

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA PEGAWAI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN  
PELAYANAN PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL  
KOTA BAUBAU**



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

**Disusun Oleh :**

**DEDDY DJABIR  
NIM. 015980624**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2012**

**ABSTRAK****PENGARUH MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL KOTA BAUBAU**

Deddy Djabir  
Universitas Terbuka  
[deddy.jabir@yahoo.co.id](mailto:deddy.jabir@yahoo.co.id)

**Kata Kunci:** Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah motivasi kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau, (2) Seberapa besar pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebanyak 23 orang dan warga masyarakat yang melakukan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebanyak 316 orang. Sampel terdiri dari masyarakat penerima pelayanan sebanyak 76 orang dan pegawai Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebanyak 23 orang berjumlah 99 orang.

Metode Analisis Data adalah Untuk mengetahui dan menguji apakah kedua variabel penelitian tersebut mempunyai hubungan yang signifikan serta untuk memprediksikan kecenderungan terjadinya perubahan pada variabel Y bila nilai variabel X telah diketahui atau variabel X berubah pula satuan unit, maka pengujian hipotesisnya akan dilakukan dengan menggunakan analisis statistik.

Dari hasil analisis korelasi diperoleh t-hitung sebesar 7,15 dan kemudian dikonsultasikan dengan t-tabel ( $df = 97$ ) pada tingkat kemaknaan 95 % ( $\alpha = 0,05$ , satu arah), maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,667. Dengan demikian t-hitung  $>$  t-tabel yaitu  $7,15 > 1,667$  maka dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,62 adalah cukup signifikan atau bermakna, artinya terdapat hubungan positif antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan analisis determinasi, maka diperoleh nilai determinan atau sumbangan variabel motivasi kerja terhadap variabel pelayanan publik sebesar 38% sedang 62% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain dan tidak diteliti dalam penelitian ini, serta berdasarkan analisis regresi yang memberikan makna bahwa pola hubungan antara variabel motivasi kerja dan pelayanan publik bersifat linier.

**ABSTRACT****EFFECT OF WORK MOTIVATION QUALITY OF SERVICE  
EMPLOYEES OF THE AGENCY FOR LICENSING AND INVESTMENT  
BAUBAU.2011.**

Deddy Djibir  
Universitas Terbuka  
[deddy.jabir@yahoo.co.id](mailto:deddy.jabir@yahoo.co.id)

**Key Words:** Work of Motivation, Service Quality

Formulation of the problem in this study are (1) Is the employee work motivation affects the quality of service on the Board of Investment Services Licensing and Baubau City, (2) Sebrapa much influence employee motivation to work towards the quality of service on the Board of Investment Services Licensing and Baubau City. The purpose of this study are (1) To determine and analyze the influence of employee work motivation to quality of service, (2) To determine and analyze how much influence the work motivation of employees to quality of service.

The population in this study is the entire Civil Service Licensing Agency and the City Investment Baubau as many as 23 people and citizens who perform services at Licensing Services Agency and the City Investment Baubau many as 316 people. The sample consisted of people receiving services and employees as many as 76 people Services Licensing Board and the City Investment Baubau numbered as many as 23 people 99 people.

Data analysis methods is to know and test whether the two variables such research has a significant relationship and to predict the likelihood of change in variable Y when the value of the variable X has been known or variable X changes all units, then the hypothesis testing will be done by using statistical analysis.

The results obtained by correlation analysis of t-count of 7.15 and then consulted with the t-table (df = 97) at 95% significance level ( $\alpha = 0.05$ , one-way), then the obtained values of 1.667 t-table. Thus t count > t-table that is  $7.15 > 1.667$  is thus  $H_0$  was rejected and  $H_a$  accepted. Mean correlation coefficient (r) of 0.62 is significant or meaningful, it means there is a positive relationship between motivation to work with the quality of public services. Based on the analysis of determination, then the obtained value of the determinant or a variable contribution to variable work motivation of public service for 38%, 62% are more influenced by other factors not examined in this study, and based on regression analysis that gives meaning that the pattern of the relationship between variable work motivation and public service are linear.

### LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.

Penyusun TAPM : Deddy Djabir

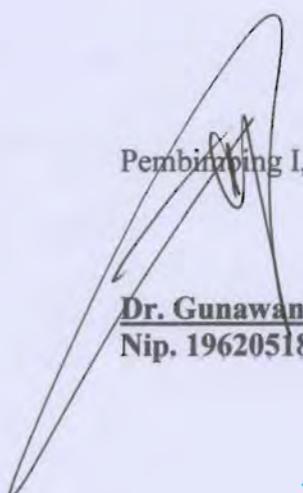
NIM : 015980624

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

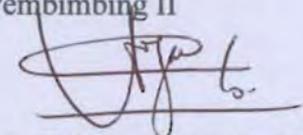
Hari/Tanggal : Kamis/26 januari 2012

Menyetujui,

Pembimbing I,

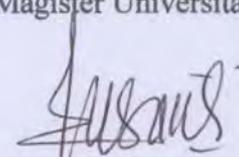
  
**Dr. Gunawan, M.Si**  
Nip. 196205181990031001

Pembimbing II

  
**Dr. Tri Darmayanti, MA**  
Nip. 196004101989032001

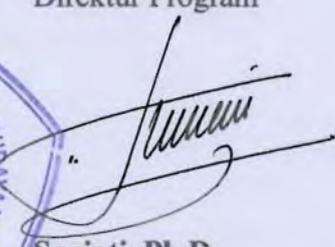
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/Program  
Pascasarjan  
Magister Universitas Terbuka

  
**Dra. Susanti, M.Si**  
Nip. 196712141993032002



Direktur Program

  
**Suciati, Ph.D**  
Nip. 195202131985032001

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Deddy Djabir  
NIM : 015980624  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Terbuka.

Hari/Tanggal : jum'at/13 April 2012

W a k t u : 16.30 - 18.30

Dan telah dinyatakan LULUS

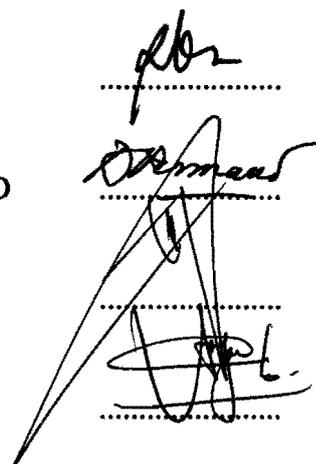
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Drs. Wawan Ruswanto, M.Si

Penguji Ahli : Drs. Djaka Permana, M.Si.,Ph.D

Pembimbing I : Dr. Gunawan, M.Si

Pembimbing II : Dr. Tri Darmayanti, MA



.....  
.....  
.....  
.....

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

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang di kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata di temukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Baubau, Mei 2012

Yang menyatakan



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418  
Telp. 021.7415050, Fax. 021.7415588**

**Kepada  
Yth. Direktur PPs-UT  
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe  
Tangerang 15418**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya selaku pembimbing TAPM Mahasiswa :

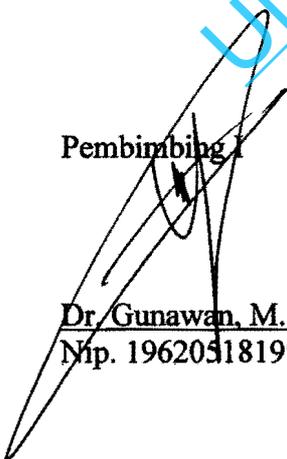
Nama/Nim : Deddy Djabir / 015980624  
Judul TAPM : Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru\* selesai sekitar ...% sehingga dinyatakan **sudah layak uji/belum layak uji\*** dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

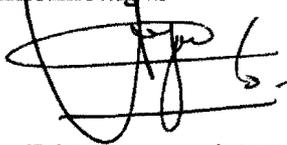
Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Baubau, Januari 2012

Pembimbing I

  
Dr. Gunawan, M.Si  
Nip. 19620518199003 100 1

Pembimbing II

  
Dr. Tri Darmayanti, MA  
Nip. 196004101989032001

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418  
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588**

**PENDAFTARAN UJIAN SIDANG**

Nama / NIM : Deddy Djabir / 015980624  
Judul TAPM : Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap  
Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan  
Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau  
Program : Magister Administrasi Publik  
Alamat/No.Telp/Fax/No.Hp : Jl. H.Agus Salim No. 37  
Kelurahan Wangkanapi, Kecamatan Wolio  
Kota Baubau Kode Pos 93713 HP: 081380856667  
Persyaratan (terlampir) : a. LKAM  
b. Keterangan TAPM Layak Uji dari Pembimbing  
c. Bukti Setor Pembayaran Biaya Ujian Sidang  
d. TAPM rangkap 5 (lima)  
Permintaan waktu pelaksanaan ujian sidang:  
Hari : .....  
Tanggal : .....  
Waktu : Pukul .....

