlah 7.151 jiwa yang tersebar di sepuluh desa. Jumlah kepala keluarga yang menempati luas wilayah 523,80 km² sebanyak 3.384 kepala keluarga. Sementara itu jumlah aparatur Pemerintahan Kecamatan Kelam Permai pada tahun 2006 berjumlah 18 orang yang terdiri dari 14 orang laki-laki dan 4 orang perempuan, dengan jumlah layanan publik meliputi layanan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), pertanahan, ijin mendirikan bangunan (IMB) dan surat keterangan kelahiran. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah no 19 tahun 2008 tentang Kecamatan, dijelaskan dalam pasal 14 ayat 1 Peraturan Pemerintah no 19 tahun 2008 bahwa Kecamatan merupakan perangkat daerah

kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu. Kecamatan sebagai wilayah kerja Camat dibentuk dengan Peraturan Daerah dan dipimpin oleh Kepala Kecamatan yang disebut Camat. Camat diangkat oleh Bupati atau Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota dari PNS yang memenuhi syarat. Dalam melaksanakan sebagian wewenang pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota, Camat bertanggungjawab kepada Bupati atau Walikota.

Selain tugas di atas Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi: mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan. (pasal 127 UU No 32 tahun 2004). Tugas dan tanggung jawab kecamatan cukup banyak sehingga pegawai kecamatan harus selalu meningkatkan kinerjanya. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Wasistiono (1995: 55) bahwa di tingkat kecamatan, camat adalah manajer puncak, oleh karena itu camat menjalankan keempat fungsi manajemen secara berimbang. Tanpa adanya dukungan aparatur/pegawai yang berkualitas dan kompeten maka camat akan lebih banyak menghabiskan waktu dan pemikirannya di

belakang meja menyelesaikan pekerjaan – pekerjaan yang bersifat teknis administrasi. Menurut Hanif (2005),

Organisasi kecamatan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang tidak kalah pentingnya dengan pemerintah pusat, dalam usaha mewujudkan tujuan nasional negara Indonesia. Dengan tugas dan tanggung jawab yang begitu berat, kantor kecamatan harus memiliki aparat yang benar-benar berkualitas baik, sehingga diharapkan dapat memperlancar tercapainya tujuan pembangunan secara efektif dan efisien.

Untuk mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, kantor camat harus dapat memberikan layanan yang berkualitas. Memasuki era globalisasi ini, konsep kualitas tampaknya menjadi suatu hal yang selalu berkait dengan era ini. Perbincangan dan diskusi tentang kualitas tidak saja hanya terbatas pada kalangan ekonom, tetapi juga dilakukan oleh banyak kalangan seperti akademisi, birokrat dan bahkan masyarakat awam. Kualitas tidak hanya merujuk terhadap kualitas dalam artian ekonomis, tetapi juga mencakup segala aspek.

Tuntutan terhadap birokrat sering muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintah dalam proses layanan publik. Untuk memperoleh layanan yang sederhana saja pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan teknis yang terkadang terlalu mengada-ada. Sudah sering terjadi antrian panjang orang-orang yang membayar rekening listrik di perusahaan listrik negara (PLN) atau membayar pajak di kantor-kantor layanan pajak. Kekesalan pengguna jasa dapat dimengerti karena untuk membayar saja mereka harus mengantri dalam waktu yang

cukup lama dan prosedurnya sering kali rumit. Antrian panjang juga sering terjadi di Kantor Samsat ketika orang mengurus STNK atau SIM. "Manajemen kearsipan tampaknya masih menjadi kendala bagi sebagian besar kantor yang melayani jasa publik sehingga layanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksana secara cepat" (Dwiyanto, 2002).

Setiap orang menginginkan layanan yang baik dalam memenuhi kebutuhannya. Menurut Sudermayanti (2000) "layanan yang baik selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri". Indikasi bahwa layanan tersebut bermanfaat sebagai citra aparatur pemerintah adalah masyarakat bangga dan menghargai pada korp pegawai, masyarakat akan cenderung patuh pada aturan layanan yang telah ditetapkan dan dilakukan secara konsekuen dan konsisten, menggerakkan usaha dalam pembangunan masyarakat dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan dan pengembangan berbagai aspek kehidupan dalam masyarakat.

Menurut Moenir (2001) dalam layanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam layanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja layanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan layanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas layanan. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan. Sebaliknya bila jasa yang diterima tidak berkualitas maka masyarakat akan merasa kecewa.

Layanan yang baik selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Mengingat semakin pentingnya kualitas layanan, organisasi publik perlu melakukan identifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik, faktor faktor motivasi dan kemampuan kerja merupakan faktor yang sangat menentukan kualitas layanan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan diperlukan adanya motivasi kerja. Menurut Syuhadhak (2003:28-29) "motivasi kerja merupakan pendorong pegawai untuk berperilaku disiplin, karena pegawai yang termotivasi dalam bekerja akan menjadi rajin masuk dan meningkatkan kualitas layanan". Adanya kebutuhan pada manusia ini menimbulkan dorongan dalam diri manusia untuk bertindak mencapai kebutuhannya. Dorongan ini dalam istilah manajemen kepegawaian dikenal sebagai motivasi. Dengan kata lain, kebutuhan manusia itu sifatnya relatif atau tidak tetap dan sangat tergantung pada keadaan, ruang dan waktu. Kebutuhan pegawai pun berbeda-beda dan tidak mutlak selamanya, terpenuhinya kebutuhan yang satu, muncul tuntutan pemenuhan kebutuhan yang lain demikian seterusnya. Sungguhpun demikian, tidak tertutup kemungkinan adanya usaha yang mencatat kebutuhan yang beraneka ragam tersebut dalam kelompok-kelompok kebutuhan yang sifatnya umum berlaku pada manusia atau pegawai.

Di dalam melaksanakan tugas, kenyataan menunjukkan bahwa kemampuan kerja cukup memiliki andil menentukan tentang hal apa yang

dapat dikerjakan dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Kemampuan biasanya menunjukkan potensi untuk melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kesanggupan, ketrampilan dan pengetahuan. Kemampuan yang tinggi pada seorang pegawai akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Artinya semakin mampu seorang pegawai untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan akan semakin banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dan menjaga kualitas kerjanya.

Berdasarkan pengamatan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang Propinsi Kalimantan Barat, pada tahun 2006 diperoleh data atau informasi seperti yang terlihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Realisasi Layanan KTP dan KK Di Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang Tahun 2006

NO	URAIAN LAYANAN	TARGET	REALISASI	%
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	9668 orang	6475 orang	66,97%
2.	Kartu keluarga (KK)	3494 kk	1998 kk	57,18%

Sumber: Kantor Camat Kelam Permai tahun 2006

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa realisasi layanan pembuatan KTP hanya mencapai 66,97% dari target 9668 orang, demikian pula dengan realisasi layanan pembuatan KK yang hanya mencapai 57,18% dari target 3494 kepala keluarga. Hal ini menandakan masih terdapat beberapa kendala atau hambatan dalam pencapaian target. Hambatan yang terjadi umumnya terletak pada proses layanan yang diberikan oleh aparat atau petugas layanan

seperti yang sering menjadi keluhan masyarakat, terutama pada layanan pembuatan KTP dan KK, dengan keluhan antara lain: petugas tidak berada di tempat dengan alasan yang tidak jelas, layanan masih membeda-bedakan status sosial ekonomi masyarakat. Jika yang datang adalah pejabat atau orang yang mampu, layanan lebih diprioritaskan dan masih ada layanan yang melalui orang dalam sehingga layanan lebih cepat. Sikap petugas dalam memberikan layanan dan tata letak ruangan kantor yang belum memberikan kenyamanan dalam proses pelayanan sehingga kerap membingungkan masyarakat yang ingin minta layanan.

Keluhan-keluhan di atas merupakan indikator bahwa peran petugas layanan dalam menjalankan tugasnya masih belum memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu dalam memberikan layanan petugas (aparatur) harus memiliki dorongan (motivasi) dan kemampuan kerja yang memadai dalam melaksanakan tugasnya.

Tabel 1.1 juga memberikan pemahaman bahwa jenis layanan terutama pembuatan KTP dan KK yang dilakukan oleh aparat Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang selain belum mencapai target yang diharapkan juga mengindikasikan bahwa motivasi dan kemampuan aparatur Kantor Camat Kelam Permai belum dapat memenuhi harapan masyarakat sehingga pemerintah kecamatan dituntut untuk memberikan layanan yang sebaik-baiknya dengan mempersiapkan adanya sumber daya manusia yang memiliki

motivasi dan kemampuan kerja memadai sehingga memenuhi tuntutan layanan masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh motivasi dan kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang?
2. Seberapa besar pengaruh motivasi aparatur terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang?.
3. Seberapa besar pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang?.
4. Strategi apakah yang dapat dipilih untuk dijalankan oleh aparatur Kecamatan Kelam Permai guna meningkatkan kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. menjelaskan pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang.
2. menjelaskan pengaruh motivasi aparatur terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang.

3. menjelaskan pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang
4. menjelaskan strategi yang dapat dipilih untuk dijalankan oleh aparatur kecamatan guna meningkatkan kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai.

D. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik.
2. Hasil penelitian ini kiranya dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan untuk mengambil keputusan bagi Pemerintah Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang termasuk pemerintah tiap-tiap desa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Kualitas Layanan

Produk dari organisasi publik adalah layanan masyarakat (*public service*). Seringkali organisasi publik itu dalam melaksanakan misinya hanya berfokus kepada pencapaian produktifitas dan mengabaikan aspek kualitas, dengan kata lain dalam memberikan layanan kepada masyarakat tanpa memperhatikan kualitas layanan. Organisasi publik sebagai penyelenggara layanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (UU No 25 tahun 2009).

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan", sedangkan Triguno (2004:76-77) mengartikan kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, proses, dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan layanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebenarnya layanan itu diberikan untuk memenuhi kepentingan yang merupakan hak masyarakat, baik itu merupakan layanan *civil* maupun layanan publik. Kebijakan layanan oleh pemerintah selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dikonsepsikan untuk orang perorangan. Sebagaimana disebutkan Moenir (2001:10) tentang kepentingan umum adalah "suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (*hajat*) hidup orang banyak/masyarakat itu".

Hakekat layanan seperti yang dikemukakan Moenir (2001:27) merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, layanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Memperhatikan arti penting layanan tersebut, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum atau pengguna jasa, artinya layanan itu memberi jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

Secara spesifik, menurut Thoha (2001:39) "layanan masyarakat yaitu sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu". Secara teknis hakekat layanan itu adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Selanjutnya layanan publik secara konseptual dikemukakan oleh Ndraha (1999:58) yaitu "layanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum". Layanan itu diberikan oleh pelaku-pelaku pelayanan publik yang merupakan pegawai/karyawan organisasi publik atau swasta, dan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat umum. Agar layanan dapat memuaskan pelanggan, menurut Moenir (2001:197) petugas yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu:

- a. tingkah laku yang sopan
- b. cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. waktu penyampaian yang tepat
- d. keramahtamahan.

Berdasarkan UU nomor 25 Tahun 2009, bagian ke tujuh pada pasal 34 menyatakan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan layanan publik harus berperilaku sebagai berikut: (a) adil dan tidak diskriminatif, (b) cermat, (c) santun dan ramah, (d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, (e) professional, (f) tidak mempersulit, (g) patuh pada perintah atasan dan wajar, (h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, (i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, (j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari

benturan kepentingan, (k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, (l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, (m) tidak menyalahgunakan informasi jabatan, dan atau kewenangan yang dimiliki, (n) sesuai dengan kepantasan, (m) dan menyimpang, (tidak menyimpan patungnya).

Layanan yang baik selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Mengingat semakin pentingnya kualitas layanan, organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis-jenis layanan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.

Layanan yang terbaik menurut Triguno (2004:78) yaitu "melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu". Sementara itu Tjiptono (2002:58) mengemukakan pula bahwa "layanan yang unggul (*service excellence*) secara garis besar ada empat unsur pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan". Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, maksudnya layanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang pada mempunyai kualitas. Menurut Wyckof dan Lovelock (dalam Tjiptono, 2002) bahwa "kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Ini berarti bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk. Kualitas jasa dapat dikatakan ideal bila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan. Dengan demikian, dapat dirumuskan bahwa keberhasilan layanan kepada masyarakat adalah tercapainya tujuan dari kegiatan pemerintah (dalam hal ini layanan kepada masyarakat) sesuai dengan sasaran atau target yang dikehendaki.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum layanan publik disebutkan bahwa: 1). Azas layanan publik yang harus menjadi pedoman bagi pemerintah meliputi: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak serta kewajiban. 2). Prinsip-prinsip layanan publik meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan. Dalam penelitian ini indikator kualitas layanan yang digunakan meliputi: tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuai dengan apa yang seharusnya diterima, waktu penyampaian yang tepat dan keramah tamahan.

2. Motivasi

Menurut Siagian (1995:138),

Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau ketrampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan menurut Martoyo (2000:165), “motivasi adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidakseimbangan”.

Pendapat lain, yaitu Munandar (2001:323) menyatakan bahwa “motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu”. Motivasi secara umum diartikan sebagai dorongan atau kehendak yang menyebabkan seseorang bertindak atau berbuat sesuatu. Dalam kaitan ini, motivasi hanya ditujukan pada pegawai yang ada dalam suatu organisasi agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan segala kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. “Orang akan mau bekerja keras dengan harapan ia akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan-keinginannya dari hasil pekerjaannya” (Nawawi, 2003:327). Sejalan dengan hal itu Peterson dan Plowman (dalam Hasibuan, 2001:93-94) mengatakan bahwa yang dimaksud keinginan-keinginan itu adalah :

- a. *The desire to live*, artinya keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang; manusia bekerja untuk dapat makan dan makan untuk dapat melanjutkan hidupnya.
- b. *The desire for possession*, artinya keinginan untuk memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja.
- c. *The desire for power*, artinya keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan selangkah di atas keinginan untuk memiliki, mendorong orang mau bekerja.
- d. *The desire for recognition*, artinya keinginan akan pengakuan merupakan jenis terakhir dari kebutuhan dan juga mendorong orang untuk bekerja.

Mengacu kepada pendapat tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa setiap orang mempunyai keinginan dan kebutuhan tertentu dan berusaha melaksanakan pekerjaan untuk mengejar dan mewujudkan keinginan serta kebutuhan tersebut sehingga pada akhirnya mengharapkan kepuasan dari hasil kerja itu.

Motivasi juga merupakan seperangkat sikap yang mendorong seseorang untuk bertindak dalam mencapai tujuannya. Motivasi ini ada di dalam diri seseorang dan merupakan suatu tenaga yang mengendalikan perilaku manusia dalam pencapaian tujuan. Menurut Winardi (2001:6), motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seseorang, yang dapat dikembangkannya sendiri, atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar

yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter, dan imbalan non-moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan .

Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa motivasi adalah dorongan, keinginan seseorang, sehingga ia melaksanakan sesuatu kegiatan atau pekerjaan dengan memberikan yang terbaik dari dirinya demi tercapainya tujuan yang diinginkan dengan mempertimbangkan situasi dan kondisinya. Lebih lanjut pengertian motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2001:95).

Memahami dan menerapkan masalah motivasi bukanlah hal yang mudah, baik memahami apalagi menerapkannya, namun yang jelas dengan motivasi yang tepat para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya. "Dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan terpelihara pula" (Siagian,1995: 286-287)

Berdasarkan pendapat tersebut terlihat bahwa seseorang yang mau melakukan suatu tindakan, karena adanya dorongan. Dorongan tersebut untuk memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan sehingga dapat melaksanakan

pekerjaan organisasi yang pada akhirnya akan tercapainya tujuan organisasi. Motivasi dapat ditempatkan sebagai bagian yang fundamental dari kegiatan manajemen sehingga sesuatu dapat ditujukan kepada pengarahannya potensi dan daya manusia. Jalan yang digunakan adalah menimbulkan, menghidupkan dan menumbuhkan tingkat keinginan yang tinggi serta meningkatkan antusiasme kebersamaan dalam menjalankan tugas-tugas perorangan maupun kelompok dalam organisasi. Dari pendapat tersebut dapat dinyatakan bahwa motivasi merupakan bagian integral dari kegiatan organisasi di dalam proses pembinaan, pengembangan dan pengarahannya sumber daya manusia dalam suatu organisasi (Zainun, 1989:43)

Menurut Hasibuan (2001:97), secara khusus tujuan motivasi adalah:

- a. mendorong gairah dan semangat kerja karyawan;
- b. meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan;
- c. meningkatkan produktivitas kerja karyawan;
- d. mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan;
- e. meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan;
- f. mengefektifkan pengadaan karyawan;
- g. menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik;
- h. meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan;
- i. meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan;
- j. mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya;
- k. meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku .

Berdasarkan pengertian mengenai motivasi tersebut maka jelaslah bahwa dengan memberikan motivasi yang tepat, para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya. Dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai

sasarannya, kepentingan-kepentingan pribadi akan terpelihara pula. Lebih jelasnya bahwa dorongan atau motivasi itu berupa kebutuhan yang timbul dalam diri karyawan yang harus dipenuhi dengan cara bekerja.

Setiap manusia mempunyai *needs* (kebutuhan, dorongan, *intrinsic* dan *extrinsic factor*), yang pemunculannya sangat tergantung dari kepentingan individu. Abraham H. Maslow membuat "*need hierarchy theory*" untuk menjawab tentang tingkatan kebutuhan manusia (dalam Manullang, 2006:173).

Menurut Maslow (dalam Manullang, 2006:173) manusia mempunyai *five hierarchy of needs* (5 tingkatan atau hirarki kebutuhan), yaitu:

1. *Physiological of needs* (kebutuhan fisiologikal), seperti sandang, pangan dan papan.
2. *Safety needs* (kebutuhan keamanan), tidak hanya dalam arti fisik, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual.
3. *Social needs* (kebutuhan sosial), seperti kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain, dihormati dan sebagainya.
4. *Esteem needs* (kebutuhan prestise), yang umumnya tercermin dalam berbagai simbol-simbol status.
5. *Need for self actualization* (kebutuhan aktualisasi diri), dalam arti tersedianya kesempatan bagi seseorang untuk mengembangkan potensi yang terdapat dalam dirinya sehingga berubah menjadi kemampuan nyata.

Kebutuhan-kebutuhan yang pertama dan kedua diklasifikasikan sebagai kebutuhan primer, sedangkan kebutuhan-kebutuhan ketiga, keempat dan kelima diklasifikasikan sebagai kebutuhan sekunder.

Dengan semakin banyaknya organisasi yang tumbuh dan berkembang di masyarakat dan makin mendalamnya pemahaman tentang pentingnya unsur manusia dalam kehidupan organisasional, teori klasik Maslow semakin

disempurnakan dan bahkan mengalami koreksi. Hal ini disebabkan, berdasarkan pengalaman, menunjukkan bahwa usaha pemuasan berbagai kebutuhan manusia berlangsung secara simultan. Artinya sambil memuaskan kebutuhan-kebutuhan fisik, seseorang dalam waktu yang bersamaan ingin menikmati rasa aman, merasa dihargai, memerlukan teman serta ingin berkembang.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa lebih tepat apabila berbagai kebutuhan manusia digolongkan sebagai rangkaian dan bukan sebagai hierarki. Dalam hubungan ini, maka:

1. Kebutuhan yang satu saat sudah terpenuhi sangat mungkin akan timbul lagi di waktu yang akan datang.
2. Pemuasan berbagai kebutuhan tertentu, terutama kebutuhan fisik, bisa bergeser dan pendekatan kuantitatif menjadi pendekatan kualitatif dalam pemuasannya.
3. Berbagai kebutuhan tersebut tidak akan mencapai "titik jenuh", dalam arti tibanya suatu kondisi dalam mana seseorang tidak lagi dapat berbuat sesuatu dalam pemenuhan kebutuhan itu.

Ilmuwan lain yang diakui telah memberikan kontribusi penting dalam pemahaman motivasi para karyawan adalah Herzberg. Herzberg mengembangkan teori "Model dua faktor" dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor kebersihan atau pemeliharaan (dalam Hani, 2003: 259).

Yang dimaksud dengan faktor motivasional adalah pendorong berprestasi yang bersifat intrinsik atau hakiki, yang artinya bersumber dari dalam diri seseorang. Sedangkan faktor kebersihan atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang bersifat ekstrinsik, yang artinya bersumber dari luar diri seseorang, misalnya dari organisasi, tetapi turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan kerjanya.

Menurut Herzberg, yang tergolong faktor motivasional antara lain pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan tumbuh, kemampuan dalam karier dan pengakuan orang lain. Sedangkan faktor-faktor kebersihan atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan karyawan dengan atasannya, hubungan seseorang dengan rekan-rekan sekerjanya, teknik penyeliaan yang diterapkan oleh para penyelia, kebijaksanaan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku. Yang perlu dipahami dalam penerapan teori Herzberg ialah memperhitungkan dengan tepat faktor mana yang lebih berpengaruh kuat dalam kehidupan kerjanya seseorang, apakah yang bersifat intrinsik atau yang bersifat ekstrinsik.