Menyetujui;

Pembimbing I,

Dr. Gunawan, M. Si  
NIP 19620518199003 100 1

Pembimbing II

Dr. Tri Darmayanti, MA  
NIP 19600410198903 200 1

Kendari, Januari 2012

Yang Mendaftar,

Deddy Djabir  
NIM 015980624

Mengetahui,  
Kepala UPBJJ UT Kendari

Drs. Wawan Ruswanto, M. Si  
NIP 19630715199103 100 6

## KATA PENGANTAR



*Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Dengan memanjatkan puji dan syukur alhamdulillah ke hadirat Allah SWT karena berkat karunia dan hidayahNya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.**

Dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Ibu Suciati, Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Bapak Drs. Wawan Ruswanto, M.Si selaku Kepala UPBJJ-UT Kendari sebagai penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Bapak Dr. Gunawan, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Tri Darmayanti, MA selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan serta motivasi kepada penulis dalam penyelesaian TAPM ini;
4. Ibu Dra. Susanti, M.Si selaku Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik sebagai penanggung jawab Program MAP;
5. Bapak Drs. MZ. Amril Tamim, M.Si selaku Kepala Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau beserta staf dan pegawai yang

telah memberi izin dan mendukung kelancaran penulis dalam melakukan penelitian;

6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral;
7. Semua sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhirnya seperti kata pepatah "*tak ada gading yang tak retak*" maka demikian pula dengan TAPM ini. Penulis menyadari bahwa meskipun TAPM ini disusun melalui usaha dan kemampuan yang maksimal berdasarkan penelitian ilmiah, namun masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu

*Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Kendari, Mei 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	vi
<b>KETERANGAN LAYAK UJI</b> .....	vii
<b>PENDAFTARAN UJIAN SIDANG</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Dan Rumusan Masalah	
1. Identifikasi MASALAH.....	8
2. Rumusan masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kajian Teoritik	
1. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
3. Motivasi Kerja Pegawai.....	14
4. Pengertian Pegawai Negeri Sipil .....	28
5. Konsep Pelayanan publik .....	30
B. Kerangka Pikir dan Hipotesis Konseptual .....	51
C. Definisi Konsep dan Operasional	
1. Definisi Konsep .....	56
2. Definisi Operasional.....	57

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	59
B. Populasi dan Sampel	
1. Populasi .....	59
2. Sampel .....	60
C. Instrumen Penelitian.....	61
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	62
E. Metode Analisa Data	
1. Koefisien Korelasi .....	63
2. Koefisien Determinasi .....	65
3. Analisis Regresi .....	66

**BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian .....	68
2. Struktur Organisasi .....	69
3. Sistem Pelayanan Perizinan .....	73
4. Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Susunan Organisasi	
a. Visi dan Misi.....	77
b. Tugas Pokok dan Fungsi.....	78
c. Susunan Organisasi.....	79
5. Bidang Urusan Wajib.....	80
6. Rencana Program dan Penetapan.....	87
7. Pengujian Hipotesis.....	89
B. Pembahasan.....	95

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	104
B. Saran .....	105

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Proses Motivasi .....	18
Gambar 2.2 Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan .....	44
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	56
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Sampling Satu Arah .....	91
Gambar 4.2 Kurva Analisis Korelasi Distribusi Sampling Satu Arah...	94

UNIVERSITAS TERBUKA

### DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel .....	58
Tabel 3.1 Arti Koefisien Korelasi .....	64
Tabel 4.1 Keadaan Jenis-jenis Izin sebagai Kewenangan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau Berdasarkan Tugas dan Fungsinya .....	70
Tabel 4.2 Jenis-Jenis Izin dan Mekanisme Alur Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau ....	75
Tabel 4.3 Evaluasi dan Penetapan Indikator Jenis Pelayanan Dasar .....	84
Tabel 4.4 Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Program .....	85
Tabel 4.5 Rencana Pencapaian .....	86
Tabel 4.6 Korelasi Antar Variabel .....	89
Tabel 4.7 Hasil Analisis Rengk Suparman .....	90
Tabel 4.8 Koefisien Korelasi .....	93
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi .....	94

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Paradigma pemerintahan mulai bergeser sejak Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintah Daerah. Hal ini membawa dampak yang sangat signifikan terhadap beban, tugas dan tanggung jawab Pemerintah Daerah. Kaloh (200:113) secara tegas menyatakan bahwa “kondisi ini pada akhirnya melahirkan berbagai tuntutan baru masyarakat dan lingkungannya terhadap perubahan dan penyesuaian paradigma dan praktek pemerintahan dan pembangunan daerah”.