McClelland (dalam As'ad, 2001:52) menyatakan bahwa setiap orang (individu) mempunyai tiga kebutuhan pokok yang mendorong tingkah lakunya, yaitu:

1. *Need for Achievement* (kebutuhan berprestasi)
2. *Need for Affiliation* (kebutuhan pertemana).

3. *Need for Power* (kebutuhan akan kekuasaan).

Ad 1) Need for Achievement

Merupakan kebutuhan untuk mencapai sukses (keberhasilan) dalam hidup, termasuk dalam pekerjaan. Dalam kehidupan organisasional, kebutuhan untuk mencapai sukses ini, tercermin adanya dorongan untuk meraih prestasi sesuai standar yang telah ditetapkan.

Ad 2) Need for Affiliation

Merupakan kebutuhan akan situasi persahabatan dan kehangatan dalam interaksi dengan orang lain dalam organisasi, baik orang lain itu merupakan teman sekerja, bawahan maupun atasan. Kebutuhan akan afiliasi biasanya diusahakan agar terpenuhi melalui kerja sama dengan orang lain.

Ad 3) Need for Power

Merupakan kebutuhan untuk menguasai dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan ini menyebabkan orang yang bersangkutan tidak atau kurang memperhatikan perasaan orang lain .

Penelitian untuk menggali faktor-faktor yang mempengaruhi kerja yang dilakukan oleh para peneliti menumbuhkan hasil yang bervariasi. Tetapi secara umum dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dipengaruhi oleh karakteristik pekerja, karakteristik pekerjaan dan karakteristik lingkungan kerja.

3. Kemampuan Kerja

Menurut Victor H. Vroom (dalam Ndraha, 1999:198), batasan pengertian “kemampuan” adalah menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mana mungkin atau tidak mungkin digunakan. Ini menunjukkan pada apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang dan bukan apa ia mengerjakan pekerjaan itu.

Sedangkan Poerwodarminta (1995:109), mengemukakan bahwa “kemampuan” adalah sebagai kesanggupan, kecakapan dan kekuatan serta kekayaan. Secara lebih luas Thoha (1998:10) mendefinisikan “kemampuan” merupakan salah satu unsur dari kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai kemampuan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah suatu kekuatan kekuatan mental yang menunjukkan suatu potensi, kesanggupan, kecakapan, kekuatan untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan kesanggupan, ketrampilan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa seorang pegawai di dalam melaksanakan pekerjaan/tugas diperlukan adanya kekuatan mental yang menunjukkan adanya kesanggupan, kecakapan serta keahlian yang diperoleh

melalui pendidikan, latihan kerja atau jabatan, ketrampilan serta pengalaman kerja di dalam menjalani kehidupannya.

Dalam suatu organisasi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dapat dilihat dari adanya keahlian, kecakapan dan kesanggupan dalam manajemen organisasi. Oleh karena itu Terry dalam Winardi (2001:141) mengatakan bahwa kemampuan kerja pegawai ditunjukkan adanya keahlian di bidang:

- a. Konsep, meliputi kemampuan mendapatkan, menganalisa dan menginterpretasikan informasi yang dibutuhkan
- b. *Human relation* merupakan kemampuan untuk mengerti orang lain dan berinteraksi dengan mereka
- c. Administrasi, meliputi kemampuan merencanakan mengorganisasi pekerjaan dan mengawasi hasil kerja
- d. Teknik, meliputi kemampuan menggunakan pengetahuan alat dan teknik dalam bidang pekerjaan.

Keahlian seorang pegawai merupakan perwujudan pengetahuan tentang tugas yang berkaitan dengan latar belakang pendidikan. Dengan mengetahui tingkat pengetahuan dan ketrampilan, maka dapat diperkirakan apakah seseorang mampu atau tidak melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pengetahuan dan ketrampilan seseorang hanya diperoleh melalui pendidikan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Siagian

(1995:57) bahwa pengetahuan dan ketrampilan seseorang akan semakin meningkat apabila pendidikannya semakin meningkat.

Pengetahuan dan ketrampilan seseorang juga dapat diperoleh melalui latihan. Oleh karena itu seorang pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan di dalam melaksanakan pekerjaan organisasi tentu bisa diperoleh melalui latihan kerja atau latihan jabatan. Yang dimaksud dengan latihan menurut Siagian (1995:58) adalah kegiatan untuk meningkatkan kemampuan kerja seseorang atau sekelompok orang.

Selanjutnya kemampuan pegawai juga dapat didukung oleh pengalaman kerja yang pernah mereka miliki selama mengikuti atau melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam organisasi tertentu. Seorang pegawai akan lebih teliti dan berhati-hati dalam bertindak yang selalu mencerminkan pengalaman yang mereka miliki atau alami sebelumnya. Hal tersebut senada dengan apa yang dikatakan oleh Siagian (1995:60) bahwa keseluruhan pelajaran yang dapat diambil seseorang dalam momen atau apa saja yang dilalui dalam perjalanan hidupnya.

Berdasarkan uraian mengenai kemampuan kerja maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja pegawai adalah suatu kekuatan mental pegawai di dalam melaksanakan tugas tanggung jawab sesuai dengan ketrampilan, kecakapan dan keahliannya yang diperoleh dari kebutuhan. Tingkat kemampuan kerja pegawai di dalam penelitian ini dapat dilihat dari

tolok ukur kemampuan dalam bidang konsep, *human relation*, administrasi dan teknik.

4. Hubungan Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Kegiatan layanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan sesuatu hak, yang melekat pada setiap orang baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi). Hak atas layanan tersebut sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, namun layanan tersebut dapat berjalan apabila didukung oleh komponen-komponen layanan. Heider yang dikutip oleh As'ad (2001:58) mengungkapkan bahwa *performance* adalah hasil interaksi antara motivasi dan *ability* (kemampuan). Oleh karena itu dengan memberikan motivasi kerja kepada karyawan, berarti akan memberikan dorongan untuk mengerahkan kemampuan, keahlian dan ketrampilan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

Lebih lanjut Moenir (2001:123-124) mengemukakan bahwa layanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Faktor yang mendukung tersebut adalah kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan, dan tersedianya

sarana layanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan layanan. Agar dapat melaksanakan layanan dengan baik harus didukung dengan adanya sumber daya manusia yang memadai antara lain motivasi dan kemampuan pegawai.

Dipandang dari sudut organisasi, tercapainya tujuan secara efektif dan efisien adalah merupakan suatu keinginan atau harapan. Untuk mencapai keadaan ini, maka diperlukan keahlian, kecakapan dan kesanggupan dalam manajemen organisasi yang mampu menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Dengan kata lain, hal ini merupakan salah satu kebutuhan organisasi yang harus dipenuhi demi tercapainya tujuan akhir dari organisasi. Sedangkan dari sudut pandang individu pegawai, seperti halnya organisasi maka secara individual pegawai mempunyai bermacam kebutuhan-kebutuhan inilah yang merupakan faktor pendorong dari dalam diri individu pegawai yang menentukan perilaku atau tindakan pegawai. Permasalahan bagi individu adalah bagaimana agar kebutuhan dapat terpenuhi. Tuntutan untuk memenuhi kebutuhan hidup itulah yang disebut motivasi, yang mendorong individu pegawai tersebut memasuki suatu organisasi tertentu. Dengan demikian, semakin tinggi motivasi kerja maka kualitas layanan meningkat.

Kemampuan seseorang terbentuk dari pengetahuan dan ketrampilannya. Seorang pegawai yang memiliki kemampuan tinggi dalam melakukan

3. Kajian tesis terdahulu

Masalah penelitian yang akan diteliti berkenaan dengan fenomena yang sama yaitu pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan pernah diungkapkan

pekerjaannya berarti ia memiliki pengetahuan tingkat tinggi mengenai hal yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan dan memiliki ketrampilan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Seorang pegawai yang memiliki kemampuan kerja akan mampu melakukan pekerjaan dengan baik tanpa mengalami kesulitan, memiliki wawasan sangat luas berkaitan dengan bidang pekerjaannya dan memiliki banyak cara untuk pemecahan masalah, akan dengan mudah menangani setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Jika diberi kesempatan, dia memiliki kemampuan sangat baik dalam mengeluarkan ide yang berkaitan dengan bidang pekerjaannya. Dengan disertai kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan, cara dan perilaku yang benar maka pegawai tersebut cenderung mampu memberikan mutu hasil pekerjaan yang memuaskan pada bidang pekerjaannya. Dengan kata lain, apabila seorang pegawai memiliki kemampuan tinggi dalam melaksanakan pekerjaan akan menghasilkan kualitas layanan yang tinggi.

5. Kajian Tesis terdahulu

Masalah penelitian yang akan diteliti berkenaan dengan fenomena yang sama yaitu pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan pernah diungkapkan oleh Sudirman pada tahun 2000 dengan judul tesis “Pengaruh motivasi kerja aparat terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, study tentang pelayanan KTP” di Kota Jambi. Penelitian yang dilakukan oleh

Sudirman menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasi Rank Spearman's, determinasi dan regresi. Variabel yang diteliti adalah variabel motivasi kerja aparat terhadap efektivitas pelayanan yaitu pelayanan KTP. Sudirman dalam penelitian tersebut menggunakan instrumen penelitian Lykert type untuk menjangkau jawaban atas pertanyaan yang diberikan kepada responden. Kesimpulan penelitian ini adalah ada pengaruh signifikan antara motivasi kerja aparat terhadap efektivitas pelayanan KTP.

Penelitian lain adalah penelitian yang dilakukan oleh Rustam pada tahun 2004 di Kotamadya Jakarta Selatan dengan judul thesis "Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas layanan civil, studi tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk". Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan unit analisis adalah individu aparatur Pemerintah Kecamatan Pasar Minggu. Kesimpulan yang dihasilkan adalah perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas layanan civil.

Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan maka dapat dijelaskan tentang perbedaan dan kesamaan antar kedua kajian penelitian terdahulu dengan kajian penelitian ini. Pertama, ke dua penelitian sama-sama meneliti tentang motivasi kerja aparatur meskipun penelitian ini menambahkan variabel bebas lain yaitu kemampuan kerja. Kedua, variabel terikat antar ke dua penelitian memiliki kesamaan yaitu tentang kualitas layanan. Sedangkan perbedaan antar ke dua penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada jumlah variable bebas, penelitian terdahulu memiliki satu variabel bebas yaitu

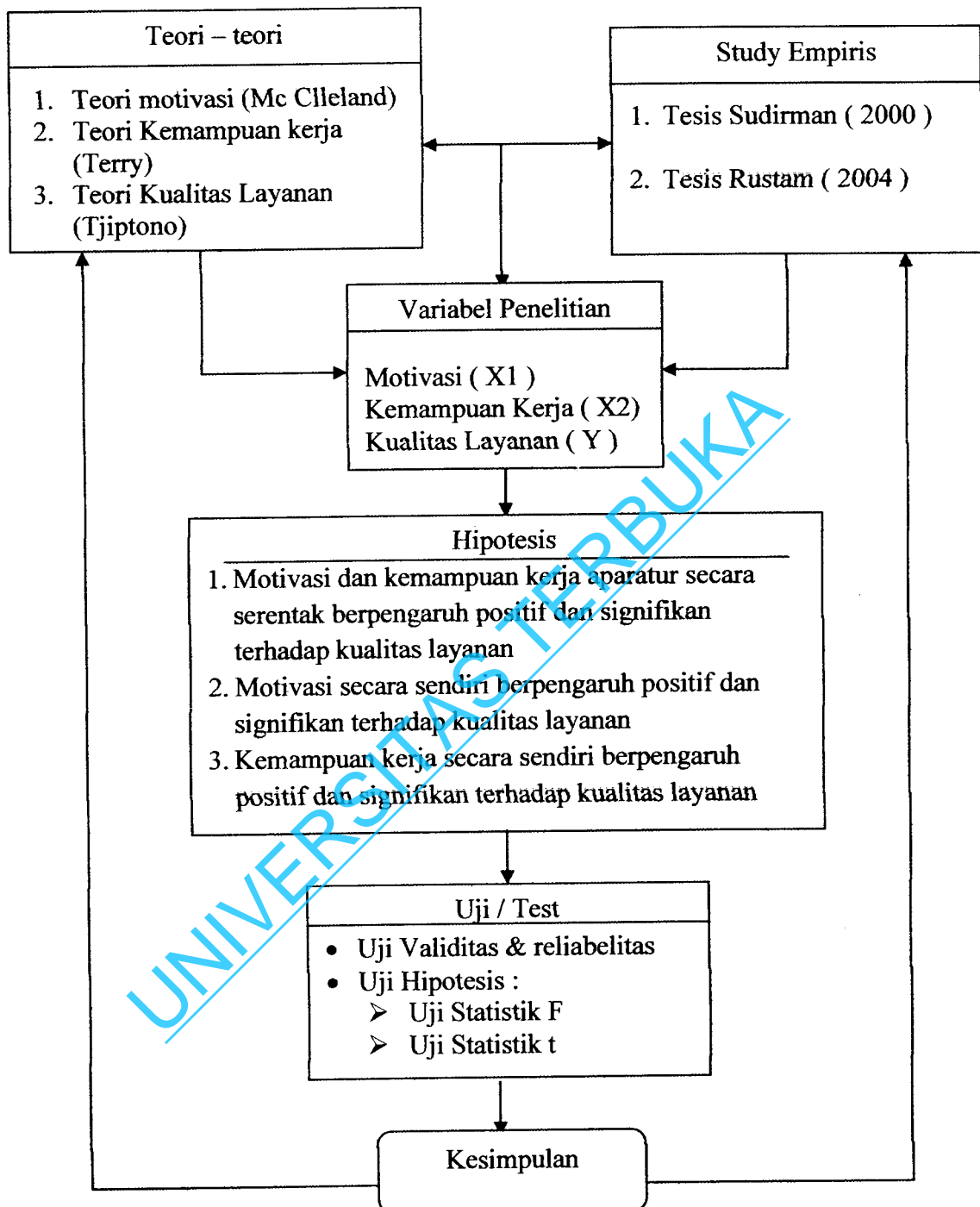
hanya motivasi kerja pada penelitian Sudirman dan perilaku birokrasi pada penelitian Rustam, tapi penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu motivasi dan kemampuan kerja. Selain jumlah variabel bebas, perbedaan lainnya yaitu pada lokus penelitian, dimensi dan indikator yang digunakan dalam variabel X_1 , X_2 maupun Y . Indikator dalam Dimensi Motivasi Kerja (X_1) pada penelitian ini meliputi: kebutuhan prestasi, kebutuhan kekuasaan dan kebutuhan pertemanan (afiliasi) sedangkan indikator pada Dimensi Kemampuan Kerja (X_2) meliputi: kemampuan dalam konsep, kemampuan dalam *human relation*, kemampuan dalam bidang administrasi dan kemampuan dalam teknik pekerjaan. Indikator variabel terikat Kualitas Layanan (Y) meliputi: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

B. Kerangka Berfikir

Pelaksanaan pekerjaan oleh para pegawai di lingkungan organisasi pemerintahan kecamatan pada dasarnya berlangsung dalam kondisi, suasana batin dan psikologis seorang pegawai sebagai individu yang sangat berpengaruh pada pelaksanaan pekerjaannya. Dengan kata lain, seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya. Oleh karena itu, baik buruknya hasil pekerjaan yang dilakukan seorang pegawai juga dipengaruhi oleh motivasi pegawai yang bersangkutan. Dengan demikian, semakin tinggi motivasi pegawai maka akan semakin baik kualitas layanan yang dihasilkan.

Seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dituntut memiliki kemampuan kerja yang terbentuk dari pengetahuan, pemahaman dan kecakapan dalam bidang pekerjaannya. Kemampuan yang dimiliki akan sangat membantu dirinya dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dengan baik. Dengan disertai kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan, cara dan perilaku yang benar maka pegawai tersebut cenderung mampu memberikan mutu hasil pekerjaan yang memuaskan pada bidang pekerjaannya. Dengan kata lain, apabila seorang pegawai memiliki kemampuan tinggi dalam melaksanakan pekerjaan akan menghasilkan kualitas layanan yang tinggi.

Mengacu pada uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa bila seorang pegawai memiliki motivasi tinggi dan kemampuan kerja yang tinggi akan meningkatkan kualitas layanan yang dihasilkan. Berdasarkan kerangka teori dan hubungan teoritik antara motivasi dan kemampuan kerja dapat dibuat kerangka berfikir penelitian yang dapat dilihat pada gambar/bagan sebagai berikut:



Gambar II.1

Kerangka Pemikiran

Adapun indikator dari masing-masing variabel penelitian pada gambar II.1 adalah indikator variabel motivasi (X1) meliputi kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan dan kebutuhan akan afiliasi dan indikator dari variabel kemampuan kerja (X2) meliputi kemampuan dalam konsep, kemampuan *human relation*, kemampuan dalam administrasi dan kemampuan dalam teknik pekerjaan, sedangkan indikator variabel terikat kualitas layanan (Y) meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

C. Hipotesis

Bertitik tolak dari uraian-uraian dan teori-teori yang telah diuraikan, maka hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Motivasi kerja dan kemampuan kerja aparatur secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
- b. Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
- c. Kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
- d. Strategi berdasarkan analisis SWOT dapat meningkatkan kualitas layanan

D. Definisi Konsep Dan Operasional

1. Definisi Konsep

- a. Kualitas layanan adalah adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. (Tjiptono, 2002:59)
- b. Motivasi kerja adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditemukan sebelumnya. (Siagian, 1995:138)
- c. Kemampuan kerja adalah merupakan salah satu unsur dari kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman". (Thoha, 2001:10).

2. Definisi Operasional

- a. Untuk mengetahui kualitas layanan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :
 - 1). Kecepatan (cepat menyelesaikan pekerjaan dan cepat menangani keluhan).
 - 2). Ketepatan (tepat waktu dan tepat tujuan layanan).
 - 3). Keramahan (ramah dalam memberikan layanan dan ramah dalam menanggapi keluhan masyarakat).

- 4). Kenyamanan (memberikan kenyamanan kepada penerima layanan).
- b. Motivasi kerja dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:
- 1). Kebutuhan akan Prestasi (ingin menjadi yang terbaik dan optimis dalam menghadapi pekerjaan),
 - 2). Kebutuhan akan kekuasaan (suka mempengaruhi orang lain dan promosi jabatan merupakan tujuan utama bekerja).
 - 3). Kebutuhan akan afiliasi (sering membantu pekerjaan teman, suka berkumpul dan suka bersahabat)
- c. Kemampuan kerja dapat diukur dengan indikator:
- 1). Kemampuan pegawai dalam konsep
 - 2). Kemampuan pegawai dalam *human relation*
 - 3). Kemampuan pegawai dalam bidang administrasi
 - 4). Kemampuan pegawai dalam teknik pekerjaan

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Tipe atau jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Explanatory Research* yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan keterangan mengenai suatu permasalahan dan menjelaskan hubungan kausal melalui pengujian hipotesis dan biasanya dalam penelitian ini menggunakan dasar sampel populasi yang ada. (Singarimbun, 1999 : 3)

Penelitian yang akan dilakukan meliputi beberapa tahapan sebagai berikut:

- 1) Menghimpun data penelitian baik melalui studi dokumentasi, penyebaran kuisisioner maupun wawancara.
- 2) Data yang terhimpun dikelompokkan sesuai dengan jenis atau tujuan berdasarkan pokok permasalahan kemudian data kuantitatif di susun dalam bentuk tabel sebagai bahan analisis.
- 3) Tahap terakhir, menganalisis data dengan menggunakan software SPSS 17.0 sebagai bahan pengujian hipotesis penelitian dan melakukan analisis SWOT guna menyusun strategi yang dapat ditawarkan bagi Kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

B. Populasi Dan Sampel Penelitian

Kecamatan Kelam Permai yang memiliki 10 desa dengan 49 dusun dalam tugas pelaksanaan layanan pada masyarakat dibantu oleh para kepala desa dan sekretaris desa sebagai bentuk pemerintahan terkecil di wilayah kecamatan, dengan demikian populasi penelitian adalah unsur-unsur yang terlibat langsung dalam layanan kepada masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang dan Perangkat desa sebagai kepanjangan tangan dari Pemerintah Kecamatan dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Camat berjumlah 21 orang termasuk Camat, 10 orang kepala desa dan 10 orang sekretaris desa., sedangkan teknik yang dipergunakan dalam pengambilan sampel adalah sensus. Hal ini berdasarkan pendapat Arikunto (2002 : 107) yang menyatakan bahwa :

“ Apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi “.

C. Teknik dan Alat pengumpul data

Untuk mendapatkan data yang jelas dan lengkap dalam suatu penelitian maka peneliti dituntut kemampuannya untuk memilih tehnik yang tepat. Atas dasar itu maka untuk memperoleh data yang lengkap dan obyektif penyusun menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Penggunaan Kuesioner

Suatu tehnik pengumpulan data dengan cara serangkaian daftar pertanyaan yang telah disusun untuk dijawab dan dinilai responden.