Pemerintah Daerah beserta aparatnya harus menyiapkan diri dengan sebaik mungkin untuk dapat memberikan tanggapan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan kesadaran masyarakat akan pentingnya peranan masyarakat dalam aspek pemerintahan. Daerah harus memiliki kemampuan pada dirinya sendiri yang antara lain meliputi: *Pertama*, daerah harus memiliki sumber daya manusia yang memadai baik sumber daya aparat pemerintahan daerah maupun sumber daya masyarakat yang siap dan mampu untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri. *Kedua*, daerah harus memiliki potensi sumber daya alam yang memadai, sehingga memungkinkan daerah dapat dibangun dengan kekuatan dan dana sendiri melalui peningkatan pemasukan bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). *Ketiga*, daerah harus memiliki manajemen pengelolaan yang memadai, terutama kemampuan aparatur daerah dalam mengarahkan, mengelola, dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

Pengembangan kemampuan Aparat Pemerintah sudah seharusnya mendapat perhatian yang lebih serius guna peningkatan kualitas pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yakni dengan meningkatkan motivasi kerja para pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya yang akhirnya bermuara pada tercapainya pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang lebih baik.

Motivasi kerja pegawai yang tinggi tidak dapat timbul dengan begitu saja tanpa sengaja tetapi harus ada motif-motif dan alasan yang mendorongnya. Hal ini senada dengan pendapat Mintorogo (2001:71) yang mengatakan bahwa :

“Dari segi psikologis bergairah atau bersemangatnya atau sebaliknya tidak bergairah tidak bersemangatnya seorang pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya. Dengan kata lain setiap pekerja memerlukan motivasi yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, bergairah dan berdedikasi.”

Pendapat di atas terlihat bahwa semangat kerja timbul sebagai akibat dari motivasi yang mendorongnya. Dalam sebuah organisasi merupakan tugas seorang pimpinan dalam memberikan motivasi kepada para bawahannya.

Upaya peningkatan motivasi kerja pegawai dapat dilaksanakan dengan baik, salah satunya dipengaruhi oleh peran pemimpin yang memiliki kekuasaan untuk mendorong orang lain (pegawai atau bawahannya) melakukan tugasnya dengan baik, penuh tanggungjawab dan profesionalitas.

Senada dengan pendapat di atas, Nawawi dan Hadari, (2004:75) mengungkapkan peranan pemimpin dalam meningkatkan motivasi kerja pegawainya dengan menyatakan bahwa “pemimpin bertanggung jawab untuk

memotivasi dan memberikan arahan kepada para bawahan.” Berkaitan dengan itu,

Musanef (1996:17) menyatakan :

“Pembinaan pegawai merupakan upaya untuk mendapatkan pegawai dan mengembangkan profesionalisme dan ketrampilan sesuai tuntutan tugas organisasi sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang sebaik-baiknya guna mencapai tujuan, sasaran dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan .”

Kedua kutipan pendapat pakar di atas menyiratkan bahwa para pemimpin organisasi, termasuk pemimpin unit kerja selaku atasan langsung, merupakan pelaksana fungsi manajemen untuk, menggerakkan, mengarahkan, membina dan meningkatkan motivasi kerja para pegawainya untuk keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Instansi pemerintah sebagai organisasi publik dituntut untuk memiliki pelayanan yang baik, sehingga pada gilirannya mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Tujuan itu hanya dapat dicapai apabila pegawai memiliki disiplin, kemampuan baik berupa pengetahuan dan keterampilan, bermental baik, berpengabdian sungguh, jujur, serta tingginya tingkat inisiatif dan kreatifitas sehingga pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dapat terlaksana dengan baik. Dengan kata lain aparat pemerintah harus memiliki motivasi kerja yang baik untuk dapat memberikan pelayanan publik secara profesional. Sayangnya di banyak instansi pemerintah sering terlihat pegawai bergerombol sambil membahas suatu yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan, keluar kantor pada jam kerja, menunda pekerjaan dan melakukan pekerjaan lain yang tidak bermanfaat bagi diri dan instansinya.

Perhatian terhadap eksistensi pelayanan publik perlu mendapat prioritas utama dari pemerintah karena hal ini telah menimbulkan permasalahan dalam masyarakat, sebagaimana dikatakan Wasistiono (2001:49-50), bahwa terdapat beberapa alasan mengapa perhatian pemerintah terhadap arti pentingnya manajemen pelayanan umum masih relatif terbatas. Alasan tersebut antara lain :

- a. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
- b. Dalam menjalankan kegiatannya, aparat pemerintah mengandalkan kewenangan daripada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen.
- c. Belum atau tidak diadakannya akuntabilitas terhadap suatu kegiatan instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas. Hal ini disebabkan karena belum adanya tolok ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan standart yang diterima secara umum.
- d. Dalam aktifitasnya, aparat pemerintah sering terjebak pada pandangan “etik” yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada pandangan “emik” yakni pandangan dari mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
- e. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terlebih lagi apabila layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

Berkaitan dengan hal itu pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat. Semua langkah tersebut hakekatnya diarahkan pada terciptanya organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan berkualitas. Namun dalam kenyataan, kritik-kritik pedas atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah,

seperti kurang bermutu dan kurang adil, inefisiensi, serta urusan yang berbelit-belit.

Berbagai permasalahan diatas, di duga akibat tidak siapnya pemerintah (birokrasi) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga layanan yang diterima tidak memuaskan. Agar aparatur pemerintahan mampu menunjukkan kinerja yang optimal, maka kemampuan aparatnya, perlu senantiasa ditingkatkan, terutama kemampuan dalam melaksanakan fungsi pelayanan yang melekat pada dirinya.

Ada banyak hal yang dapat dilakukan Pemerintahan Daerah dalam usaha meningkatkan motivasi kerja aparatur pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas seperti pemberian insentif, pemberian penghargaan, pemberian hukuman, kondisi lingkungan kerja yang kondusif, kesempatan dalam mengembangkan karir maupun pembagian tugas dan tanggung jawab yang sesuai.

Sebagai tinjauan awal terhadap kecenderungan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen, dapat dilihat dari data masyarakat yang mengunjungi pusat pelayanan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal. Jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan selama tahun 2011 sebanyak 316 orang yang terbagi dari pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) sebanyak 32, Izin Gangguan / HO (*Hinder Ordonnantie*) sebanyak 24, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebanyak 28, Surat Izin Usaha Industri (SIUI) sebanyak 27, Izin Penyelenggaraan Pergudangan (IPP) sebanyak 21, IPH sebanyak 19, Izin Bidang Usaha Komunikasi dan Informasi (INKOM)

sebanyak 25, Izin Membangun (IMB) sebanyak 36, Izin Usaha Perikanan (IUP) sebanyak 24, Izin Penyelenggaraan Reklame sebanyak 28, Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) sebanyak 25, dan Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU-MB) sebanyak 27.

Dari jumlah yang sangat rendah di atas, bila dibandingkan dengan jumlah penduduk di Kota Baubau, masyarakat enggan berusaha untuk mendapatkan jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Keterbatasan dalam penyediaan barang dan jasa senantiasa menjadi penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu faktor penghambat lainnya adalah rendahnya kualitas pelayanan yang dapat diketahui dari banyaknya keluhan publik seperti hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, lamanya proses pelayanan yang diberikan, biaya pelayanan yang berbeda-beda bagi setiap orang dan fasilitas pelayanan yang tidak representatif.

Efektifnya organisasi pemerintahan dapat dilihat dari seberapa jauh tingkat pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat dan tingkat pencapaian tujuan organisasi pemerintah serta tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan. Hal ini dapat ditandai dengan semakin kecilnya tingkat keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Harapan bahwa pemerintah mampu menunjukkan pelayanan publik secara optimal sekaligus menepis citra negatif tentang pemerintah selama ini. Pemerintah tidak bisa menghindari situasi untuk memenuhi tuntutan pelayanan publik secara transparan pada tingkat saling pengertian. Oleh karena itu dengan semakin meningkatnya kegiatan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan di