Responden diambil dari seluruh pegawai kantor Kecamatan Kelam Permai berjumlah 21 orang, 10 orang Kepala desa, dan 10 orang Sekertaris desa.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan jalan mengadakan pencatatan-pencatatan atau mengambil gambar-gambar dari dokumen-dokumen yang terdapat di tempat penelitian dan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Dokumen yang dicatat sebagai data sekunder adalah laporan target layanan dan realisasi layanan pada kantor Kecamatan Kelam Permai.

c. Wawancara

Wawancara adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan kegiatan mewawancarai responden yang terdapat di tempat penelitian atau diluar tempat penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Responden yang diwawancarai berjumlah 10 orang meliputi warga masyarakat Kecamatan Kelam Permai yang baru menerima layanan dan warga masyarakat yang pernah atau telah menerima (pengalaman) layanan dari Kantor Camat Kelam Permai. Alat dalam wawancara ini adalah pedoman wawancara yang terdiri dari beberapa kisi yang akan ditanyakan.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Kuesioner adalah suatu tehnik pengumpulan data dengan cara serangkaian daftar pertanyaan yang telah disusun kepada responden untuk dijawab dan dinilai. Jawaban setiap item pertanyaan menggunakan skala Likert, dengan 4 (empat) alternatif jawaban, sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kategori Jawaban Responden

No	Option Jawaban	Kategori Jawaban	Skor
1	A	Sangat Setuju (SS)	4
2	B	Setuju (S)	3
3	C	Tidak Setuju (TS)	2
4	D	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : dibuat penulis dengan mengacu pada skala Likert

Setelah angket di susun sebelum disebarkan kepada responden dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap setiap pertanyaan dalam angket. Pengujian terhadap angket dengan menggunakan.

1). Uji Validitas.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur mengukur apa yang ingin diukur. Langkah pertama, menyebarkan angket kepada 25 orang relawan responden yang memiliki karakteristik yang mirip dengan responden penelitian. Relawan responden yang berjumlah 25 orang terdiri dari 5 orang guru SD, 5 orang guru SMP, 5 orang guru

SMA, 3 orang polisi, 2 orang unsur TNI dan 5 orang masyarakat umum. Kedua, membuat tabel tabulasi jawaban dan menghitung skor variabel dari skor butir dimana jumlah dari skor butir merupakan skor variabel. Ketiga, menghitung koefisien korelasi dengan metode korelasi pearson yang rumusnya adalah : (Hadi, 2001:23)

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor butir (x) dengan skor variabel (y)

N = jumlah responden yang diuji coba

$\sum x$ = jumlah skor butir

$\sum y$ = jumlah skor variabel

$\sum x^2$ = jumlah skor butir (x) kuadrat

Kriteria pengujian suatu butir soal dikatakan valid atau sahih apabila koefisien korelasinya (r hitung) berharga positif dan sama atau lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikansi 5 %.

2). Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Uji reliabilitas atas setiap butir pertanyaan angket dilakukan dengan menggunakan metode alpha cronbach (α) karena butir pertanyaan menggunakan metode pengukuran skala. Rumusnya : (Hadi, 2001:26)

$$r_{11} = \left[\left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \right]$$

Dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrumen
 K = Banyak butir pertanyaan
 σ_t^2 = Varian total
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

Menurut Sugiyono (2000 : 184) setelah diperoleh koefisien reliabilitas kemudian dikonsultasikan dengan harga kategori nilai r yaitu :

Antara 0.00 sampai dengan 0,199	= sangat rendah
Antara 0.20 sampai dengan 0,399	= rendah
Antara 0.40 sampai dengan 0,599	= sedang
Antara 0.60 sampai dengan 0.799	= kuat
Antara 0.80 sampai dengan 1,00	= sangat kuat

E. Teknik Analisis Data

1. Regresi Linier Berganda

Guna membuktikan apakah hipotesis yang diajukan didukung oleh data atau tidak, maka diperlukan adanya pengujian hipotesa dengan alat - alat statistik guna mengukur antara variabel yang dinyatakan dalam hipotesa. Adapun alat statistik yang dipergunakan adalah analisa regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dalam penelitian ini persamaan regresi gandanya adalah : (Djarwanto, 1998:309).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y	: Variabel terikat/tergantung
X_1, X_2	: Variabel Bebas
a	: Konstanta
b_1, b_2	: Koefisien regresi
e	: Variabel gangguan stokastic

2. Analisis Korelasi Ganda (R)

Analisis korelasi ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel terikat (Y) secara serentak. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Rumus korelasi ganda dengan dua variable bebas adalah :

$$R_{y,x_1x_2} = \sqrt{\frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}}$$

Keterangan :

R_{y,x_1x_2}	= korelasi variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama terhadap variable Y
ryx_1	= korelasi sederhana (<i>product momen pearson</i>) antara X_1 dan Y
ryx_2	= korelasi sederhana (<i>product momen pearson</i>) antara X_2 dan Y
rx_1x_2	= korelasi sederhana (<i>product momen pearson</i>) antara X_1 dan X_2

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

Antara 0.00 sampai dengan 0,199	= sangat rendah
Antara 0.20 sampai dengan 0,399	= rendah
Antara 0.40 sampai dengan 0,599	= sedang
Antara 0.60 sampai dengan 0,799	= kuat
Antara 0.80 sampai dengan 1,00	= sangat kuat

3. Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) secara serentak terhadap variabel terikat (Y).

Rumus mencari koefisien determinasi dengan dua variabel bebas adalah:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Keterangan

R^2	= koefisien determinasi
ryx_1	= korelasi sederhana (<i>product momen pearson</i>) antara X_1 dan Y
ryx_2	= korelasi sederhana (<i>product momen pearso n</i>) antara X_2 dan Y
rx_1x_2	= korelasi sederhana (<i>product momen pearso n</i>) antara X_1 dan X_2

4. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Untuk melakukan uji hipotesis digunakan uji statistik F, dengan langkah-langkah :

1) Menentukan formula hipotesis

$H_0 : b_1, b_2 = 0$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kemampuan kerja terhadap kualitas layanan.

$H_0 : b_1, b_2 > 0$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kemampuan kerja terhadap kualitas layanan.

2) Ketentuan pengujian

Dengan menggunakan derajat kepercayaan 5% atau alpha 5% maka F-tabel : $F_{0,05;(k;n-k-1)}$

3) Penentuan nilai F-hitung

$$F\text{-hitung} = \frac{JK(\text{regresi})/k}{JK(\text{standar error})/(n-k-1)}$$

Keterangan:

k = variabel penelitian

n = jumlah data

4) Kriteria yang digunakan untuk melakukan uji F :

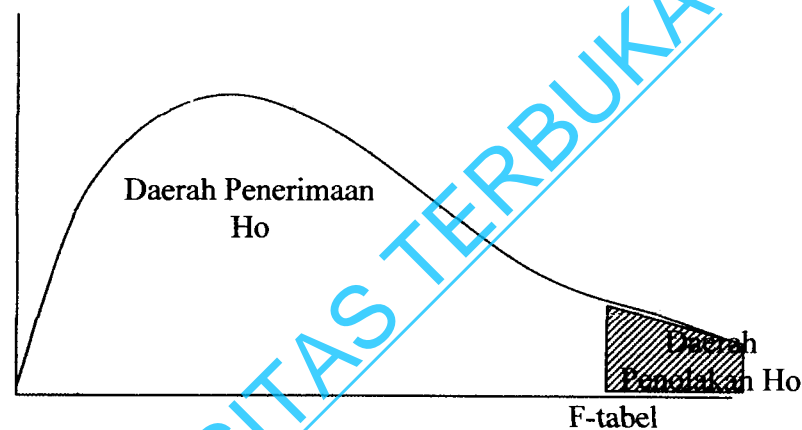
a) Jika F-hitung lebih besar dari F-tabel maka H_0 ditolak, artinya koefisien b dalam persamaan regresi linier berganda adalah tidak sama dengan nol, sehingga persamaan garis regresi linier tersebut adalah benar/diterima.

b) Jika F-hitung lebih kecil dari F-tabel maka H_0 diterima, artinya koefisien b dalam persamaan regresi linier berganda adalah sama

dengan nol, sehingga persamaan garis regresi linier tersebut adalah tidak diterima/ ditolak. Atau dapat dikatakan bahwa variabel X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

5) Daerah Penolakan H_0 dan Penerimaan H_0

Gambar 3.1



6) Penarikan kesimpulan

Bila F-hitung terletak pada daerah penolakan H_0 berarti Motivasi (X_1) dan Kemampuan kerja (X_2) secara serentak berpengaruh terhadap Kualitas layanan (Y), bukan didapat secara kebetulan.

5. Uji Signifikansi Parameter individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t dipergunakan mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah (sendiri-sendiri).

Penentuan nilai t-hitung menggunakan rumus :

dan menambah keuntungan dari peluang yang ada, sambil mengurangi

$$t\text{-hitung} = \frac{b_1}{Sb_1} \text{ dan } t\text{-hitung} = \frac{b_2}{Sb_2}$$

Dimana :

b = koefisien regresi

Sb = tingkat kesalahan koefisien regresi

Kriteria yang digunakan untuk melakukan uji t :

- a. Bila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak
- b. Bila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima.

Untuk mengolah data pada penelitian ini seluruhnya akan menggunakan program komputer yaitu SPSS 17.0 for Windows.

6. Analisis SWOT, untuk menentukan strategi yang digunakan di kecamatan.

SWOT adalah singkatan yang diambil dari huruf depan kata *Strength*, *Weakness*, *Opportunity* dan *Threath*, dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Metoda analisa SWOT bisa dianggap sebagai metoda analisa yang paling dasar dan berguna untuk melihat suatu topik atau permasalahan dari ke empat sisi yang berbeda. Hasil analisa SWOT adalah arahan/rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan dan menambah keuntungan dari peluang yang ada, sambil mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman.

Guna untuk memberikan suatu pemikiran kepada pihak manajemen Kantor Kecamatan Kalam Permai, pada penelitian ini juga dilakukan analisis SWOT. sebagai acuan dalam memilih strategi apa yang harus dilakukan Pemerintah

Kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Strategi yang didasarkan dari hasil analisis SWOT merupakan kombinasi dari masing-masing faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan hambatan. Kombinasi dari keempat faktor tersebut meliputi kombinasi kekuatan dengan peluang (SO), kelemahan dengan peluang (WO), kekuatan dengan hambatan (ST), dan kelemahan dan hambatan (WT).

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Kelam Permai

Kecamatan Kelam Permai terbentuk melalui Peraturan Pemerintah nomor 39 Tahun 1996, tanggal 17 Juni 1996 dan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 / 3127 / PUOD tanggal 23 September 1996 Pasal 6 Ayat (1) menyatakan “membentuk Kecamatan Kelam Permai Di Wilayah Kabupaten Sintang”.

Secara geografis, Kecamatan Kelam Permai terletak diantara : $0^{\circ}02'$ Lintang Utara – $0^{\circ}20'$ Lintang Utara, dan $111^{\circ}20'$ Bujur Timur – $111^{\circ}35'$ Bujur Timur . dengan batas – batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kapuas Hulu
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Dedai, Kecamatan Kayan Hilir dan Kecamatan Sintang
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Binjai Hulu
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kayan Hilir

Secara administratif, Pemerintahan Kecamatan Kelam Permai sampai dengan akhir tahun 2008 terdiri dari 10 desa dengan 49 dusun yang tersebar dalam bentangan luas wilayah $523,80 \text{ km}^2$. Adapun perincian luas wilayah Kecamatan Kelam Permai yang meliputi seluruh luas masing-masing desa dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1.
Luas Wilayah Kecamatan Kelam Permai

No	Desa	Pusat Desa	Luas (Km ²)	Prosentase terhadap Luas Kecamatan
1.	Kebong	Kebong	26,00	4,96
2.	Merpak	Merpak	46,45	8,87
3.	Nanga Lebang	Nanga Lebang	105,90	20,22
4.	Sungai Maram	Maram Jaya	71,05	13,56
5.	Ensaid Panjang	Ensaid Panjang	22,00	4,20
6.	Baning Panjang	Baning Panjang	19,20	3,67
7.	Pelimping	Pelimping	102,00	19,47
8.	Sepan Lebang	Sepan Lebang	18,60	3,55
9.	Sungai Pukat	Sungai Pukat	28,00	5,35
10.	Bengkuang	Gemba Raya	84,60	16,15

Sumber : Kantor Camat Kelam Permai

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diidentifikasi bahwa desa yang terluas wilayahnya adalah desa Nanga Lebang yang mencakup 20% dari luas wilayah Kecamatan Kelam Permai. Sedangkan desa dengan luas wilayah terkecil adalah desa Sepan Lebang yang luasnya hanya 18,60 km².

Jumlah penduduk sampai dengan akhir tahun 2008 tercatat sebanyak 15.088 jiwa yang terdiri dari 7.717 penduduk laki – laki dan 7.371 penduduk perempuan. Kepadatan penduduk Kecamatan Kelam Permai per km² sekitar 29 jiwa, sedangkan rata-rata jumlah penduduk per dusun sebanyak 308 jiwa . Sebaran jumlah penduduk yang mendiami masing-masing desa diperlihatkan dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Penduduk Kecamatan Kelam Permai
Berdasarkan Hunian Masing-masing Desa
Tahun 2008

No	Desa	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Kebong	940	971	1.911
2.	Merpak	760	702	1.462
3.	Nanga Lebang	1.425	1441	2.866
4.	Sungai Maram	945	937	1.882
5.	Ensaid Panjang	279	231	510
6.	Baning Panjang	709	653	1.362
7.	Pelimping	993	936	1.929
8.	Sepan Lebang	341	287	628
9.	Sungai Pukat	375	306	681
10.	Bengkuang	950	907	1.857
	Jumlah	7.717	7.371	15.088

Sumber : Kantor Camat Kelam Permai

Berdasarkan data pada Tabel 4.2, jumlah penduduk terbesar berada di desa Nanga Lebang dengan jumlah 2.866 jiwa sedangkan jumlah penduduk terkecil berada di desa Ensaid Panjang sebanyak 510 jiwa .

B. Profil Kantor Camat Kelam Permai

Kantor Camat Kelam Permai terletak di perbatasan antara dusun Kenukut dan desa Kebong dengan luas hamparan sekitar 4 ha dan peruntukan kantor seluas 260 m². Kantor camat tersebut terdiri dari 3 (tiga) bangunan yaitu bangunan utama sebagai kantor, ruang rapat dan sebagai mess pegawai. Bangunan utama Kantor terdiri atas 5 ruang yang diperuntukan bagi ruang kerja Camat, Sekertaris Camat, para kepala seksi dan staf tata usaha .

Sampai saat ini jumlah pegawai atau aparatur Kantor Kecamatan Kelam Permai berjumlah 21 orang termasuk Camat dan Sekertaris, dengan latar belakang pendidikan S2 berjumlah satu orang, S1 berjumlah 3 orang , D3 sebanyak 2 orang dan SMA atau sederajat berjumlah 15 orang . Jumlah aparatur kantor Kecamatan meliputi 17 orang laki-laki dan 4 orang perempuan .

Pemerintah Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang dalam menjalankan roda pemerintahan membentuk struktur organisasi Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang yang meliputi Camat, Sekertaris Camat (Sekcam), kepala seksi pemerintahan (Kasipem) kepala seksi ekonomi dan pembangunan (Kasi Ekbang), kepala seksi ketentraman dan ketertiban (Kasi Tramtib), kepala seksi pelayanan umum dan kesejahteraan rakyat (Kasi PelUm dan Kesra) dan staf. Pembentukan struktur organisasi digunakan dalam rangka efektifitas dan efisiensi fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi tugas pokok Pemerintah Kecamatan Kelam Permai. Struktur organisasi menggambarkan hirarki pengambilan keputusan baik melalui jalur koordinasi maupun jalur komando. Kantor Kecamatan Kelam Permai dipimpin oleh seorang Camat yang dibantu oleh SekCam sebagai *second line* dan dibantu oleh 4 (empat) Kasi dengan spesialisasi bidang tugas. (Bagan struktur organisasi ada pada Lampiran 1).

Dalam menjalankan fungsi pemerintahan, Kantor Camat Kelam Permai dibantu oleh perangkat desa yang melayani masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan urusan pemerintahan seperti pelayanan pembuatan KTP. Selain

pelayanan pembuatana KTP, jenis layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Kelam Permai kepada seluruh lapisan masyarakat meliputi layanan Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kelahiran dan Kematian, Surat Rekomendasi perizinan usaha dan Surat Keterangan Tanah. Keterlaksanaan beberapa jenis layanan tersebut melibatkan peranan Kepala Desa dan sekretaris desa dalam menjalankan roda pemerintahan di bidang pelayanan publik tidak dapat diabaikan begitu saja. Oleh karena itu, Kepala desa dan sekretaris desa dapat dikatakan sebagai bagian aparatur kantor camat walaupun Kepala Desa berada diluar struktur organisasi kantor camat karena dipilih langsung oleh masyarakat dan bukan pegawai negeri sipil.

Berdasarkan uraian di atas mengenai luas wilayah Kecamatan Kelam Permai dengan jumlah dan sebaran penduduk yang belum merata serta jumlah aparatur kecamatan yang sedikit maka dapat diprediksikan keterjangkauan layanan yang diharapkan masih banyak menemui hambatan terlebih apabila aparatur atau petugas layanan tidak memiliki motivasi dan kemampuan kerja yang memadai dalam melaksanakan tugas layanan. Dengan demikian, motivasi dan kemampuan kerja menjadi hal yang sangat penting pada kecamatan tersebut.

C. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini meliputi seluruh pegawai Kantor Camat berjumlah 21 orang, para kepala desa 10 orang dan sekretaris desa 10 orang sehingga jumlah keseluruhan responden sebanyak 41 orang. Selain 41 orang

responden, dalam penelitian ini juga dilibatkan 20 orang warga masyarakat sebagai informan yang diwawancarai berkaitan dengan pengalaman mereka dalam menerima layanan.

Karakteristik responden dianalisis berdasarkan masa kerja, usia, dan pendidikan responden saat dilakukannya penelitian. Kuesioner yang di sebar sebanyak 41 kuesioner namun 1 kuesioner tidak lengkap diisi sehingga total yang dianalisis sebanyak 40 orang. Adapun karakteristik responden yang dianalisis meliputi :

1. Masa Kerja

Masa kerja merupakan salah satu karakteristik responden yang digunakan sebagai salah satu dasar analisis dalam penelitian ini karena semakin tinggi masa kerja seorang aparatur maka semakin banyak pengalaman sehingga semakin efektif dalam pekerjaan. Efektivitas dalam pekerjaan merupakan salah satu indikator dalam kualitas layanan yang diberikan oleh seorang aparatur.

Hasil studi dokumentasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kelam Permai mengenai komposisi responden berdasarkan masa kerja, seperti yang diperlihatkan dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja	Jumlah responden	
	Dalam angka (orang)	Persentase (%)
1 – 5 tahun	14	35
6 – 10 tahun	20	50
11 – 15 tahun	2	5
16 – 20 tahun	0	0
20 – 25 tahun	0	0
> 25 tahun	4	10
Jumlah	40	100

Sumber : Data primer, 2009

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diidentifikasi bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki masa kerja di antara 6–10 tahun sebanyak 20 orang atau sebesar 50%. Responden yang memiliki masa kerja 1–5 tahun sebanyak 14 orang atau 35%, responden yang memiliki masa kerja lebih dari 25 tahun sebanyak 4 orang atau 10%. Mayoritas pegawai memiliki masa kerja di antara 6–10 tahun dapat dikatakan tergolong cukup punya pengalaman. Hal ini berarti bahwa separuh dari petugas layanan Pemerintah Kecamatan Kelam Permai sudah memiliki pengalaman yang cukup dalam melaksanakan tugas layanan. Oleh karena itu, pemahaman akan tugas-tugas pelayanannya semakin baik sehingga semestinya layanan yang diberikan akan semakin berkualitas.

2. Usia

Faktor usia responden menjadi bahan kajian untuk dianalisis oleh karena faktor usia mempengaruhi produktifitas seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Usia produktif seorang pegawai adalah usia dimana orang tersebut mampu menghasilkan banyak produk atau hasil kerja dan memiliki kedewasaan dalam bertindak serta kecerdasan emosional. Berdasarkan usia responden, dalam penelitian ini interval atau rentang usia responden dibagi menjadi 4 bagian, yaitu responden yang berusia kurang dari 30 tahun, 30–39 tahun, 40–49 tahun dan 50–59 tahun. Hasil studi dokumentasi dan analisis data karakteristik responden berdasarkan usia ini dapat dilihat seperti pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah responden	
	Dalam angka (orang)	Persentase (%)
< 30 tahun	6	15
30 – 39 tahun	13	32,5
40 – 49 tahun	12	30
50 – 59 tahun	9	22,5
Jumlah	40	100

Sumber : Data primer, 2009

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 40 responden yang diambil sebagai sampel, jumlah responden yang dominan dalam penelitian ini adalah yang berusia antara 30 tahun sampai dengan 39 tahun sebanyak 13 orang (32,5%), responden yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 6 orang

(15%), responden yang berusia antara 40 tahun sampai dengan 49 tahun sebanyak 12 orang (30%) dan responden yang berusia antara 50 tahun sampai dengan 59 tahun sebanyak 9 orang (22,5%). Dengan demikian mayoritas pegawai tergolong berusia dewasa muda yaitu antara 30 tahun sampai dengan 49 tahun sehingga memiliki produktivitas kerja yang tinggi. Hal ini berarti bahwa petugas layanan yang berusia produktif sebanyak 13 orang, diharapkan mampu mengimbangi petugas layanan lainnya dalam rangka menjaga kualitas layanan yang diberikan.