daerah-daerah khususnya di Kota Baubau, seperti halnya pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal dari tahun ketahun diketahui bahwa pemberian motivasi merupakan salah satu bagian terbesar dari fungsi pengarahan dan pembinaan guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Semakin baik kualitas pelayanan publik, maka semakin tumbuh dan kuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diterima masyarakat maka semakin terkubur dan hilang kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Sementara itu dalam pelaksanaan tugas berdasarkan hasil observasi dan fakta di lapangan yang penulis temukan adalah masih munculnya faktor mental aparat yang sering menunda pekerjaan. Atau dengan kata lain lebih mementingkan urusan pribadi, hal ini dapat dilihat pada jam-jam tertentu pegawai tidak berada di ruang kerjanya atau berada di luar kantor dengan urusan pribadi yang tidak berkaitan dengan tugas kantor. kondisi ini menyebabkan penyelesaian suatu pekerjaan sering tertunda, apalagi pengguna jasa sudah dijanjikan untuk pengambilan surat/berkas, namun ketika didatangi ternyata belum selesai. Hal seperti ini masih sering terjadi dilingkungan kerja di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Sehingga dalam hal ini mekanisme kontrol harus diterapkan.

Demikian juga dalam hasil observasi penulis ditemukan bahwa apabila pemimpin tidak berada di tempat atau sedang tugas ke luar, terlihat aktivitas pegawai intensitasnya menurun. Demikian juga dalam hal penyelesaian tugas/permasalahan, apabila menemukan kesulitan dalam penyelesaiannya

pegawai masih kurang inisiatif untuk menyelesaikan sendiri dengan kata lain menunggu pemimpin berada ditempat untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Bertitik tolak dari pemikiran di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.**

## **B. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena tersebut di atas, diperoleh informasi bahwa permasalahan yang timbul adalah sebagai berikut :

- 1) Rendahnya motivasi aparat.
- 2) Kurangnya harapan pegawai untuk berkembang
- 3) Kurangnya intensif yang diterima pegawai
- 4) Rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu Seberapa besar pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan maksud penelitian adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja

pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini ada pada dua aspek :

- 1) Aspek Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan konsep ilmu pengetahuan, khususnya kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 2) Aspek Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kota Baubau dalam melaksanakan kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah daerah. Bagi peneliti lainnya hasil ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penulisan penelitian sejenis berikutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teoritik

##### 1. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dalam penulisan ini disajikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik terutama faktor motivasi kerja.

Ahmad Yusuf (2005) melakukan penelitian tentang "Pengaruh Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Aparatur dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan KPPN Selong". Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peningkatan prestasi kerja aparatur dalam memberikan Pelayanan KPPN Selong sehingga optimal akan dapat direalisasikan apabila dalam pengembangan sumber daya manusia diperhatikan motivasi kerja para karyawan, kemampuan mereka, pemberian kesempatan pada masing-masing karyawan atas dasar penilaian kemampuan secara terbuka, obyektif, dan akurat serta menggunakan fasilitas atau teknologi yang memadai.

Muh. Ilham (1998) dalam penelitiannya yang berjudul "Motivasi Kerja, Pendidikan dan Pelatihan serta pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Dati II Malang" menggunakan variabel penelitian antara lain motivasi kerja (minat, kemampuan, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi), pendidikan dan pelatihan (keikutsertaan dalam pelatihan *on the job dan off the job training*) dan kinerja karyawan (jumlah, pemenuhan standar dan ketepatan melaksanakan tugas). Hasil penelitiannya antara lain menunjukkan bahwa motivasi kerja memberikan kontribusi yang besar dalam melaksanakan pekerjaan

dan kualitas SDM dan pemberian motivasi perlu terus ditingkatkan guna menjaga iklim kerja yang kondusif.

Arief Kusuma Atmaja (1999) melakukan penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember." Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember dapat dikatakan masih rendah, hal ini disebabkan antara lain : Masih tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen, Belum adanya sistem komputerasi yang *online* dengan instansi terkait, Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember tidak terlalu kaku asalkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, walaupun masih ditemukan adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik dan Biaya pelayanan yang ditetapkan tergolong wajar dan sesuai dengan kemampuan masyarakat.

Yanti Hastuti (2005) melakukan penelitian dengan judul "Pengembangan Sumber Daya Aparatur dalam Penyelenggaraan Tugas Pokok dan Fungsi BAPPEDA Kota Makassar" menggunakan indikator pendidikan, pelatihan, mutasi pegawai dan pengembangan karir. Hasil penelitiannya antara lain mengatakan bahwa masih perlunya upaya perbaikan program pengembangan sumber daya aparatur sehingga relevan dengan kebutuhan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Bappeda Kota Makassar, dan dengan memberikan kesempatan kepada aparatur untuk mengembangkan karir dan dimutasi, prestasi kerja aparatur dapat meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara faktor motivasi dan kinerja atau prestasi kerja aparatur. Hal ini dapat memperkuat pijakan dalam penelitian ini yang akan mengkaji hubungan atau pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.

## **2. Manajemen Sumber Daya Manusia**

MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Dengan demikian MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peran manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan (2001 : 10), MSDM adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sedangkan fungsi-fungsi MSDM terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

Kemudian Suradinata (1996 : 25), membedakan MSDM sebagai MSDM

Aparatur dan MSDM Masyarakat sebagai berikut:

- a. MSDM aparatur mempunyai posisi yang sangat penting karena para aparatur melaksanakan fungsi sebagai perumus, perencana, pelaksana, pengendali maupun yang mengevaluasi pembangunan.

Sebagai MSDM aparatur, pemerintah harus memberikan contoh keteladanan, bersih dan berwibawa serta memberikan pelayanan dan kenyamanan pada masyarakat. Sebagai posisi kunci, MSDM harus mempunyai kriteria bersih, berdisiplin, berwibawa, dalam melaksanakan tugas selalu memperhitungkan efektifitas dan efisiensi kerja. Dengan demikian tanpa MSDM, pembangunan suatu Negara tidak akan membawa hasil baik.

- b. MSDM masyarakat juga memegang posisi sangat penting karena tanpa partisipasi mereka tidak akan membawa hasil sesuai sasaran pemerintah untuk memberikan kesejahteraan pada masyarakat.

Pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa MSDM aparatur adalah ilmu yang mempelajari hubungan dan peranan aparatur dalam mewujudkan tujuan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu fungsi MSDM aparatur yang penting adalah pengembangan, hal ini sesuai dengan pendapat Pynes (1997 : 26) bahwa:

*Human Resource Management must be vertically integrated with strategic planning and horizontally integrated with other human resources functions, such as training and development, compensation and benefits, recruitment and selection, labor relations, and the evaluation of the human resources planning process, to allow for adjustments to be made to confront rapidly changing environmental conditions.*

Pendapat diatas dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia harus diintegrasikan secara vertical dengan perencanaan strategis dan diintegrasikan secara horizontal dengan fungsi-fungsi sumber daya manusia lainnya, seperti pelatihan dan pengembangan, kompensasi dan keuntungan, perekrutan dan pemilihan, hubungan kerja, dan evaluasi proses perencanaan sumber daya manusia, untuk memungkinkan dilakukannya penelitian untuk menghadapi perubahan kondisi lingkungan yang berubah dengan cepat.

### 3. Motivasi Kerja Pegawai

#### a. Konsep Motivasi

Motivasi pada dasarnya adalah suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan persepsi dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Motivasi penting artinya bagi pengembangan organisasi karena motivasi menyebabkan orang mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Organisasi tidak hanya mengharapkan kemampuan, kecakapan dan keterampilan. Tetapi yang terpenting adalah kemauan bekerja dan giat serta berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Kemampuan dan kecakapan pegawai tidak ada artinya jika tidak ada kemauan untuk bekerja.

Dikalangan para ahli muncul berbagai pendapat tentang motivasi, masing-masing ahli memberikan pengertian dengan titik berat yang berbeda sesuai hasil penelitian yang diperoleh.

Motivasi merupakan faktor krusial dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Perbedaan motivasi membuat setiap orang berperilaku, bereaksi, berinteraksi, berbeda terhadap suatu jenis pekerjaan. Motivasi berasal dari bahasa latin "Movere" yang berarti mendorong atau menggerakkan. Menurut French (Irawan, 1997:235) mengemukakan bahwa :

"Motivasi adalah hasrat atau keinginan seseorang meningkatkan upaya mencapai target atau hasil. Motivasi juga berarti rangsangan atau dorongan untuk membangkitkan semangat kerja bagi seseorang atau kelompok."