3. Kualifikasi Pendidikan

Selain masa kerja dan usia responden, kualifikasi atau latar belakang pendidikan responden juga menjadi bahan kajian untuk dianalisis guna lebih mendalami indikator-indikator yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian. Analisis mengenai kualifikasi pendidikan pegawai berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman pegawai akan tugas pokok dan fungsinya dalam menjalankan tugas yang diembannya. Kualifikasi pendidikan yang dimiliki seorang pegawai memiliki peran dan pengaruh yang besar dalam hal kemampuan kerja. Oleh karena itu, kualifikasi pendidikan menjadi bahan kajian dalam hal identifikasi karakteristik responden pada penelitian ini. Berdasarkan latar belakang pendidikan responden ternyata kualifikasi pendidikan responden sangat bervariasi mulai jenjang kualifikasi SD sampai dengan jenjang S2. Hasil analisis data karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan ini dapat dilihat seperti pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Kualifikasi Pendidikan	Jumlah responden	
	Dalam angka (orang)	Persentase (%)
SD	1	2,5
SMP/Sederajat	4	10
SMA/Sederajat	23	57,5
D2 , D3	3	7,5
S-1	8	20
S-2	1	2,5
Jumlah	40	100

Sumber : Data primer, 2009

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa dari 40 responden penelitian ini, jumlah responden yang dominan adalah yang berpendidikan SMU sebanyak 23 orang (57,5%), responden yang berpendidikan D2, D3 sebanyak 3 orang (7,5%), responden yang berpendidikan S1 sebanyak 8 orang (20%) dan responden yang berpendidikan S2 sebanyak 1 orang (2,5%), sehingga mayoritas responden berpendidikan SMU yang tergolong tinggi. Kenyataan ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman mayoritas pegawai Kecamatan Kelam Permai sampai pada tingkatan pendidikan SMU. Kualifikasi pendidikan SMU yang dimiliki sebagian besar pegawai memberikan warna tersendiri dalam pemberian layanan.

D. Uji Instrumen Penelitian

Kuesioner yang berisi item-item pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator masing-masing variabel sebelum digunakan pada penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Tahap uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan pada sejumlah relawan responden yang memiliki karakteristik mirip dengan responden penelitian. Relawan responden pada penelitian ini berjumlah 25 orang yang terdiri dari 5 orang guru sekolah dasar, 5 orang guru sekolah menengah pertama, 5 orang guru sekolah menengah atas, 3 orang polisi, 2 orang anggota TNI, dan 5 masyarakat umum.

1. Uji validitas

Untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen dilakukan uji validitas dengan menggunakan Korelasi *Product Moment Pearson*. Suatu skala pengukuran disebut valid bila variabel melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur apa yang seharusnya diukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi antara skor yang diperoleh untuk masing-masing pertanyaan dengan skor total. Sebuah item dinyatakan valid/sahih apabila r -hitung lebih besar dari r -tabel (Hadi, 2001). Besarnya r -tabel

bagi sampel penelitian sebanyak 25 orang adalah 0,396 dan hasil uji validitas untuk variabel motivasi disajikan dalam Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Uji validitas motivasi

No	r-hitung	r-tabel	Validitas
M1	0,754	0,396	Valid
M2	0,837	0,396	Valid
M3	0,710	0,396	Valid
M4	0,699	0,396	Valid
M5	0,828	0,396	Valid
M6	0,823	0,396	Valid
M7	0,684	0,396	Valid

Sumber: lampiran 7

Data pada Tabel 4.6 memberikan pemahaman bahwa masing-masing koefisien korelasi *Product Momen Pearson* (r-hitung) dari 7 (tujuh) item pernyataan indikator pada variabel motivasi, yang diperoleh berdasarkan perhitungan lebih besar dari koefisien korelasi pada tabel (r-tabel). Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan yang berkaitan dengan variabel motivasi pada kuesioner memiliki validitas. Semua perhitungan statistik dalam penelitian ini menggunakan *Software SPSS.17*.

Tabel 4.7 menyajikan data mengenai r-hitung untuk masing-masing item pernyataan variabel kemampuan kerja pada kuesioner penelitian.

Tabel 4.7.
Uji validitas kemampuan kerja

No	r-hitung	r-tabel	Validitas
K1	0,753	0,396	Valid
K2	0,868	0,396	Valid
K3	0,840	0,396	Valid
K4	0,687	0,396	Valid
K5	0,726	0,396	Valid
K6	0,714	0,396	Valid
K7	0,762	0,396	Valid
K8	0,640	0,396	Valid
K9	0,794	0,396	Valid
K10	0,720	0,396	Valid

Sumber: Lampiran 8

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang berkaitan dengan variabel kemampuan kerja pada kuesioner penelitian memiliki r-hitung yang juga lebih besar dari r-tabel, ini berarti juga bahwa semua item tersebut valid.

Data mengenai r-hitung untuk masing-masing item pernyataan variabel kualitas layanan pada kuesioner penelitian ini disajikan dalam Tabel 4.8.

Tabel 4.8
Uji validitas kualitas pelayanan

No	r-hitung	r-tabel	Validitas
L1	0,757	0,396	Valid
L2	0,719	0,396	Valid
L3	0,737	0,396	Valid
L4	0,757	0,396	Valid
L5	0,680	0,396	Valid
L6	0,840	0,396	Valid
L7	0,771	0,396	Valid
L8	0,696	0,396	Valid

Sumber: Lampiran 9

Berdasarkan Tabel 4.8 diperlihatkan bahwa semua item yang berkaitan dengan variabel kualitas layanan memiliki r-hitung yang lebih besar dari r-tabel. Oleh karena itu, semua item pada variabel kualitas layanan memiliki validitas.

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Product moment pearson* bagi semua variabel yang terlibat dalam penelitian ini diketahui bahwa semua variabel valid/sahih. Menurut Hadi (2001) sebuah variabel dikatakan valid apabila r-hitung > r-tabel.

2. Uji reliabilitas

Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Analisis reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuesioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9
Uji reliabilitas data

Variabel	Alpha	Cronbach alpha	Reliabilitas
X1	0,788	0,6	Reliabel
X2	0,918	0,6	Reliabel
Y	0,813	0,6	Reliabel

Sumber: Lampiran 10, 11 dan 12

Berdasarkan Tabel 4.9 diperlihatkan bahwa uji reliabilitas untuk semua variabel menghasilkan nilai *cronbach alpha* di atas nilai 0,6. Hal ini berarti bahwa semua variabel pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel, sejalan dengan apa yang dinyatakan oleh Hadi (2001) bahwa sebuah variabel dikatakan reliabel apabila $\alpha > 0,6$.

E. Hasil Temuan dan Deskripsi Data

Tahap awal penelitian, peneliti melakukan studi dokumentasi di Kantor Camat Kelam Permai untuk menggali informasi sejumlah data tentang gambaran umum wilayah Kecamatan Kelam Permai, jumlah penduduk serta karakteristik responden. Langkah selanjutnya, membagikan sejumlah kuesioner kepada seluruh pegawai Kantor Camat Kelam Permai serta kepada para Kepala Desa berikut sekretaris desa.

Kuesioner yang dibagikan kepada 41 responden ternyata setelah diteliti hanya 40 responden yang mengisi dengan lengkap maka peneliti menghimpun kembali kuesioner tersebut untuk memilah jawaban responden berdasarkan variabel yang diteliti yaitu variabel bebas motivasi dan kemampuan kerja serta variabel terikat kualitas layanan.

Tanggapan 40 responden terhadap kuesioner dalam penelitian ini dihimpun dalam bentuk tabel frekuensi untuk masing-masing variabel. Item-item pernyataan dalam kuesioner memiliki 4 option sebagai pilihan dalam

menanggapi item pernyataan tersebut. Bobot skor untuk masing-masing option adalah sebagai berikut :

- a) Option A diberi bobot skor 4
- b) Option B diberi bobot skor 3
- c) Option C diberi bobot skor 2
- d) Option D diberi bobot skor 1

Untuk penilaian secara kualitatif dipergunakan rerata skor jawaban responden dengan kriteria dan kategori penilaian sebagai berikut :

- 1) Jika rerata skor < 3 dikategorikan Kurang Baik
- 2) Jika rerata skor ≥ 3 dikategorikan Baik

1. Motivasi

Motivasi merupakan variabel bebas pertama pada penelitian ini, yang dilambangkan dengan X_1 . Tanggapan responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan variabel motivasi diukur berdasarkan pemenuhan kebutuhan akan prestasi, pemenuhan kebutuhan akan kekuasaan, pemenuhan kebutuhan akan afiliasi. Sebaran data sebagai tanggapan responden atas pernyataan yang berkaitan dengan variabel bebas motivasi diperlihatkan dalam Tabel 4.10.

TABEL 4.10
DATA TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL MOTIVASI

Variabel	Option	Skor	Jumlah Tanggapan Responden						
			Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7
MOTIVASI	A	4	30	32	26	21	21	21	21
	B	3	7	4	7	16	14	11	14
	C	2	3	4	7	3	5	8	5
	D	1	0	0	0	0	0	0	0
	JUMLAH		40	40	40	40	40	40	40
	Skor Total		147	148	139	138	136	133	136
	Rerata skor		3.68	3.70	3.48	3.45	3.40	3.33	3.40
Kategori penilaian			Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber : Data Primer, 2009

Berdasarkan data yang diperlihatkan pada Tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa lebih dari separoh responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan setiap item yang berkaitan dengan variabel motivasi. Rerata skor yang tertera, semuanya menunjukkan kategori baik. Hal ini berarti juga bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwasanya motivasi kerja dapat diukur berdasarkan indikator kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan dan kebutuhan akan afiliasi.

2. Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja pada penelitian ini merupakan variabel bebas kedua yang dilambangkan dengan X_2 . Tanggapan responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan variabel kemampuan kerja

diukur berdasarkan indikator kemampuan dalam konsep, kemampuan dalam *human relation*, kemampuan dalam administrasi, dan kemampuan dalam teknik pekerjaan. Sebaran data sebagai tanggapan responden atas pernyataan yang berkaitan dengan variabel bebas kemampuan kerja diperlihatkan dalam Tabel 4.11.

Tabel 4.11
Data Tanggapan Responden variabel kemampuan kerja

Variabel	Option	Skor	Jumlah Tanggapan Responden									
			Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10
KEMAMPUAN KERJA	A	4	27	24	29	21	21	21	21	29	22	29
	B	3	13	16	7	15	11	9	14	7	18	7
	C	2	0	0	4	3	5	8	5	4	0	4
	D	1	0	0	0	1	3	2	0	0	0	0
	JUMLAH		40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Skor Total		147	144	145	136	130	129	136	145	142	145
	Rerata skor		3.68	3.60	3.63	3.40	3.25	3.23	3.40	3.63	3.55	3.63
Kategori penilaian			Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber : Data primer, 2009

Berdasarkan Tabel 4.11 diperoleh pemahaman bahwa sebagian besar (lebih dari 20) responden memilih option A pada setiap item pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian, yang berarti sangat setuju dengan item-item tersebut. Dengan rerata skor yang dimiliki termasuk kategori baik. Hal ini berarti juga bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bila variabel kemampuan kerja diukur dengan indikator kemampuan dalam konsep, kemampuan dalam *human relation*,

kemampuan dalam administrasi dan kemampuan dalam teknik pekerjaan. Menarik dicermati bahwa item 1 dan item 2 semua responden menyatakan setuju, tidak satu responden yang menyatakan tidak setuju. Artinya bahwa indikator kemampuan dalam konsep diyakini oleh semua responden dapat menunjukkan kemampuan kerja aparatur dalam menjalankan tugas.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan pada penelitian ini bertindak sebagai variabel terikat yang dilambangkan dengan Y. Tanggapan responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan variabel kualitas layanan diukur berdasarkan kecepatan dalam melayani dan menyelesaikan masalah, ketepatan dalam hal waktu dan tanggap terhadap keluhan, keramahan dalam melayani kepentingan masyarakat serta kenyamanan dalam proses pelayanan. Sebaran data sebagai tanggapan responden atas pernyataan yang berkaitan dengan variabel kualitas layanan diperlihatkan dalam Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Data Tanggapan Responden variabel kualitas layanan

Variabel	Option	Skor	Jumlah Tanggapan Responden							
			Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8
KUALITAS LAYANAN	A	4	29	27	24	29	21	21	21	21
	B	3	7	13	16	7	15	11	9	14
	C	2	4	0	0	4	3	5	8	5
	D	1	0	0	0	0	1	3	2	0
	JUMLAH		40	40	40	40	40	40	40	40
	Skor Total		145	147	144	145	136	130	129	136
	Rerata skor		3.63	3.68	3.60	3.63	3.40	3.25	3.23	3.40
Kategori penilaian			Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber : Data Primer, 2009

Berdasarkan data pada Tabel 4.12 ditunjukkan bahwa selain sebagian besar sangat setuju dengan semua item pernyataan dalam kuesioner, juga diperlihatkan bahwa item 2 dan 3 semua responden menyatakan setuju. Hal ini berarti bahwa indikator kecepatan dalam melayani masyarakat merupakan perwujudan dari kualitas layanan yang baik. Rerata skor pada variabel kualitas layanan termasuk ke dalam kategori baik, yang berarti bahwa semua indikator pada variabel kualitas layanan dapat berperan dengan baik dalam pengukuran.

Kajian lebih mendalam tentang pokok permasalahan penelitian dilakukan melalui analisis semua data yang didapatkan, mengacu pada variabel yang ada beserta interpretasi hasil keluaran. Data hasil tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan dalam kuesioner secara lebih terinci disajikan dalam Lampiran.

F. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini menggunakan nilai rata-rata (*mean*). Hasil statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 4.13.

Tabel 4.13
Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Motivasi	40	2,29	4,00	3,4464	,60539
Kemampuan kerja	40	2,40	4,00	3,4975	,43998
Kualitas pelayanan	40	2,38	4,00	3,4775	,48245
Valid N (listwise)	40				

Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa nilai rata-rata variabel motivasi adalah sebesar 3,4464 yang mendekati 4, hal ini berarti motivasi tergolong tinggi, nilai rata-rata kemampuan kerja adalah sebesar 3,4975 yang mendekati 4 yang berarti kemampuan kerja pegawai tergolong tinggi, nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah sebesar 3,4775 yang mendekati 4 yang berarti kualitas pelayanan pegawai tergolong tinggi. Berdasarkan nilai rerata dapat diketahui bahwa kemampuan kerja pegawai tinggi dibandingkan motivasi.

G. Analisis Data

Sebelum analisis regresi linier berganda dilakukan, data hasil tanggapan 40 responden penelitian juga memperlihatkan validitas dan reliabilitas untuk setiap item yang terdapat dalam kuesioner. Validitas dan

reliabilitas data diperoleh dengan cara membandingkan antara r -tabel dengan r -hitung. Nilai r -tabel pada penelitian yang melibatkan 40 responden adalah 0,312. Hasil perhitungan nilai validitas dan reliabilitas dengan *product momen* menghasilkan nilai r -hitung untuk setiap item pernyataan pada variabel motivasi seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.14.

Tabel 4.14
Uji validitas motivasi

No	r -hitung	r -tabel	Validitas
a1	0,635	0,312	Valid
a2	0,676	0,312	Valid
a3	0,815	0,312	Valid
a4	0,707	0,312	Valid
a5	0,905	0,312	Valid
a6	0,894	0,312	Valid
a7	0,751	0,312	Valid

Sumber: Data Primer, 2009

Berdasarkan Tabel 4.14 nilai r -hitung untuk setiap item pada variabel motivasi menunjukkan nilai yang lebih besar dari r -tabel. Oleh karena itu semua item pernyataan pada variabel motivasi dikatakan valid adanya. Hasil perhitungan r -hitung dengan *product moment* untuk variabel kemampuan kerja diperlihatkan dalam Tabel 4.15.

Tabel 4.15
Uji validitas kemampuan kerja

No	r-hitung	r-tabel	Validitas
b1	0,365	0,312	Valid
b2	0,357	0,312	Valid
b3	0,774	0,312	Valid
b4	0,630	0,312	Valid
b5	0,796	0,312	Valid
b6	0,771	0,312	Valid
b7	0,710	0,312	Valid
b8	0,774	0,312	Valid
b9	0,360	0,312	Valid
b10	0,774	0,312	Valid

Sumber: Data Primer, 2009.

Tabel 4.15 juga menunjukkan hasil dari r-hitung lebih besar dari r-tabel. Hal ini juga berarti bahwa semua item valid/sahih.

Tanggapan responden penelitian terhadap item-item pernyataan pada kuesioner yang termasuk variabel terikat kualitas layanan divalidasi menggunakan korelasi produk moment. Hasil korelasi ini adalah nilai r-hitung yang akan dibandingkan dengan r-tabel seperti yang diperlihatkan Tabel 4.16.

Tabel 4.16
Uji validitas kualitas pelayanan

No	r-hitung	r-tabel	Validitas
c1	0,706	0,312	Valid
c2	0,327	0,312	Valid
c3	0,319	0,312	Valid
c4	0,706	0,312	Valid
c5	0,653	0,312	Valid
c6	0,842	0,312	Valid
c7	0,832	0,312	Valid
c8	0,769	0,312	Valid

Sumber: Data Primer, 2009.

Hasil tanggapan 40 responden penelitian terhadap kuesioner yang disebarakan juga memperlihatkan analisis realibilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel seperti yang terlihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17
Uji reliabilitas data

Variabel	Alpha	Cronbach alpha	Reliabilitas
X1	0,889	0,6	Reliabel
X2	0,828	0,6	Reliabel
Y	0,819	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2009.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel terikat (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Hasil perhitungan regresi linier berganda yang diperoleh dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18
Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Standar dev		
(Constant)	0,699	0,620	1,127	0,267
Motivasi	0,267	0,041	6,438	0,000
Kemampuan kerja	0,631	0,040	15,788	0,000

Sumber: Data Primer, 2009

Dari perhitungan regresi linier berganda, maka dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,699 + 0,267X_1 + 0,631X_2$$

Keterangan:

Y = Kualitas pelayanan

X₁ = Motivasi

X₂ = Kemampuan kerja

Berdasarkan persamaan regresi diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 0,699 berarti pegawai tetap memiliki kualitas pelayanan sebesar 0,699 atau 69,9% meskipun tidak dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan kerja. Variabel motivasi memiliki koefisien sebesar 0,267 yang berarti motivasi berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,267 atau 26,7%. Variabel kemampuan kerja memiliki

koefisien sebesar 0,631 yang berarti kemampuan kerja berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,631 atau 63,1%. Berdasarkan nilai koefisien masing-masing variabel dapat diketahui bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kemampuan kerja.

2. Analisis Korelasi Ganda

Untuk mengetahui hubungan motivasi dan kemampuan kerja terhadap kualitas layanan secara serentak digunakan perhitungan analisis korelasi ganda dengan hasil yang diperoleh diperlihatkan dalam Tabel 4.19.

Tabel 4.19
Hasil Analisis Korelasi Ganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,994 ^a	,988	,988	,42969

a. Predictors: (Constant), Kemampuan kerja, Motivasi

Berdasarkan tabel 4.19 diperoleh angka R sebesar 0,994. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara motivasi dan kemampuan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas layanan.

3. Analisis Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel motivasi dan kemampuan kerja secara serentak terhadap variabel kualitas

layanan. Hasil analisis regresi, pada output *model summary* yang diperlihatkan pada Tabel 4.19 diperoleh angka R^2 (R square) sebesar 0,988 atau 98,8%. Hal ini menunjukkan bahwa 98,8% variabel motivasi dan kemampuan kerja secara serentak mempengaruhi kualitas layanan, selebihnya sebanyak 1,2% variabel kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel lain.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Statistik F

Sebagai dasar untuk menerima atau menolak hipotesis yang pertama pada penelitian ini dilakukan pengujian menggunakan uji statistik F (*F-test*) dalam analisis regresi linier berganda. Tahapan dalam melakukan uji statistik F adalah sebagai berikut :

1) Rumusan hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara motivasi dan kemampuan kerja terhadap kualitas layanan.

H_a : Ada pengaruh secara signifikan antara motivasi dan kemampuan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas layanan

2) Pengujian dilakukan dengan taraf signifikansi 0.05 atau tingkat kepercayaan 95% dua sisi (*2-tailed*). Maka nilai F-tabel diperoleh

$$F(0,05,2,37) = 3,252$$

3) Menentukan nilai F-hitung

Nilai F-hitung diperoleh dari hasil perhitungan seperti diperlihatkan pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20
Hasil Uji F

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	575,569	2	287,784	1558,711	,000 ^a
	Residual	6,831	37	,185		
	Total	582,400	39			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan kerja, Motivasi

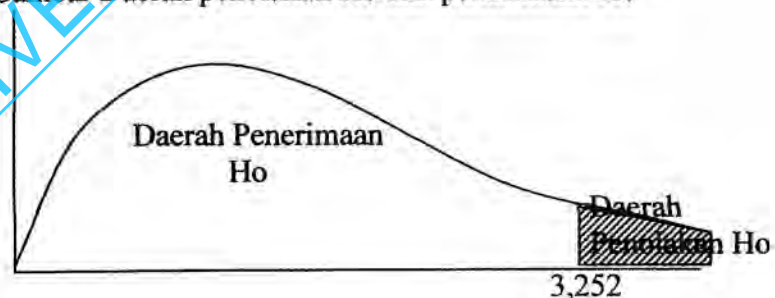
b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.20 diperoleh F-hitung sebesar 1558,711.

4) Kriteria Pengujian

- Bila F-hitung > Ftabel maka Ho ditolak
- Bila F-hitung < Ftabel maka Ho diterima

5) Gambar Daerah penolakan Ho dan penerimaan Ho



6) Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh Fhitung = 1558,711 maka F-hitung berada di daerah penolakan Ho berarti motivasi

(X_1) dan kemampuan kerja (X_2) secara serentak berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y). Selain berdasarkan F-hitung, pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat juga dilihat dengan tingkat signifikansi. Tingkat signifikansi 0,000 yang berarti bahwa nilai probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan. Hasil signifikansi F-hitung tersebut jika dibandingkan dengan tingkat keyakinan 95% menunjukkan signifikansi F-hitung $< 0,05$. Hal ini juga menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari variabel motivasi dan kemampuan kerja berpengaruh secara serentak terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan.

b. Uji Statistik t

Sebagai dasar untuk menerima atau menolak hipotesis yang kedua pada penelitian ini dilakukan pengujian menggunakan uji statistik t (*t-test*) dalam analisis regresi linier berganda. Uji statistik t dipergunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri-sendiri atau terpisah.

Tahapan dalam melakukan uji statistik t adalah sebagai berikut :

1) Pengujian terhadap variabel motivasi

a) Menentukan hipotesis

H_0 : secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara motivasi dengan kualitas layanan.

Ha : secara parsial ada pengaruh signifikan antara motivasi dengan kualitas layanan.

b) Menentukan tingkat signifikansi dan t-tabel

Tingkat signifikansi yang digunakan pada penelitian ini adalah $\alpha = 5\%$ dan $t\text{-tabel} = 2,026$

c) Menentukan nilai t-hitung

Nilai t-hitung diperoleh dari hasil perhitungan seperti diperlihatkan pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,699	,620		1,127	,267
Motivasi	,267	,041	,293	6,438	,000
Kemampuan	,631	,040	,718	15,788	,000

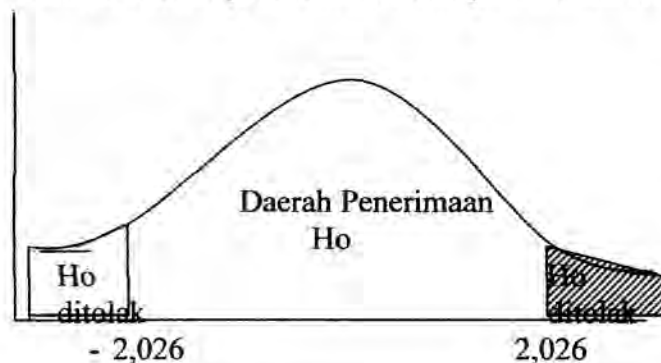
a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.21 diperoleh nilai t-hitung bagi variabel motivasi sebesar 6,438.

d) Kriteria pengujian

- Bila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak
- Bila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima

e) Gambar Daerah penolakan H_0 dan penerimaan H_0



f) Penarikan kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung bagi variabel motivasi sebesar 6,438 sedangkan t-tabel sebesar 2,026. Bila dibandingkan kedua hasil tersebut maka t-hitung motivasi $>$ t-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwasanya variabel motivasi secara sendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan sebesar 6,438

Untuk menguji pengaruh variabel motivasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan dapat juga dilakukan dengan membandingkan signifikansi t-hitung sebesar 0,000 dengan probabilitas 0,05 yang berarti signifikansi t-hitung $<$ 0,05 sehingga dapat disimpulkan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2) Pengujian terhadap variabel kemampuan kerja

a) Menentukan hipotesis

Ho : secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara kemampuan kerja dengan kualitas layanan.

Ha : secara parsial ada pengaruh signifikan antara kemampuan kerja dengan kualitas layanan.

b) Menentukan tingkat signifikansi dan t-tabel

Tingkat signifikansi yang digunakan pada penelitian ini adalah $\alpha = 5\%$ dan $t\text{-tabel} = 2,026$

c) Menentukan nilai t-hitung

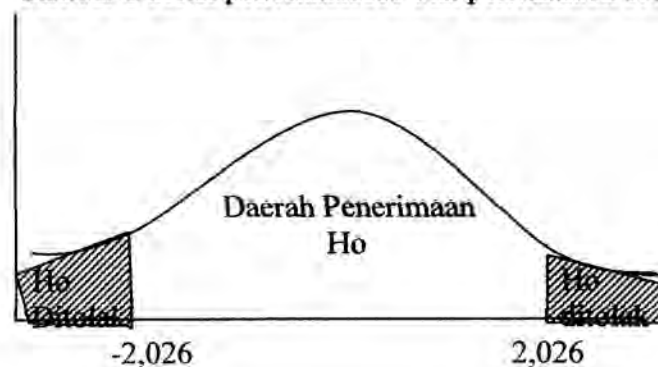
Nilai t-hitung untuk variabel kemampuan kerja diperoleh sebesar 15,788 dari hasil perhitungan seperti diperlihatkan pada Tabel 4.21

d) Kriteria pengujian

Bila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka Ho ditolak

Bila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ maka Ho diterima

e) Gambar Daerah penolakan Ho dan penerimaan Ho



f) Penarikan kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung bagi variabel kemampuan kerja sebesar 15,788 sedangkan t-tabel sebesar 2,026. Bila dibandingkan kedua hasil tersebut maka t-hitung kemampuan kerja $>$ t-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwasanya variabel kemampuan kerja secara sendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan sebesar 15,788.

Untuk menguji pengaruh variabel kemampuan kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan dapat juga dilakukan dengan membandingkan signifikansi t-hitung sebesar 0,000 dengan probabilitas 0,05 yang berarti signifikansi t-hitung $<$ 0,05 sehingga dapat disimpulkan kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengujian secara terpisah pengaruh masing-masing variabel yaitu motivasi dan kemampuan kerja terhadap kualitas layanan diperoleh hasil perhitungan yang menempatkan variabel kemampuan kerja lebih berpengaruh terhadap kualitas layanan dari pada variabel motivasi. Hal ini memberikan pemahaman bahwa kemampuan kerja yang dimiliki pegawai Kantor Camat Kelam Permai lebih dominan berpengaruh daripada motivasi pegawai terhadap kualitas layanan. Oleh karenanya, agar kualitas layanan di

Kantor Kecamatan Kelam Permai meningkat maka diperlukan upaya-upaya secara sistematis dan terencana untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai melalui pendidikan dan latihan.

5. Analisis Variabel

Untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang pengaruh motivasi dan kemampuan kerja terhadap kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Kelam Permai kabupaten Sintang, pada bagian ini akan diuraikan mengenai masing-masing variabel beserta indikatornya berdasarkan tanggapan responden terhadap item-item pernyataan dalam kuesioner penelitian.

Hasil tanggapan responden yang berjumlah 40 orang akan diuraikan dalam bentuk tabel tabulasi frekuensi dengan skor untuk setiap indikator yang ada. Berdasarkan skor serta persentase yang dicapai untuk setiap indikator pada masing-masing variabel selanjutnya ditentukan pengkategorian berdasarkan penentuan kriteria berikut :

Perolehan skor maksimum setiap kuesioner adalah 4 atau nilai maksimum 100% dan skor minimum adalah 1 atau nilai minimum 25% dari skor maksimum. Jarak antara skor yang berdekatan adalah satu per empat dari selisih antara nilai maksimum dan nilai minimum atau sama dengan 18,75% (dibulatkan menjadi 19%) dari nilai maksimum 100%.

Berdasarkan perhitungan pengkategorian di atas, diperoleh interval persentase skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

- 82 % sampai dengan 100% dikategorikan sangat baik
- 63% sampai dengan 81,99% dikategorikan baik
- 44% sampai dengan 62,99% dikategorikan tidak baik
- 25% sampai dengan 43,99% dikategorikan sangat tidak baik

a. Analisis Variabel Motivasi

Adanya motivasi dalam melakukan pelayanan umum diharapkan memberikan hasil yang baik dalam pelayanan yang diberikan. Dimensi motivasi dalam penelitian ini merupakan unsur-unsur yang menimbulkan dorongan tertentu bagi aparatur kecamatan untuk bekerja keras melayani secara baik. Indikator dimensi Motivasi Kerja dalam penelitian ini meliputi: kebutuhan prestasi, kebutuhan kekuasaan dan kebutuhan afiliasi. Untuk mengukur indikator-indikator tersebut dalam penelitian ini digunakan kuesioner dengan jumlah item pernyataan sebanyak 7 item. Item pernyataan nomor 1 dan 2 digunakan untuk mengukur indikator motivasi yaitu kebutuhan akan prestasi, nomor 3 dan 4 mengukur indikator motivasi yaitu kebutuhan akan kekuasaan dan pernyataan nomor 5, 6, 7 digunakan untuk mengukur indikator motivasi yaitu kebutuhan akan afiliasi.

Hasil tanggapan 40 orang responden terhadap indikator kebutuhan akan prestasi dari Motivasi Kerja dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22
Distribusi tanggapan Responden terhadap Indikator Motivasi
"Kebutuhan Prestasi"

No. Pernyataan	INDIKATOR MOTIVASI						
	Kebutuhan Prestasi						
	1		2		Total		
Skor (S)	f	%	f	%	Σf	$\Sigma f S$	%
4	30	75	32	80	62	248	84
3	7	18	4	10	11	33	11
2	3	7.5	4	10	7	14	4.7
1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah =	40	100	40	100	80	295	100

Sumber: Hasil pengolahan Data Primer, 2009

Berdasarkan Tabel 4.22 dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden sebesar 295 dan skor tertinggi yang mungkin dicapai (skor ideal) adalah $2 \times 4 \times 40 = 320$. Persentase skor aktual terhadap skor ideal untuk indikator kebutuhan akan prestasi adalah $295/320 \times 100\% = 92,2\%$. Perhitungan persentase ini, berdasarkan pengkategorian termasuk kategori sangat baik. Data tersebut memberikan pemahaman bahwa kebutuhan akan prestasi bagi aparat Kecamatan Kelam Permai merupakan faktor yang lebih dominan mendorong motivasi aparat tersebut untuk bekerja lebih baik.

Distribusi hasil tanggapan responden terhadap indikator akan kebutuhan kekuasaan dari variabel Motivasi Kerja dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23
Distribusi tanggapan Responden terhadap Indikator Motivasi
"Kebutuhan Kekuasaan"

No. Pernyataan	INDIKATOR MOTIVASI						
	Kebutuhan Kekuasaan						Total
	3		4				
Skor (S)	f	%	f	%	Σf	ΣS	%
4	26	65	21	53	47	188	66
3	7	18	16	40	23	69	24
2	7	18	3	7,5	10	30	10
1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah =	40	100	40	100	80	287	100

Sumber: Hasil pengolahan Data Primer, 2009

Berdasarkan Tabel 4.23, dapat dilihat bahwa perhitungan skor aktual diperoleh sebesar 287 dan skor ideal sebesar $2 \times 4 \times 40 = 320$ sehingga perhitungan persentase antara skor total dan skor ideal diperoleh sebesar 89,7% . Persentase sebesar 89,7% dikategorikan sangat baik. Artinya bahwa indikator kebutuhan akan kekuasaan sangat mempengaruhi motivasi aparat Kecamatan Kelam Permai untuk melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Bila dibandingkan dengan indikator kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan masih lebih rendah persentasenya. Hal ini dapat juga diinterpretasikan bahwa aparat Kecamatan Kelam Permai dalam

melaksanakan tugas pelayanan lebih dimotivasi oleh karena dorongan ingin menunjukkan prestasi dengan harapan kebutuhan akan kekuasaan seperti naik pangkat atau jabatan akan menyertai.

Sedangkan distribusi hasil tanggapan responden terhadap indikator kebutuhan akan afiliasi diperlihatkan dalam Tabel 4.24.

Tabel 4.24
Distribusi tanggapan Responden terhadap Indikator Motivasi
"Kebutuhan Afiliasi"

No. Pernyataan	INDIKATOR MOTIVASI								
	Kebutuhan Afiliasi								
	5		6		7		Total		
Skor (S)	f	%	f	%	f	%	Σf	Σf.S	%
4	21	53	21	53	21	53	63	252	62
3	14	35	11	28	14	35	39	117	29
2	5	13	8	20	5	13	18	36	8.9
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah =	40	100	40	100	40	100	120	405	100

Sumber: Hasil pengolahan Data Primer, 2009

Perhitungan skor aktual berdasarkan Tabel 4.24 diperoleh sebesar 405 sedangkan skor ideal diperoleh $3 \times 4 \times 40 = 480$ sehingga persentase dapat dihitung sebesar 84,4%. Kategori untuk indikator kebutuhan akan afiliasi juga termasuk sangat baik. Ini berarti bahwa motivasi aparat Kecamatan Kalam Permai dalam melaksanakan tugas pelayanan sangat didorong oleh kebutuhan akan afiliasi.

Namun dicermat dari nilai persentase untuk ketiga indikator terlihat bahwa motivasi kerja aparatur Kecamatan Kelay Permai lebih dominan dipengaruhi oleh indikator kebutuhan akan prestasi dibanding indikator lainnya.

b. Analisis Variabel Kemampuan Kerja

Seorang pegawai dapat melaksanakan tugas apabila memiliki kecakapan yang memadai untuk mengerjakan tugas tersebut ditunjukkan dengan kemampuan kerja yang dimiliki. Pada penelitian ini, kemampuan kerja dicirikan dengan indikator kemampuan dalam konsep, *human relation*, kemampuan dalam bidang administrasi, dan kemampuan dalam teknik pekerjaan. Keempat indikator tersebut dituangkan dalam 10 item pernyataan. Item 1 dan 2 mengindikasikan kemampuan dalam konsep, item 3,4,5, dan 6 mengindikasikan kemampuan dalam *human relation*. Sedangkan item 7,8 mengindikasikan kemampuan dalam bidang administrasi dan item 9,10 mengindikasikan kemampuan dalam teknik pekerjaan.

Analisis variabel kemampuan kerja pada penelitian ini dilakukan guna mengetahui bahwa dari ke 4 (empat) indikator yang ada, mana yang lebih dominan dalam mencirikan kemampuan kerja aparatur Kecamatan Kelay Permai. Masing-masing indikator yang

tersirat dalam item-item pernyataan kuesioner dibuat dalam tabel distribusi hasil tanggapan responden.

Distribusi hasil tanggapan responden terhadap indikator kemampuan dalam konsep pada variabel kemampuan kerja diperlihatkan pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25
Distribusi tanggapan responden terhadap indikator
Kemampuan Kerja
"Kemampuan dalam Konsep"

No. Pernyataan	INDIKATOR KEMAMPUAN KERJA						
	Kemampuan dalam Konsep						
	1		2		Total		
Skor (S)	f	%	f	%	Σf	$\Sigma f.S$	%
4	27	67.5	24	60	51	204	70.1
3	13	32.5	16	40	29	87	29.9
2	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	40	100	40	100	80	291	100

Sumber: hasil pengolahan Data Primer, 2009

Berdasarkan data pada Tabel 4.25, dapat dilihat bahwa skor total yang diperoleh sebesar 291 dengan skor ideal sebesar $2 \times 4 \times 40 = 320$, dengan demikian besarnya persentase sama dengan 90,94% dan termasuk kategori sangat baik. Artinya bahwa kemampuan dalam konsep yang dimiliki aparaturnya Kecamatan Kelam Permai sangat mendukung keterlaksanaan tugas pelayanan. Persentase sebesar 90,94% juga menggambarkan bahwa sebenarnya aparaturnya

Kecamatan Kelam Permai memiliki wawasan dan pemahaman yang amat baik akan bidang tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Selain tanggapan terhadap indikator kemampuan kerja, responden juga memberikan tanggapan terhadap indikator kemampuan dalam *human relation* yang dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4.26
Distribusi tanggapan responden terhadap indikator Kemampuan Kerja
"Kemampuan dalam *human relation*"

No. Pernyataan	INDIKATOR KEMAMPUAN KERJA										
	Kemampuan dalam Human Relation										
Skor (S)	3		4		5		6		Total		
	f	%	f	%	f	%	f	%	Σf	Σf.S	%
4	29	72.5	21	52.5	21	52.5	21	52.5	92	368	68.1
3	7	17.5	15	37.5	11	27.5	9	22.5	42	126	23.3
2	4	10	3	7.5	5	12.5	8	20	20	40	7.41
1	0	0	1	2.5	3	7.5	2	5	6	6	1.11
Jumlah =	40	100	40	100	40	100	40	100	160	540	100

Sumber: hasil pengolahan Data Primer, 2009

Berdasarkan data pada Tabel 4.26 dihasilkan skor aktual 540 dengan skor ideal sebesar $4 \times 4 \times 40 = 640$ sehingga persentase yang diperoleh sebesar 84,4%, termasuk kategori sangat baik. Hal ini berarti bahwa kemampuan dalam *human relation* aparatur Kecamatan Kelam Permai mampu memberikan kontribusi positif dalam pelaksanaan tugas.

Selain memiliki kemampuan dalam konsep, ternyata hasil analisis indikator kemampuan dalam *human relation* juga menunjukkan kategori sangat baik, dengan demikian aparatur Kecamatan Kelam Permai sebenarnya sudah memiliki “modal” yang bagus dalam hal kemampuan kerja.

Item 7 dan 8 pada pernyataan dalam kuesioner mengindikasikan tentang kemampuan aparatur dalam bidang administrasi. Pada penelitian ini, hasil tanggapan responden terhadap indikator kemampuan dalam bidang administrasi pada variabel Kemampuan Kerja diperlihatkan dalam Tabel 4.27.

Tabel 4.27
Distribusi tanggapan responden terhadap
indikator Kemampuan Kerja
“Kemampuan dalam bidang administrasi”

No. Pernyataan	INDIKATOR KEMAMPUAN KERJA						
	Kemampuan dalam Bidang Administrasi						
	7		8		Total		
Skor (S)	f	%	F	%	Σf	$\Sigma f.S$	%
4	21	52.5	29	72.5	50	200	71.17
3	14	35	7	17.5	21	63	22.42
2	5	12.5	4	10	9	18	6.406
1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah =	40	100	40	100	80	281	100

Sumber: hasil pengolahan Data Primer, 2009

Berdasarkan data Tabel 4.27, skor aktual yang dihasilkan sebesar 281 sedangkan skor ideal sama dengan 320, dengan

Berdasarkan data yang diperlihatkan Tabel 4.28, skor
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka dengan skor ideal sebesar $2 \times 4 \times 40 = 320$,

dengan demikian persentase yang dihasilkan adalah $80,625\%$:

demikian persentase yang diperoleh sebesar 87,81% dan termasuk kategori sangat baik. Hal ini memberikan pemahaman bahwa aparat Kecamatan Kelam Permai memiliki kemampuan yang baik dalam bidang administrasi.

Indikator kemampuan dalam teknik pekerjaan diwakili oleh item pernyataan nomor 9 dan 10 pada kuesioner bagian variabel kemampuan kerja. Tanggapan 40 responden penelitian atas item pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 4.28.

Tabel 4.28
Distribusi tanggapan responden terhadap
indikator Kemampuan Kerja
"Kemampuan dalam teknik pekerjaan"

No. Pernyataan	INDIKATOR KEMAMPUAN KERJA						
	Kemampuan dalam Teknik Pekerjaan						
Skor (S)	9		10		Total		
	f	%	f	%	Σf	Σf.S	%
4	22	55	29	72.5	51	204	71.08
3	18	45	7	17.5	25	75	26.13
2	0	0	4	10	4	8	2.787
1	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah =	40	100	40	100	80	287	100

Sumber: hasil pengolahan Data Primer, 2009

Berdasarkan data yang diperlihatkan Tabel 4.28, skor aktual sebesar 287 dengan skor ideal sebesar $2 \times 4 \times 40 = 320$, dengan demikian persentase yang dihasilkan sebesar 89,69% dan termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini memberikan

pemahaman bahwa kemampuan dalam teknik pekerjaan aparaturnya Kecamatan Kelam Permai sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil analisis ke empat indikator diperoleh hasil persentase masing-masing indikator pada variabel kemampuan kerja termasuk dalam kategori sangat baik semua. Hal ini berarti bahwa kemampuan kerja aparaturnya Kecamatan Kelam Permai dalam pelaksanaan tugas layanan tidak diragukan lagi.

Membandingkan nilai persentase dari ke empat indikator pada variabel kemampuan kerja memberikan pemahaman bahwa aparaturnya Kecamatan Kelam Permai memiliki kemampuan dalam konsep yang sangat baik dan lebih menonjol.

c. Analisis variabel Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Tjiptono, 2002:59).

Kualitas layanan pada penelitian ini dicirikan dengan indikator kecepatan (cepat menyelesaikan pekerjaan dan cepat menangani keluhan), ketepatan (tepat waktu dan tepat tujuan layanan), keramahan dan kenyamanan. Ketiga indikator tersebut dirincikan dalam 8 item pernyataan dengan rincian item 1, 2, 3 untuk

indikator kecepatan, item 4 dan 5 untuk indikator ketepatan, sedangkan item 6, 7, dan 8 digunakan untuk indikator keramahan dan kenyamanan.

Ketiga indikator dalam variabel terikat Kualitas Layanan memberikan indikasi dan gambaran akan tingkat kualitas layanan yang dihasilkan oleh aparaturnya Kecamatan Kelam Permai. Indikator-indikator tersebut saling terikat satu sama lain dalam menjelaskan gambaran kualitas suatu layanan. Jika salah satu indikator saja yang memiliki kategori tidak baik maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dianggap masih belum baik.

Indikator kecepatan dalam variabel Kualitas Layanan yang tertuang dalam item pernyataan 1, 2 dan 3 pada kuesioner memperoleh tanggapan responden dengan hasil seperti terlihat pada Tabel 4.29.

Tabel 4.29
Distribusi tanggapan responden terhadap indikator Kualitas Layanan "Kecepatan"

No. Pernyataan	INDIKATOR KUALITAS LAYANAN								
	Kecepatan								
	1		2		3		Total		
Skor (S)	f	%	f	%	f	%	Σf	$\Sigma f.S$	%
4	29	72.5	27	65.9	24	60	53	212	73.4
3	7	17.5	13	31.7	16	40	23	69	23.9
2	4	10	0	0	0	0	4	8	2.77
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah =	40	100	41	97.6	40	100	80	289	100

Sumber: hasil pengolahan Data Primer, 2009

Berdasarkan data pada Tabel 4.29 diperoleh skor aktual 289 dengan skor ideal sebesar $3 \times 4 \times 40 = 480$ sehingga persentase menghasilkan nilai 60,2% yang termasuk kategori tidak baik. Hal ini memberikan pemahaman dan gambaran bahwa aparatur Kecamatan Kelam Permai dalam memberikan layanan kepada masyarakat kurang cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dan kurang tanggap dalam merespon keluhan masyarakat.

Gambaran dari hasil analisis indikator kecepatan pada variabel kualitas layanan tidak sebanding dengan gambaran hasil analisis semua indikator pada variabel motivasi dan kemampuan kerja. Seharusnya bila seorang aparatur yang memiliki motivasi dan kemampuan kerja yang memadai akan menghasilkan layanan yang baik.

Hasil tanggapan responden terhadap item pernyataan 4 dan 5 tentang indikator ketepatan dalam variabel kualitas layanan disajikan dalam Tabel 4.30.

Tabel 4.30
Distribusi tanggapan responden terhadap
indikator Kualitas Layanan
“Ketepatan”

No. Pernyataan	INDIKATOR KUALITAS LAYANAN						
	Ketepatan						
	4		5		Total		
Skor (S)	f	%	f	%	Σf	$\Sigma f.S$	%
4	29	72.5	21	51.2	50	200	71.2
3	7	17.5	15	36.6	22	66	23.5
2	4	10	3	7.32	7	14	4.98
1	0	0	1	2.44	1	1	0.36
Jumlah =	40	100	41	97.6	80	281	100

Sumber: hasil pengolahan Data Primer, 2009

Data pada Tabel 4.30 memperlihatkan bahwa skor aktual yang dihasilkan sebesar 281 dan skor ideal sebesar $2 \times 4 \times 40 = 320$ sehingga persentase yang diperoleh sebesar 87,8% dan termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menandakan bahwa aparatur Kantor Camat Kelam Permai dalam memberikan layanan kepada masyarakat tepat waktu dan tepat tujuan.

Berbeda dengan hasil analisis indikator kecepatan, hasil analisis indikator ketepatan pada variabel kualitas layanan memberikan indikasi positif bahwasanya aparatur dengan dorongan kebutuhan akan prestasi dan kemampuan kerja yang baik mampu menghasilkan layanan yang tepat waktu.

Item pernyataan nomor 6, 7 dan 8 yang mewakili indikator keramahan dan kenyamanan dalam variabel Kualitas Layanan

memperoleh tanggapan responden dengan distribusi yang diperlihatkan pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31
Distribusi tanggapan responden terhadap indikator Kualitas Layanan “Keramahan dan Kenyamanan”

No. Pernyataan	INDIKATOR KUALITAS LAYANAN								
	Keramahan dan Kenyamanan								
	6		7		8		Total		
Skor (S)	f	%	f	%	f	%	Σf	$\Sigma f.S$	%
4	21	52.5	21	52.5	21	52.5	42	168	63.2
3	11	27.5	9	22.5	14	35	25	75	28.2
2	5	12.5	8	20	5	12.5	10	20	7.52
1	3	7.5	2	5	0	0	3	3	1.13
Jumlah =	40	100	40	100	40	100	80	266	100

Sumber: hasil pengolahan Data Primer, 2009

Berdasarkan data pada Tabel 4.31, jumlah skor aktual sebesar 266 dan skor ideal sebesar $3 \times 4 \times 40 = 480$ dengan demikian persentase yang dihasilkan adalah 55,4% , dikategorikan tidak baik. Hal ini memberikan pemahaman bahwa aparaturnya Kecamatan Kelam Permai dalam melayani masyarakat kurang ramah dan kurang memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa layanan mereka.

Hasil perhitungan persentase pada variabel Kualitas Layanan dengan tiga indikator yang ada menunjukkan bahwa Kualitas Layanan yang di perlihatkan Kantor Camat Kelam Permai baru sebatas tepat waktu, sedangkan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan dan tanggap terhadap keluhan masyarakat masih harus

ditingkatkan lagi begitu juga dengan keramahan dan kenyamanan dalam memberikan layanan.

Selain kuesioner, pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada 20 orang warga masyarakat yang pernah mendapatkan layanan. Pelaksanaan wawancara dilakukan di rumah-rumah warga dengan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan. Wawancara dilakukan guna menggali persepsi masyarakat akan kualitas layanan yang pernah didapat sebagai pembanding dengan data hasil analisis kuesioner. Berdasarkan hasil wawancara sebagian besar tanggapan warga merasa cukup puas dengan layanan yang ada walaupun masih terdapat beberapa hal yang dirasa perlu pembenahan seperti keramahan dan kenyamanan mereka saat menerima layanan.

H. Pembahasan

Setiap organisasi pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Tercapainya tujuan dari organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah sumber daya manusia yang unggul. Aparat/pegawai yang memiliki kompetensi dan berprestasilah yang mampu mendorong tercapainya tujuan dari organisasi. Hal ini tentunya didukung oleh motivasi dan kemampuan yang dimiliki oleh aparatur. Motivasi yang tinggi dan kemampuan yang handal sangat diperlukan untuk mewujudkan aparatur agar

lebih berprestasi yang nantinya dapat mendorong tercapainya tujuan dari organisasi.

Pemerintah Kecamatan Kelam Permai sebagai suatu organisasi publik tentu juga memiliki tujuan yang ingin dicapai. Pegawai atau aparatur kecamatan sebagai sumber daya manusia yang diharapkan dapat mewujudkan tujuan tersebut tentu harus memiliki motivasi dan kemampuan kerja yang tinggi. Motivasi merupakan faktor pendorong tingkah laku seseorang untuk memenuhi kebutuhan pokok dirinya. Menurut Mc Clelland (dalam As'ad, 2001;52) bahwa setiap orang memiliki tiga kebutuhan pokok yang mendorong tingkah lakunya yaitu: (1) kebutuhan akan prestasi, (2) kebutuhan akan pertemanan dan (3) kebutuhan akan kekuasaan.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis data, baik analisis statistik maupun analisis frekuensi, maka dapat dikatakan secara umum motivasi aparat Kecamatan Kelam Permai yang meliputi indikator kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan dan kebutuhan akan pertemanan, dan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang. Motivasi yang ditunjukkan oleh aparatur Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang dalam memberikan layanan kepada warga masyarakat sangat berpengaruh kepada pencitraan pemerintah kecamatan secara keseluruhan. Hasil analisis dari masing-masing indikator pada variabel motivasi yang menunjukkan kategori sangat baik dan merupakan gambaran bagaimana motivasi aparatur yang

terpelihara dengan baik dalam melaksanakan tugas pelayanan. Hal ini berarti semakin tinggi motivasi maka semakin tinggi kualitas pelayanan, sebaliknya semakin rendah motivasi maka semakin rendah juga kualitas pelayanan pegawai Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang. Kualitas pelayanan yang baik dari pegawai dalam organisasi menunjukkan bahwa apa yang dilakukan oleh individu telah sesuai dengan yang diprogramkan oleh organisasi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Zainun (1979:10) bahwa :

Motivasi dapat dilihat sebagai bagian yang fundamental dari kegiatan manajemen, sehingga segala sesuatunya ditujukan kepada pengarahannya potensi dan daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghidupkan dan menumbuhkan tingkat keinginan tinggi, kebersamaan dalam menjalankan tugas-tugas perseorangan maupun kelompok dalam organisasi.

Sebagai suatu organisasi publik, Pemerintahan Kecamatan Kelam Permai dalam menggerakkan organisasinya ditunjang dengan semangat kerja tinggi yang berasal dari motivasi aparatur dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai seorang petugas layanan. Hal ini memberikan konsekuensi logis bagi pimpinan organisasi untuk secara terus menerus mengupayakan pengembangan motivasi baik secara perorangan maupun kelompok dalam organisasi tersebut.

Pegawai Kantor Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang sudah memiliki motivasi yang tinggi dan memiliki dorongan dari dalam dirinya untuk bekerja seperti: ingin berprestasi, berkarir, memenuhi kebutuhan hidup,

dihargai pimpinan dan rekan kerja. Apabila semua yang diinginkan dapat dicapai melalui pekerjaan maka timbul motivasi kerja yang tinggi untuk mendorong individu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ada, serta mendatangkan hasil yang sesuai tuntutan kerja. Dengan terpenuhinya kebutuhan maka dimungkinkan motivasi kerja akan meningkat. Sedangkan dari sisi individu pegawai, seperti halnya organisasi maka secara individual pegawai mempunyai bermacam kebutuhan ini merupakan faktor pendorong dari dalam diri individu pegawai yang menentukan perilaku atau tindakan pegawai. Permasalahan bagi individu adalah bagaimana agar kebutuhan dapat terpenuhi semuanya. Tuntutan untuk memenuhi kebutuhan hidup itulah yang disebut motivasi, yang mendorong individu pegawai tersebut memasuki suatu organisasi tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan.

Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan dengan baik, Pemerintah Kecamatan Kelam Permai harus didukung adanya sumber daya manusia yang memadai, meliputi motivasi dan kemampuan pegawai. Dari sisi organisasi tercapainya tujuan secara efektif dan efisien merupakan suatu keinginan atau harapan. Untuk mencapai keadaan ini, maka diperlukan staf atau pegawai yang mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Dengan kata lain, kemampuan kerja

aparatur merupakan salah satu kebutuhan organisasi yang harus dipenuhi demi tercapainya tujuan akhir dari organisasi.

Kemampuan kerja merupakan bagian dari ketrampilan pegawai di kantor camat dalam bekerja sebagai hasil dari proses belajar. Terry dalam Winardi (2001:141) menyatakan bahwa kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dapat dilihat dari adanya keahlian di bidang: konsep, *human relation*, administrasi dan teknik pekerjaan. Sedangkan Hani (2003) menyatakan bahwa bagi mayoritas pegawai, kemampuan kerja merupakan dasar bagi pegawai untuk bekerja secara optimal yang berarti kemampuan kerja mendukung kinerja pegawai khususnya di bagian pelayanan. Seorang pegawai yang memiliki kemampuan kerja akan mampu melakukan pekerjaan dengan baik tanpa mengalami kesulitan, memiliki wawasan sangat luas berkaitan dengan bidang pekerjaannya dan memiliki banyak cara untuk pemecahan masalah, pegawai tersebut akan dengan mudah menangani setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Jika diberi kesempatan, dia memiliki kemampuan sangat baik dalam mengeluarkan ide yang berkaitan dengan bidang pekerjaannya. Dengan disertai kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan, karena pengetahuan secara pasti, cara dan perilaku yang benar, pegawai dengan ciri-ciri tersebut di atas cenderung mampu memberikan mutu hasil pekerjaan yang memuaskan pada bidang pekerjaannya. Dengan kata lain, apabila seorang pegawai memiliki kemampuan tinggi dalam melaksanakan pekerjaan akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi.

Kemampuan kerja aparatur Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa aparatur sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas layanan. Indikasi dari hal itu semua diperlihatkan oleh hasil analisis data yang berkaitan dengan indikator kemampuan kerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator kemampuan kerja yang paling menonjol adalah kemampuan dalam konsep. Dengan kemampuan konsep yang menonjol, aparat Kecamatan Kelam Permai seyogyanya dapat melaksanakan tugas secara lebih baik dalam hal pelayanan di bidang administrasi seperti pembuatan KTP maupun KK. Secara keseluruhan kemampuan kerja merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Pada gilirannya turut memberikan kontribusi yang signifikan pada kualitas layanan.

Produk dari organisasi publik adalah layanan masyarakat, demikian halnya Pemerintah Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang yang memberikan layanan bagi warga masyarakat. Kegiatan layanan yang diberikan sering kali hanya berfokus pada pencapaian produktifitas tanpa memperhatikan kualitas layanan itu sendiri. Menurut Tjiptono (2002:58) layanan yang unggul (*service excellence*) secara garis besar mengandung empat unsur pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Sedangkan Thoha (2001:39) "layanan masyarakat yaitu sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka

mencapai tujuan tertentu". Secara teknis hakekat layanan itu adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan layanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebenarnya layanan itu diberikan untuk memenuhi kepentingan yang merupakan hak masyarakat, baik itu merupakan layanan *civil* maupun layanan publik. Kebijakan layanan oleh pemerintah selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dikonsepsikan untuk orang perorangan.

Hasil analisis data pada penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan kerja aparatur, hal ini ditunjukkan dengan koefisien masing-masing variabel yang bernilai positif pada persamaan regresi linier berganda walaupun konstanta pada persamaan tersebut juga menunjukkan bahwa kualitas layanan tanpa motivasi dan kemampuan kerja memiliki nilai 69,9%. Selain hal tersebut, diperlihatkan juga hasil uji determinasi yang memberikan gambaran bahwa pengaruh motivasi dan kemampuan kerja secara serentak sebesar 98,8 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Lebih jauh, pada penelitian ini juga dianalisis indikator pada variabel terikat kualitas layanan meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan memperlihatkan bahwa diantara indikator-indikator yang dimiliki oleh variabel kualitas layanan hanya indikator ketepatan yang termasuk dalam kategori sangat baik sedangkan

indikator lainnya termasuk kategori tidak baik. Hal ini memberikan pemahaman bahwa kualitas layanan yang dihasilkan oleh aparatur Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang yang dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan kerja aparatnya hanya dapat ditunjukkan dengan ketepatan layanan.

Hasil analisis data secara keseluruhan pada penelitian ini menggambarkan bahwa motivasi dan kemampuan kerja aparatur Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang sudah baik namun kualitas layanan sebagai produk kerja mereka masih harus ditingkatkan lagi karena kualitas layanan hasil analisis data baru diindikasikan melalui indikator ketepatan layanan, sementara kecepatan, keramahan dan kenyamanan belum memenuhi harapan masyarakat.

Hasil penelitian ini juga memberikan pemahaman bahwa dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, Pemerintah Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang perlu memperhatikan, menggerakkan, dan menjaga motivasi aparaturnya agar tetap tinggi. Banyak cara yang bisa dilakukan Pemerintah Kecamatan Kelam Permai guna memperhatikan, menggerakkan dan menjaga motivasi para aparaturnya diantaranya melalui penjenjangan karir pegawai yang transparan, reward bagi pegawai yang berprestasi atau yang menunjukkan kinerja bagus. Selain motivasi, Pemerintah Kecamatan Kelam Permai juga perlu memperhatikan, meningkatkan dan mengembangkan kemampuan kerja aparaturnya guna

meningkatkan kualitas layanan. Meningkatkan kemampuan kerja aparat dapat dilakukan melalui berbagai pendidikan dan latihan baik yang dilakukan secara internal maupun mengikuti pendidikan dan latihan yang diselenggarakan baik oleh pemerintah kabupaten maupun pemerintah propinsi bahkan pemerintah pusat atau melalui peningkatan kualifikasi pendidikan para pegawai.

Hasil deskripsi responden penelitian (aparatur) yang dianalisis berdasarkan masa kerja, usia dan latar belakang pendidikan menunjukkan bahwa aparatur Kantor Camat Kelam Permai sebagian besar memiliki masa kerja diantara 6 sampai 10 tahun, hal ini berarti bahwa aparatur cukup memiliki pengalaman dalam tugas pelayanannya, Sedangkan dari sisi usia diperoleh gambaran bahwa sekitar 30% aparatur Kantor Camat kelam Permai memiliki usia cukup produktif yaitu usia 40 – 49 tahun. Untuk kualifikasi pendidikan, gambaran yang dapat dijelaskan dari hasil penelitian ini adalah bahwa sekitar 57,5% memiliki kualifikasi pendidikan SMA.

Hasil analisis statistik bagi variabel motivasi dan kemampuan kerja menunjukkan bahwa motivasi dan kemampuan kerja aparatur sangat mempengaruhi peningkatan kualitas layanan baik secara serempak maupun sendiri-sendiri. Sedangkan analisis masing-masing indikator variabel penelitian menunjukkan bahwa motivasi pegawai Kantor Camat Kelam Permai lebih dominan karena dorongan kebutuhan akan prestasi dibanding kebutuhan akan kekuasaan maupun kebutuhan afiliasi (pertemanan). Indikator yang lebih dominan berdasarkan hasil analisis frekuensi pada variabel

kemampuan kerja adalah kemampuan dalam konsep sedangkan pada variabel kualitas layanan, sebagian besar responden mengakui bahwa kecepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan masih dalam kategori kurang baik. Hanya indikator ketepatan yang masuk dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur sebatas tepat waktu dalam penyelesaian segala urusan layanan.

Mencermati hasil analisis tersebut maka dapat diidentifikasi bahwa kekuatan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang terletak pada motivasi para pegawai untuk berprestasi dan kemampuan kerja dalam penguasaan konsep di bidang tugasnya serta ketepatan dalam layanan. Sedangkan kelemahan yang dimiliki oleh aparatur adalah lambannya aparatur dalam menjalankan tugas pekerjaannya, sikap aparatur yang belum menunjukkan keramahan dalam proses pelayanan dan kurangnya kerjasama antar pegawai. Selain dari sisi pegawai/aparatur, analisis dari sisi masyarakat luas berkenaan dengan peluang dan hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai perlu dilakukan guna memperoleh gambaran yang komprehensif sehingga dapat dicarikan suatu strategi atau pendekatan yang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna jasa layanan yang diberikan Kantor Camat Kelam Permai dapat diidentifikasi bahwa peluang yang dimiliki oleh Kantor Camat khususnya aparatur dalam meningkatkan layanan adalah tingkat kepedulian masyarakat terhadap

Pemerintah Kecamatan Kelam Permai masih cukup tinggi, dukungan dan partisipasi masyarakat juga cukup tinggi serta lingkungan Kantor Camat yang strategis dan kondusif. Sedangkan hambatan yang di alami aparatur dalam menjalankan fungsi layanan adalah sarana prasarana Kantor Camat Kelam Permai yang belum cukup memadai guna menopang tugas-tugas layanan. Selain sarana prasarana, yang sering menjadi hambatan adalah sikap *euphoria* reformasi masyarakat dan sulitnya koordinasi dengan instansi teknis.

Uraian-uraian di atas merupakan suatu analisis yang didasarkan pada kekuatan dan kelemahan pegawai serta peluang dan hambatan di luar pegawai, yang lebih dikenal dengan Analisis SWOT. Analisis tersebut dituangkan ke dalam bentuk Tabel 4.32.

Tabel 4.32
Analisis SWOT
Aparatur Kantor Camat Kelam Permai

No	Kekuatan (Strength)	Kelemahan (Weakness)
1.	Motivasi pegawai yang tinggi	Lambannya layanan
2.	Kemampuan kerja dalam konsep	Sikap pegawai yang kurang ramah
3.	Ketepatan dalam layanan	Kurangnya kerjasama antar pegawai

No	Peluang (Opportunity)	Hambatan (Threath)
1.	Tingkat kepedulian masyarakat	Euforia reformasi
2.	Lingkungan strategis dan kondusif	Sulitnya koordinasi dengan instansi teknis
3.	Adanya dukungan dan partisipasi masyarakat	Sarana prasarana yang belum memadai

Berdasarkan Tabel 4.32 di atas maka strategi yang dapat di susun guna meningkatkan kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai meliputi:

- (1) Strategi SO yaitu strategi yang memadukan kekuatan organisasi dengan peluang yang ada,
- (2) Strategi WO yaitu strategi yang mengatasi unsur kelemahan organisasi melalui pemanfaatan peluang yang dimiliki,
- (3) Strategi ST yaitu strategi yang memanfaatkan kekuatan yang ada dan memperkecil hambatan,
- (4) Strategi WT, yaitu strategi untuk mengatasi kelemahan organisasi dan memperkecil hambatan yang ada.

Keempat strategi tersebut diperlihatkan dalam Tabel 4.33.

Tabel 4.33
Strategi berdasarkan analisis SWOT

No	Strategi SO	Strategi WO
1.	Memotivasi pegawai untuk meningkatkan kepedulian masyarakat.	Meningkatkan kecepatan layanan guna mendapatkan dukungan dan partisipasi masyarakat yang lebih luas
2.	Meningkatkan kemampuan pegawai guna memperoleh dukungan dan partisipasi masyarakat yang lebih besar.	Meningkatkan kerjasama pegawai untuk meningkatkan kepedulian masyarakat
No	Strategi ST	Strategi WT
1.	Meningkatkan motivasi dan kemampuan pegawai untuk menjalin koordinasi dengan instansi teknis	Memanfaatkan euforia reformasi guna memperbaiki sikap pegawai.
2.	Mengoptimalkan sarana prasarana yang ada untuk menyelenggarakan layanan yang berkualitas	Meningkatkan kerjasama pegawai dalam menjalin koordinasi dengan instansi teknis

Keempat strategi tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif pemikiran guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan pada Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang. Diantara ke empat strategi yang ditawarkan, strategi WO yang paling memungkinkan dilakukan oleh pihak manajemen Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang. Hal ini dikarenakan faktor kecepatan layanan merupakan salah satu standar pelayanan yang sudah diakui masyarakat Kecamatan Kelam Permai sehingga perlu untuk terus dipertahankan atau ditingkatkan terus guna mendapatkan dukungan dan partisipasi masyarakat yang lebih luas.

I. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mengkaji bagaimana pengaruh motivasi dan kemampuan kerja seorang pegawai terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Subjek penelitian ini adalah pegawai kecamatan, yang diteliti adalah motivasi dan kemampuan kerja pegawai tersebut serta kualitas layanan yang dihasilkan oleh pegawai. Kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data tentang motivasi, kemampuan kerja dan kualitas layanan diberikan dan diisi oleh pegawai tersebut. Oleh karena itu, sudah barang tentu unsur subjektif sangat tinggi sehingga sangat dimungkinkan sekali pegawai yang mengisi kuesioner tidak sesuai dengan kenyataan.

Keterbatasan lainnya adalah terletak pada kuesioner dimana item-item pernyataan masing-masing indikator variabel penelitian belum menunjukkan

proporsi yang ideal sehingga dimungkinkan data yang diperoleh belum menggambarkan secara komprehensif fakta-fakta penelitian yang ada.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dituangkan dalam tulisan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Motivasi dan kemampuan kerja aparatur secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang. Namun masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan selain dari motivasi dan kemampuan kerja. Hal ini diindikasikan melalui nilai epsilon (ϵ) pada persamaan regresi linier berganda..
2. Motivasi secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan di Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang.
3. Kemampuan kerja secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan di Kantor Camat Kelam Permai Kabupaten Sintang. Kedua variabel tersebut apabila hasil analisis statistiknya diperbandingkan maka variabel kemampuan kerja yang lebih berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan.
4. Strategi yang ditawarkan pada penelitian ini adalah strategi meningkatkan kecepatan layanan dan meningkatkan kerjasama pegawai guna mendapatkan dukungan dan partisipasi masyarakat luas. Tetapi secara umum dapat

disimpulkan bahwa apabila motivasi dan kemampuan kerja meningkat maka semakin meningkat juga kualitas layanan, sebaliknya semakin rendah motivasi dan kemampuan kerja maka semakin rendah juga kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kelay Permai Kabupaten Sintang.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dikemukakan di atas serta penjelasan pada bab sebelumnya, maka ada beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi pihak Kecamatan Kelay Permai Kabupaten Sintang, yaitu:

1. Dengan adanya pengaruh motivasi dan kemampuan kerja yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan, pihak manajemen Kecamatan Kelay Permai Kabupaten Sintang dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu meningkatkan motivasi kerja dan kemampuan kerja aparaturinya. Variabel yang paling berperan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kemampuan kerja sehingga pihak Kecamatan Kelay Permai Kabupaten Sintang harus mempertahankan kemampuan kerja aparaturinya dan terus melakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kemampuan kerja pegawai seperti memberikan kesempatan menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi atau menyelenggarakan pendidikan dan latihan.
2. Kantor Kecamatan dalam berbagai kondisi kerja harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan motivasi kerja

pegawai antara lain dengan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi baik berupa pujian, penghargaan dan kenaikan gaji.

3. Selain faktor motivasi dan kemampuan kerja aparatur yang mempengaruhi kualitas layanan, Pemerintah Kecamatan Kelam Permai harus memperhatikan sarana pendukung layanan seperti kenyamanan tempat pelayanan, sikap ramah tamah pegawai sebagai citra aparatur perlu dibenahi melalui pendekatan personal dan pemahaman akan tugas layanan suatu organisasi publik.
4. Pemerintah Kecamatan Kelam Permai hendaknya memberikan batas waktu penyelesaian suatu jenis layanan dengan jelas dan tegas dalam menjalankan strategi meningkatkan kecepatan layanan. Pola teamwork dapat digunakan sebagai pola dalam strategi meningkatkan kerjasama pegawai dalam melaksanakan layanan guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta,.
- As'ad, M.(2001). *Psikologi industri, seri ilmu sumber daya manusia*. Yogyakarta: Edisi keempat, Liberty.
- Djarwanto dan Subagyo,P. (1998). *Satistik induks*. Yogyakarta: BPFE
- Dwiyanto, A.dkk. (2002). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, A. dkk. (2003). *Reformasi tata pemerintahan dan otonomi daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Hadi, S. (2001). *Metode penelitian research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Hani, H. (2003). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: cetakan keduabelas, dicetak dan diterbitkan oleh BPFE.
- Hasibuan, M. (2001). *Organisasi & motivasi dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hanif, N. (2005). *Teori dan praktik pemerintahan dan otonomi daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Manullang. (2006). *Manajemen personalia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Martoyo, S. (2000). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Moenir, A.S. (2001). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Munandar A.S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Nawawi, H. (2003). *Kepemimpinan mengefektifkan organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Ndraha, T. (1999). *Pembangunan masyarakat mempersiapkan masyarakat tinggal landas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Poerwadarminta. (1995). *Kamus umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN. Balai Pustaka.
- Rustam. (2004). Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas layanan civil, studi tentang pelayanan kartu tanda penduduk. *Thesis Sekolah Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran, Bandung*. Bandung.
- Sudermayanti. (2000). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi dinamika Perubahan Lingkungan Ditinjau dari Aspek Essensial dan actual*. Jakarta: CV. Mandar maju. Bandung.
- Sudirman. (2002). Pengaruh motivasi kerja terhadap efektifitas pelayanan. *Tesis Sekolah Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran Bandung*. Bandung.
- Sugiyono. (2000). *Statistik untuk penelitian*. CV Alfabeta: Bandung.
- Siagian, S.P. (1995). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. (1995). *Teori motivasi dan aplikasinya*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. (1999). *Metode penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Syuhadhak, M. (2003). Upaya peningkatan disiplin dalam menunjang kualitas kinerja aparatur. Jakarta: *Jurnal Good Governance V(2)*, 28-29, Program Magister STIA LAN.
- Thoha, M. (2001). *Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- _____. (1995). *Birokrasi Indonesia dalam era globalisasi*. Bogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno. (2004). *Budaya kerja menciptakan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja*. Cet. VI, hal. 76-77, Jakarta: PT. Golden Trayon Press.

Wasistiono, S. (1992). *Organisasi kecamatan*. Bandung: Mekar Rahayu.

Winardi, J. (2001). *Motivasi dan pemotivasian dalam manajemen*. Cet. I, hal. 6, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Zainun, B. (1989). *Manajemen dan motivasi*. Jakarta: Balai Aksara.

UNIVERSITAS TERBUKA

PERATURAN DAN PERUNDANGAN

Undang-Undang No 32 tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah, Fokus Media, 2006

Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik

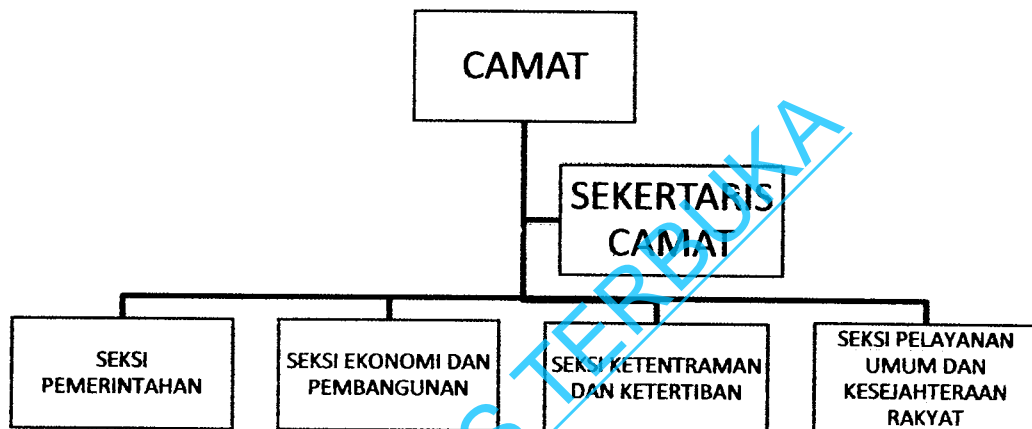
Peraturan Pemerintah nomor 39 Tahun 1996, tanggal 17 Juni 1996

Peraturan Pemerintah nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 / 3127 / PUOD tanggal 23 September 1996 tentang pembentukan pemerintahan Kecamatan Kelam Permai

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 1

**STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN
KECAMATAN KELAM PERMAI**

Lampiran 2

DATA HASIL TANGGAPAN RELAWAN RESPONDEN
 UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS
 VARIABEL MOTIVASI

No	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	Mtot
1	3	4	2	3	3	2	3	20
2	4	4	4	4	3	4	4	27
3	3	2	2	3	2	2	2	16
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	3	4	4	4	27
6	2	2	3	2	3	2	2	16
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	4	2	3	2	2	3	3	19
11	4	4	4	3	4	3	4	26
12	4	3	4	4	3	4	4	26
13	4	4	4	4	4	2	2	24
14	4	4	4	4	4	3	4	27
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	2	3	4	4	3	2	3	21
18	4	4	2	2	3	4	4	23
19	3	4	4	3	4	4	3	25
20	2	2	3	3	2	2	4	18
21	4	4	4	3	3	3	3	24
22	4	4	4	4	3	3	3	25
23	4	4	3	4	4	4	4	27
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	4	4	4	4	3	27

Lampiran 3

DATA HASIL TANGGAPAN RELAWAN RESPONDEN
 UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS
 VARIABEL KEMAMPUAN KERJA

No	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	ktot
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	31
2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
6	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	35
7	2	4	4	3	2	2	3	4	4	4	33
8	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	33
9	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	24
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	1	4	4	1	1	2	3	4	4	4	31
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
13	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	22
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
16	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	23
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	23
21	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
22	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	34
23	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	35
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	37

Lampiran 4

DATA HASIL TANGGAPAN RELAWAN RESPONDEN
 UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS
 VARIABEL KUALITAS LAYANAN

No	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Ltot
1	2	4	4	2	2	3	2	2	21
2	4	3	3	4	4	4	4	4	30
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	2	3	3	2	2	2	3	3	20
6	4	4	4	4	3	4	3	4	30
7	3	4	4	3	4	3	4	4	29
8	4	3	3	4	4	4	2	2	26
9	4	4	4	4	4	4	3	4	31
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	3	4	4	4	4	4	31
12	3	4	4	3	4	3	2	3	26
13	3	4	4	3	2	3	4	4	27
14	4	4	4	4	3	4	4	3	30
15	2	4	4	2	3	2	2	4	23
16	4	4	3	4	3	3	3	3	27
17	4	4	4	4	4	3	3	3	29
18	3	3	3	3	4	4	4	4	28
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	3	3	4	4	4	4	3	29
21	4	3	3	4	3	3	3	3	26
22	4	3	3	4	3	2	2	3	24
23	4	4	4	4	3	4	4	4	31
24	3	4	4	3	3	1	1	2	21
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Lampiran 5

No	Variabel Motivasi							Rata2	Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7		
1	4	4	4	3	3	3	3	3.43	24
2	4	4	4	4	3	3	3	3.57	25
3	4	4	3	4	4	4	4	3.86	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28
5	4	4	4	4	4	4	3	3.86	27
6	3	4	3	3	3	3	3	3.14	22
7	3	4	2	3	2	2	3	2.71	19
8	4	4	4	3	4	4	4	3.86	27
9	4	3	2	3	3	3	2	2.86	20
10	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28
11	3	4	2	3	3	2	3	2.86	20
12	4	4	4	4	3	4	4	3.86	27
13	3	2	2	3	2	2	2	2.29	16
14	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28
15	4	4	4	3	4	4	4	3.86	27
16	2	2	3	2	3	2	2	2.29	16
17	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28
18	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28
19	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28
20	4	2	3	2	2	3	3	2.71	19
21	4	4	4	3	4	3	4	3.71	26
22	4	3	4	4	3	4	4	3.71	26
23	4	4	4	4	4	2	2	3.43	24
24	4	4	4	4	4	3	4	3.86	27
25	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28
26	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28
27	2	3	4	4	3	2	3	3.00	21
28	4	4	2	2	3	4	4	3.29	23
29	3	4	4	3	4	4	3	3.57	25
30	2	2	3	3	2	2	4	2.57	18
31	4	4	4	3	3	3	3	3.43	24
32	4	4	4	4	3	3	3	3.57	25
33	4	4	3	4	4	4	4	3.86	27
34	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28
35	4	4	4	4	4	4	3	3.86	27
36	3	4	3	3	3	3	3	3.14	22
37	3	4	2	3	2	2	3	2.71	19
38	4	4	4	3	4	4	4	3.86	27
39	4	3	2	3	3	3	2	2.86	20
40	4	4	4	4	4	4	4	4.00	28

Lampiran 6

No	Kemampuan kerja										Rata2	Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3.5	35
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3.7	37
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3.4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3.6	36
6	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3.3	33
7	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3.1	31
8	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3.8	38
9	4	4	3	3	1	1	2	3	4	3	2.8	28
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.9	39
11	4	4	4	1	1	2	3	4	4	4	3.1	31
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.9	39
13	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2.4	24
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3.6	36
16	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2.7	27
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.8	38
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2.5	25
21	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3.7	37
22	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3.5	35
23	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3.4	34
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.9	39
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.9	39
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.9	39
27	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3.3	33
28	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3.4	34
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3.8	38
30	4	4	2	3	2	2	4	2	4	2	2.9	29
31	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3.5	35
32	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3.7	37
33	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3.4	34
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3.6	36
36	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3.3	33
37	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3.1	31
38	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3.8	38
39	4	4	3	3	1	1	2	3	4	3	2.8	28
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.9	39

Lampiran 7

No	Kualitas pelayanan								Rata2	Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	4	4	3	4	3	3	3	3	3.375	27
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3.625	29
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.5	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	3	3	4	4	4	4	3	3.625	29
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3.25	26
7	4	3	3	4	3	2	2	3	3	24
8	4	4	4	4	3	4	4	4	3.875	31
9	3	4	4	3	3	1	1	2	2.625	21
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	1	1	2	3	2.875	23
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3.875	31
13	2	3	3	2	3	2	2	2	2.375	19
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	3	3	4	3	4	4	4	3.625	29
16	2	4	4	2	2	3	2	2	2.625	21
17	4	3	3	4	4	4	4	4	3.75	30
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	2	3	3	2	2	2	3	3	2.5	20
21	4	4	4	4	3	4	3	4	3.75	30
22	3	4	4	3	4	3	4	4	3.625	29
23	4	3	3	4	4	4	2	2	3.25	26
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3.875	31
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	3	4	4	4	4	4	3.875	31
27	3	4	4	3	4	3	2	3	3.25	26
28	3	4	4	3	2	3	4	4	3.375	27
29	4	4	4	4	3	4	4	3	3.75	30
30	2	4	4	2	3	2	2	4	2.875	23
31	4	4	3	4	3	3	3	3	3.375	27
32	4	4	4	4	4	3	3	3	3.625	29
33	3	3	3	3	4	4	4	4	3.5	28
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	3	3	4	4	4	4	3	3.625	29
36	4	3	3	4	3	3	3	3	3.25	26
37	4	3	3	4	3	2	2	3	3	24
38	4	4	4	4	3	4	4	4	3.875	31
39	3	4	4	3	3	1	1	2	2.625	21
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Lampiran 8

Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi

Correlations

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	Mtot
M1 Pearson Correlation	1	.655**	.370	.360	.498*	.690**	.443*	.754**
Sig. (2-tailed)		.000	.068	.077	.011	.000	.026	.000
N	25	25	25	25	25	25	25	25
M2 Pearson Correlation	.655**	1	.463*	.519**	.797**	.589**	.443*	.837**
Sig. (2-tailed)	.000		.020	.008	.000	.002	.027	.000
N	25	25	25	25	25	25	25	25
M3 Pearson Correlation	.370	.463*	1	.644**	.613**	.429*	.314	.710**
Sig. (2-tailed)	.068	.020		.001	.001	.033	.127	.000
N	25	25	25	25	25	25	25	25
M4 Pearson Correlation	.360	.519**	.644**	1	.551**	.353	.346	.699**
Sig. (2-tailed)	.077	.008	.001		.004	.083	.090	.000
N	25	25	25	25	25	25	25	25
M5 Pearson Correlation	.498*	.797**	.613**	.551**	1	.582**	.387	.828**
Sig. (2-tailed)	.011	.000	.001	.004		.002	.056	.000
N	25	25	25	25	25	25	25	25
M6 Pearson Correlation	.690**	.589**	.429*	.353	.582**	1	.695**	.823**
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.033	.083	.002		.000	.000
N	25	25	25	25	25	25	25	25
M7 Pearson Correlation	.443*	.443*	.314	.346	.387	.695**	1	.684**
Sig. (2-tailed)	.026	.027	.127	.090	.056	.000		.000
N	25	25	25	25	25	25	25	25
Mtot Pearson Correlation	.754**	.837**	.710**	.699**	.828**	.823**	.684**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	25	25	25	25	25	25	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 9

Hasil Uji Validitas variabel Kemampuan Kerja

Correlations

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	Ktot
K1 Pearson Correlation	1	.450*	.450*	.663**	1.000**	.722**	.596**	.316	.316	.427*	.726**
K1 Sig. (2-tailed)		.024	.024	.000	.000	.000	.002	.124	.124	.033	.000
K1 N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K2 Pearson Correlation	.450*	1	1.000**	.433*	.450*	.407*	.540**	.813**	.813**	.813**	.868**
K2 Sig. (2-tailed)	.024		.000	.031	.024	.043	.005	.000	.000	.000	.000
K2 N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K3 Pearson Correlation	.450*	1.000**	1	.433*	.450*	.407*	.540**	.813**	.813**	.813**	.868**
K3 Sig. (2-tailed)	.024	.000		.031	.024	.043	.005	.000	.000	.000	.000
K3 N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K4 Pearson Correlation	.663**	.433*	.433*	1	.663**	.584**	.468**	.425*	.425*	.292	.687**
K4 Sig. (2-tailed)	.000	.031	.031		.000	.002	.018	.034	.034	.156	.000
K4 N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K5 Pearson Correlation	1.000**	.450*	.450*	.663**	1	.722**	.596**	.316	.316	.427*	.726**
K5 Sig. (2-tailed)	.000	.024	.024	.000		.000	.002	.124	.124	.033	.000
K5 N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K6 Pearson Correlation	.722**	.407*	.407*	.584**	.722**	1	.861**	.272	.272	.272	.714**
K6 Sig. (2-tailed)	.000	.043	.043	.002	.000		.000	.188	.188	.188	.000
K6 N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K7 Pearson Correlation	.596**	.540**	.540**	.468**	.596**	.861**	1	.384	.384	.384	.762**

	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.005	.018	.002	.000		.058	.058	.058	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K8	Pearson Correlation	.316	.813**	.813**	.425*	.316	.272	.384	1	1.000**	.718**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.124	.000	.000	.034	.124	.188	.058		.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K9	Pearson Correlation	.316	.813**	.813**	.425*	.316	.272	.384	1.000**	1	.718**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.124	.000	.000	.034	.124	.188	.058	.000		.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K10	Pearson Correlation	.427*	.813**	.813**	.292	.427*	.272	.384	.718**	.718**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000	.156	.033	.188	.058	.000	.000		.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Ktot	Pearson Correlation	.726**	.868**	.868**	.687**	.726**	.714**	.762**	.794**	.794**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 10

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Correlations

		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Ltot
L1	Pearson Correlation	1	.509**	.375	1.000**	.563**	.610**	.420*	.234	.757**
	Sig. (2-tailed)		.009	.064	.000	.003	.001	.037	.261	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
L2	Pearson Correlation	.509**	1	.530**	.509**	.423*	.872**	.592**	.357	.719**
	Sig. (2-tailed)	.009		.006	.009	.035	.000	.002	.080	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
L3	Pearson Correlation	.375	.530**	1	.375	.342	.677**	.954**	.733**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.064	.006		.064	.095	.000	.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
L4	Pearson Correlation	1.000**	.509**	.375	1	.563**	.610**	.420*	.234	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.064		.003	.001	.037	.261	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
L5	Pearson Correlation	.563**	.423*	.342	.563**	1	.547**	.339	.342	.680**
	Sig. (2-tailed)	.003	.035	.095	.003		.005	.097	.094	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
L6	Pearson Correlation	.610**	.872**	.677**	.610**	.547**	1	.724**	.479*	.840**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.005		.000	.015	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
L7	Pearson Correlation	.420*	.592**	.954**	.420*	.339	.724**	1	.718**	.771**

	Sig. (2-tailed)	.037	.002	.000	.037	.097	.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
L8	Pearson Correlation	.234	.357	.733**	.234	.342	.479*	.718**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.261	.080	.000	.261	.094	.015	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25
Ltot	Pearson Correlation	.757**	.719**	.737**	.757**	.680**	.840**	.771**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 11

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M1	20.96	7.623	.692	.728
M2	20.84	9.807	.171	.808
M3	21.00	9.333	.234	.805
M4	20.96	7.623	.692	.728
M5	21.08	8.160	.514	.761
M6	21.24	6.107	.807	.688
M7	21.28	7.293	.503	.769

Lampiran 12

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	31.1600	30.890	.735	.913
K2	30.8000	32.750	.803	.910
K3	30.8000	32.750	.803	.910
K4	31.0000	33.083	.639	.918
K5	31.1600	30.890	.735	.913
K6	31.1600	31.973	.661	.917
K7	31.0000	33.083	.692	.915
K8	30.8400	33.057	.691	.915
K9	30.8400	33.057	.691	.915
K10	30.8400	33.223	.670	.916

Lampiran 13

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	24.40	10.583	.655	.773
L2	24.24	13.273	.192	.827
L3	24.32	13.477	.113	.835
L4	24.40	10.583	.655	.773
L5	24.52	11.010	.552	.789
L6	24.60	9.417	.751	.754
L7	24.72	9.543	.651	.773
L8	24.52	10.927	.572	.786

Lampiran 14

Correlations

		a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	Motivasi
a1	Pearson Correl	1	,520*	,381*	,403*	,404*	,525*	,364*	,635*
	Sig. (2-tailed)	.	,001	,015	,010	,010	,001	,021	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
a2	Pearson Correl	,520*	1	,388*	,361*	,539*	,530*	,435*	,676*
	Sig. (2-tailed)	,001	.	,013	,022	,000	,000	,005	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
a3	Pearson Correl	,381*	,388*	1	,633*	,797*	,647*	,480*	,815*
	Sig. (2-tailed)	,015	,013	.	,000	,000	,000	,002	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
a4	Pearson Correl	,403*	,361*	,633*	1	,614*	,451*	,369*	,707*
	Sig. (2-tailed)	,010	,022	,000	.	,000	,003	,019	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
a5	Pearson Correl	,404*	,539*	,797*	,614*	1	,816*	,607*	,905*
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
a6	Pearson Correl	,525*	,530*	,647*	,451*	,816*	1	,779*	,894*
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,003	,000	.	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
a7	Pearson Correl	,364*	,435*	,480*	,369*	,607*	,779*	1	,751*
	Sig. (2-tailed)	,021	,005	,002	,019	,000	,000	.	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Motivasi	Pearson Correl	,635*	,676*	,815*	,707*	,905*	,894*	,751*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 15

Correlations

		b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8	b9	b10	Kemampuan kerja
b1	Pearson Cor	1	,850*	,091	,015	,014	,053	,244	,091	,553*	,091	,365*
	Sig. (2-tailed)		,000	,576	,929	,931	,746	,129	,576	,000	,576	,021
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
b2	Pearson Cor	,850*	1	,000	,028	,000	,033	,248	,000	,390*	,000	,357
	Sig. (2-tailed)	,000		1,000	,865	1,000	,841	,123	1,000	,013	1,000	,046
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
b3	Pearson Cor	,091	,000	1	,361*	,473*	,421*	,325*	1,000*	,019	1,000*	,774*
	Sig. (2-tailed)	,576	1,000		,022	,002	,007	,041		,907		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
b4	Pearson Cor	,015	,028	,361*	1	,614*	,451*	,369*	,361*	,011	,361*	,630*
	Sig. (2-tailed)	,929	,865	,022		,000	,003	,019	,022	,933	,022	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
b5	Pearson Cor	,014	,000	,473*	,614*	1	,816*	,607*	,473*	-,133	,473*	,796*
	Sig. (2-tailed)	,931	1,000	,002	,000		,000	,000	,002	,412	,002	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
b6	Pearson Cor	,053	,033	,421*	,451*	,816*	1	,779*	,421*	-,212	,421*	,771*
	Sig. (2-tailed)	,746	,841	,007	,003	,000		,000	,007	,189	,007	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
b7	Pearson Cor	,244	,248	,325*	,369*	,607*	,779*	1	,325*	-,129	,325*	,710*
	Sig. (2-tailed)	,129	,123	,041	,019	,000	,000		,041	,427	,041	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
b8	Pearson Cor	,091	,000	1,000*	,361*	,473*	,421*	,325*	1	,019	1,000*	,774*
	Sig. (2-tailed)	,576	1,000		,022	,002	,007	,041		,907		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
b9	Pearson Cor	,553*	,390*	,019	,014	-,133	-,212	-,129	,019	1	,019	,360
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,907	,933	,412	,189	,427	,907		,907	,041
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
b10	Pearson Cor	,091	,000	1,000*	,361*	,473*	,421*	,325*	1,000*	,019	1	,774*
	Sig. (2-tailed)	,576	1,000		,022	,002	,007	,041		,907		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Kemampuan kerja	Pearson Cor	,365*	,357	,774*	,630*	,796*	,771*	,710*	,774*	,360	,774*	1
	Sig. (2-tailed)	,021	,046	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,041	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 16

Correlations

		c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	Kualitas pelayanan
c1	Pearson Correlation	1	,091	,000	1,000*	,361*	,473*	,421*	,325*	,706*
	Sig. (2-tailed)	.	,576	1,000	.	,022	,002	,007	,041	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
c2	Pearson Correlation	,091	1	,850*	,091	,015	,014	,053	,244	,327*
	Sig. (2-tailed)	,576	.	,000	,576	,929	,931	,746	,129	,039
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
c3	Pearson Correlation	,000	,850*	1	,000	,028	,000	,033	,248	,319
	Sig. (2-tailed)	1,000	,000	.	1,000	,865	1,000	,841	,123	,037
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
c4	Pearson Correlation	1,000*	,091	,000	1	,361*	,473*	,421*	,325*	,706*
	Sig. (2-tailed)	.	,576	1,000	.	,022	,002	,007	,041	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
c5	Pearson Correlation	,361*	,015	,028	,361*	1	,614*	,451*	,369*	,653*
	Sig. (2-tailed)	,022	,929	,865	,022	.	,000	,003	,019	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
c6	Pearson Correlation	,473*	,014	,000	,473*	,614*	1	,816*	,607*	,842*
	Sig. (2-tailed)	,002	,931	1,000	,002	,000	.	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
c7	Pearson Correlation	,421*	,053	,033	,421*	,451*	,816*	1	,779*	,832*
	Sig. (2-tailed)	,007	,746	,841	,007	,003	,000	.	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
c8	Pearson Correlation	,325*	,244	,248	,325*	,369*	,607*	,779*	1	,769*
	Sig. (2-tailed)	,041	,129	,123	,041	,019	,000	,000	.	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	,706*	,327*	,319	,706*	,653*	,842*	,832*	,769*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,039	,037	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 17

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	20,4500	15,023	,536	,889
a2	20,4250	14,661	,579	,884
a3	20,6500	13,156	,736	,866
a4	20,7250	14,051	,601	,882
a5	20,8750	11,548	,848	,850
a6	20,9000	11,682	,831	,853
a7	20,7250	13,948	,662	,875

Lampiran 18

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	31,3000	18,062	,266	,832
b2	31,3750	18,292	,193	,837
b3	31,3500	15,259	,701	,795
b4	31,5750	15,789	,510	,814
b5	31,7250	13,589	,691	,793
b6	31,7500	13,833	,657	,797
b7	31,5750	15,430	,615	,803
b8	31,3500	15,259	,701	,795
b9	31,4250	19,020	,019	,849
b10	31,3500	15,259	,701	,795

Lampiran 19

Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	24,1750	11,738	,601	,791
c2	24,1250	13,958	,212	,832
c3	24,2000	14,062	,165	,836
c4	24,1750	11,738	,601	,791
c5	24,4000	11,733	,519	,802
c6	24,5500	9,638	,740	,765
c7	24,5750	9,738	,727	,768
c8	24,4000	11,221	,676	,780

Lampiran 20

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Motivasi	40	2,29	4,00	3,4464	,60539
Kemampuan kerja	40	2,40	4,00	3,4975	,43998
Kualitas pelayanan	40	2,38	4,00	3,4775	,48245
Valid N (listwise)	40				

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 21

Regression**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan kerja _a Motivasi		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,994 ^a	,988	,988	,42969

a. Predictors: (Constant), Kemampuan kerja, Motivasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	575,569	2	287,784	1558,711	,000 ^a
	Residual	6,831	37	,185		
	Total	582,400	39			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan kerja, Motivasi

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,699	,620		1,127	,267
	Motivasi	,267	,041	,293	6,438	,000
	Kemampuan kerja	,631	,040	,718	15,788	,000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Lampiran 22 Contoh Kuesioner

Identitas Responden

Nama (*boleh diisi boleh tidak*) :
Lama Bekerja :
Umur :
Pendidikan terakhir :

Petunjuk Pengisian

Mohon Bapak / Ibu lingkari jawaban yang telah di sediakan dengan pendapatnya.

A. Kualitas Pelayanan

1. Anda dapat melaksanakan pekerjaan dengan cepat seperti yang diinginkan masyarakat :
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Apabila ada keluhan/komplain dari masyarakat anda cepat menanganinya
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Sikap Bapak/ibu/saudara cepat menanggapi setiap adanya tuntutan konsumen yang membutuhkan pelayanan
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)

4. Bapak/Ibu dapat melaksanakan pekerjaan tepat dengan waktu yang dijanjikan
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
5. Bapak/Ibu melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan tujuan pelayanan
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
6. Bapak/Ibu ramah dalam melaksanakan tugas pelayanan dan tidak membedakan prioritas antara pelayanan satu dengan lainnya.
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
7. Bapak/Ibu/Saudara bersikap ramah dalam menanggapi setiap tuntutan pelaksanaan tugas pelayanan
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
8. Bapak/Ibu/Saudara berusaha memberikan kenyamanan kepada masyarakat penerima pelayanan dalam pelaksanaan tugas pelayanan
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)

B. Motivasi Kerja

1. Bapak/Ibu/Sdr ingin menjadi yang terbaik dalam setiap tugas yang diberikan kantor.
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Bapak/Ibu yakin dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan baik.
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Bapak/Ibu selalu ingin mempengaruhi orang lain agar mengikuti keinginan
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
4. Menurut Bapak/Ibu promosi jabatan merupakan tujuan utama dalam bekerja.
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
5. Bapak/Ibu suka membantu pekerjaan teman yang belum terselesaikan.
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)

6. Bapak/Ibu senang untuk bergabung dan berkelompok dengan teman-teman sejawat di kantor.
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
7. Bapak/Ibu senang untuk berteman dengan teman-teman di kantor.
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)

C. KEMAMPUAN KERJA

1. Bapak/Ibu mampu menganalisa pekerjaan yang menjadi tanggung jawab
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Bapak/Ibu mampu menginterpretasikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Bapak/Ibu sanggup mengerti orang lain
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)

4. Bapak/Ibu sanggup beradaptasi dengan lingkungan kerja yang sekarang
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
5. Bapak/Ibu sanggup untuk berinteraksi terhadap sesama pegawai dalam organisasi
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
6. Bapak/Ibu sanggup untuk bekerja sama dengan pegawai atau organisasi lainnya
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
7. Bapak/Ibu mampu merencanakan program kerja sehari-hari dalam organisasi
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
8. Bapak/Ibu mampu untuk mengorganisir pekerjaan sehari-hari dalam organisasi
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)

9. Bapak/Ibu mampu memanfaatkan fasilitas kerja sesuai dengan fungsinya
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)
10. Bapak/Ibu mampu untuk membuat metode/cara kerja secara efektif dalam menyelesaikan pekerjaannya
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Tidak Setuju (TS)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS)

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 23

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara ini berisikan kisi yang akan ditanyakan kepada sejumlah responden guna mendapatkan informasi tentang kualitas layanan yang diberikan aparatur Kecamatan Kelam Permai dengan mengacu pada indikator kualitas layanan yang diberikan.

Kisi-kisi wawancara tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh aparatur.
2. Kecepatan aparatur dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan masyarakat.
3. Ketepatan aparatur dalam memberikan layanan yang diminta.
4. Ketepatan aparatur dalam menyelesaikan jenis layanan yang diminta .
5. Keramahan aparatur dalam memberikan layanan.
6. Keramahan aparatur pasca layanan.
7. Kenyamanan suasana tempat layanan
8. Kemudahan memperoleh informasi.

Lampiran 24 Transkrip Wawancara

Transkrip wawancara ini adalah hasil wawancara antara peneliti dengan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Kelam Permai. Dalam transkrip wawancara ini, P = Pertanyaan (P-1 sampai P-5) dan R-1 = Responden pertama, R-2 = Responden kedua, seterusnya sampai R-10 = Responden ke sepuluh.

Peneliti menghimpun masing-masing pertanyaan berikut ke sepuluh tanggapan responden, agar mudah diambil kesimpulan untuk setiap item pertanyaan.

Berikut rekapitulasi hasil wawancara:

- P-1 : Menurut pengalaman anda, cepat atautkah lambat pelayanan yang diberikan oleh aparat/petugas terhadap layanan yang anda ingin dapatkan ?
Apa alasan anda ?
- R-1 : Saya kira cukup cepat, buktinya KTP yang saya buat tidak sampai seminggu.
- R-2 : Cepat, mereka melayani lumayan cepat dan baik.
- R-3 : Sedanglah, tidak juga cepat dan tidak juga lambat.
- R-4 : Agak lambat, karena untuk satu surat pengantar saja, saya harus menunggu satu jam lebih.
- R-5 : Lambat, karena harus menunggu petugasnya sedangkan petugas lain tidak mau membantu.
- R-6 : Pada umumnya cepat, tapi ada kalanya harus menunggu petugas yang datang siang.
- R-7 : Saya kira sudah cukup cepat.
- R-8 : Masih terasa lambat, pegawai masih kurang disiplin.
- R-9 : Cepat, komunikasi kami cukup lancar.
- R-10 : Sudah cepat, karena pegawai lengkap dan mudah dihubungi.

P-2 : Berdasarkan pengalaman anda, layanan yang mereka berikan tepat waktu atau tidak ? Mengapa ?

R-1 : Tepat, karena saya sudah bisa memahaminya .

R-2 : Tepat, karena sesuai dengan dengan perjanjian.

R-3 : Tepat waktu atau lihat keperluannya.

R-4 : Tidak tepat waktu, karena setiap berurusan harus menunggu sampai petugas datang dan biasanya siang sekitar jam 9.00.

R-5 : Tidak tepat waktu, karena antar pegawainya susah bekerja sama.

R-6 : Belum tepat waktu, karenaa petugas kecamatan kadang datang sudah siang sehingga kami harus menunggu lama .

R-7 : Sudah tepat menurut kami.

R-8 : Tidak tepat, karena mereka selalu mementingkan kepentingan pribadi.

R-9 : Tepat, karena mudah ditemui sesuai dengan keinginan kami.

R-10 : Tepat waktu, mereka melayani cukup baik.

P-3 : Menurut pengalaman anda, apakah mereka menunjukkan keramahan ketika memberikan layanan terhadap anda ? Mengapa ?

R-1 : Ya, mereka cukup ramah dalam memberikan layanan.

R-2 : Kadang ya , kadang tidak. Tidak semua pegawai ramah dalam melayani.

R-3 : Ya mereka sudah cukup ramah dalam melayani.

R-4 : Kurang, kalau yang kenal pasti ramah dengan kita, kalau tidak kita tidak dihiraukan mereka .

R-5 : Ada yang ramah dan ada juga yang tidak, tergantung siapa orangnya.

R-6 : Belum semua menunjukkan sikap ramah.

- R-7 : Cukup ramah, menurut kami.
- R-8 : Dikatakan ya bisa, dikatakan tidak juga bisa. Tergantung urusannya.
- R-9 : Ya, karena mereka selalu menanggapi dengan baik.
- R-10 : Ya, karena mereka selalu mengutamakan kepentingan umum.
-
- P-4 : Menurut anda, seberapa nyaman anda merasakan pelayanan yang diberikan mereka ? Apa alasan anda ?
- R-1 : Biasa saja karena tidak berlebihan .
- R-2 : Sejauh ini, nyaman-nyaman saja.
- R-3 : Sedang-sedang saja
- R-4 : Kurang nyaman, karena kita tidak dihiraukan sehingga merasa seperti orang bingung di Kantor Kecamatan.
- R-5 : Kurang nyaman, karena sering kita diombang-ambingkan untuk mencari pegawai kecamatan yang kita perlukan.
- R-6 : Cukup nyaman, karena mereka memberikan kemudahan dalam pelayanan.
- R-7 : Lumayan nyaman, karena kita selalu diberi penjelasan oleh mereka.
- R-8 : Saya rasa belum bisa kami rasakan, karena semakin tahun semakin berubah cara kerjanya.
- R-9 : Cukup nyaman, karena pelayanan yang diberikan mudah dipahami.
- R-10 : Sedang nyaman, karena mereka mudah ditemui.
-
- P-5 : Menurut anda, apa yang seharusnya dilakukan oleh aparat kecamatan ketika ada masyarakat yang berurusan (meminta pelayanan) di Kantor Kecamatan?
- R-1 : Memudahkan urusan dan memberitahukan jika kita tidak mengerti.
- R-2 : Ramah, cepat dalam memberikan pelayanan, setiap hari harus ada di kantor

kalau tidak ada dinas luar.

- R-3 : Ada yang piket menerima kedatangan masyarakat yang berurusan.
- R-4 : Bekerja dan berbuat sebagai pelayan masyarakat, siapapun yang datang berurusan layanilah sebaik mungkin dan senyaman mungkin.
- R-5 : Bekerja sama yang baik antar pegawai kecamatan, saling membantu bila ada rekannya yang tidak hadir, bekerja dengan ikhlas, jangan terpaksa.
- R-6 : Sapaan yang ramah, memperlancar urusan, kalau ada kesulitan cepat menunjukkan cara yang harus dilakukan, jangan menunda waktu, ketepatan jam kantor sehingga masyarakat yang jauh juga terlayani, bebas dari pungutan yang tidak wajar.
- R-7 : Memberikan penjelasan tentang prosedur yang harus ditempuh.
- R-8 : Jangan mempersulit dan terbuka terhadap masyarakat yang kurang mampu.
- R-9 : Mendengar usulan yang diajukan, mencermati, merespon dan langsung mengambil tindakan-tindakan yang jelas, serta positif dalam memberikan pelayanan yang diminta.
- R-10 : Mereka selalu menyapa, dan menanyakan keperluan apa yang masyarakat perlukan .

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp. (021) 7415050, Fax 021.7415588

BIODATA

Nama : Heri Bertus
N I M : 014946177
Tempat dan Tanggal Lahir : Indramayu, 19 September 1967
Registrasi Pertama : 2007.2
Riwayat Pendidikan : SD Santo Yosef – Jatibarang Tahun 1980
SMPK BPK – Jatibarang Tahun 1983
SMAN 1 Sleman Tahun 1986
D-3 FMIPA ITB Tahun 1989
S-1 Pend. Matematika UT Tahun 1995
Riwayat Pekerjaan : Guru SMAN 2 Sintang Tahun 1990 – 2004
Kasek SMAN 1 KP Tahun 2004 – sekarang.
Alamat Tetap : Jalan MT Haryono – Gg Wiyata 2 No 45 Sintang
Telp / Hp : (0565) 22940 / 081345918436

Pontianak, 30 Oktober 2009



Heri Bertus
Heri Bertus
NIM 014946177