Menurut American Encyclopedia dalam Hasibuan (2005:143) menyatakan bahwa : "*Motivation: That predisposition (it self the subject of much controversy) within the individual which arouses sustain and direct his behavior.*"

*Motivation involve such factor as biological and emotional needs that can only be inferred from observation behavior* (motivasi adalah kecenderungan (suatu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkitkan topangan dan menarhkan tindak-tanduknya. Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia)”

Untuk lebih memperjelas mengenai pengertian motivasi akan dikemukakan beberapa definisi oleh para ahli seperti dibawah ini :

Handoko (1997:9) mengemukakan pengertian motivasi sebagai berikut :

“Suatu tenaga atau faktor yang terdapat didalam diri manusia, yang menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Sedangkan kata motif adalah suatu alasan/dorongan yang menyebabkan seseorang berbuat sesuatu/melakukan tindakan/bersikap tertentu.”

Mengacu pada pengertian motivasi diatas terlihat bahwa motivasi timbul karena adanya alasan-alasan tertentu (dorongan) sehingga manusia terdorong untuk bersikap dan melakukan tindakan.

Selanjutnya Moekijat (1996:146) mengemukakan pengertian motivasi:

“Motivasi adalah setiap perasaan atau keinginan yang sangat mempengaruhi kemauan orang sehingga individu didorong untuk bertindak. Motivasi adalah pengaruh, kekuatan yang menimbulkan kelakuan. Motivasi adalah proses dalam menentukan gerakan atau perilaku individu dalam mencapai tujuan.”

Dari beberapa definisi motivasi diatas, sudah jelas bahwa arti manusia dimotivasi oleh keinginan untuk mendapatkan sesuatu yang merupakan tujuan dari gerak atau kegiatan, sehingga perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan

yang hendak dicapai. Dengan demikian perilaku dimotivasi oleh keinginan dalam mewujudkan tujuan. Timbulnya keinginan disebabkan karena kebutuhan, sehingga timbul dorongan gerak hati dalam diri. Sedangkan kebutuhan merupakan pendorong kegiatan kearah suatu tujuan tertentu yang disebut motivasi.

Jika mengacu pada definisi yang sudah dikemukakan diatas, maka motivasi adalah suatu dorongan atau keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang yang menimbulkan rangsangan untuk bertindak melakukan suatu tindakan tertentu yang menurut penilaiannya dapat memberi manfaat baginya.

Berdasarkan beberapa pengertian motivasi tersebut dan sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (1995:127) maka motivasi dapat dibagi menjadi dua bagian pokok yakni :

- 1) Motivasi yang timbul dari dalam diri seseorang yang dikenal dengan motivasi internal.
- 2) Motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang dikenal dengan motivasi eksternal.

Motivasi yang bersumber dari dalam diri seseorang (internal) adalah merupakan dorongan yang timbul secara langsung dari dalam diri berupa kesadaran untuk maju dan berkembang. Sedangkan motivasi eksternal adalah bentuk dorongan yang berasal dari luar diri seseorang. Misalnya pemberian motivasi dari pimpinan dengan memberikan penghargaan, bimbingan, pemberian insentif dan peningkatan kesejahteraan.

Motivasi seringkali juga dihubungkan dengan sikap dan perilaku. Seseorang yang termotivasi untuk mendapatkan apa yang diinginkan, maka cenderung ditunjukkan dari sikap dan tindakannya.

## b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi

Keinginan orang untuk bekerja pada dasarnya bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhannya baik itu kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, berbentuk materi atau non materi, kebutuhan fisik maupun rohani.

Peterson dan Plowman dalam Hasibuan (2005:142) mengatakan bahwa tujuan orang mau bekerja karena faktor-faktor dan keinginan-keinginan sebagai berikut :

- 1) *The desire to live* (keinginan untuk hidup) artinya keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang, manusia bekerja untuk dapat makan dan untuk dapat melanjutkan hidupnya.
- 2) *The desire for position* (keinginan untuk suatu posisi) artinya keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja.
- 3) *The desire for power* (keinginan akan kekuasaan) artinya keinginan selangkah di atas keinginan untuk memiliki, yang mendorong orang mau bekerja.
- 4) *The desire for recognition* (keinginan akan pengakuan) jenis terakhir dari kebutuhan yang mendorong orang untuk bekerja. Setiap pekerja mempunyai motif keinginan dan kebutuhant tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil kerjanya.

Jelas bahwa setiap pekerja mempunyai motif tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil pekerjaannya. Menurut Hasibuan (2005:43) kebutuhan dan keinginan-keinginan yang dipuaskan dengan bekerja adalah:

- 1) Kebutuhan fisik dan kemanan  
Kebutuhan ini menyangkut kebutuhan fisik/biologis.
- 2) Kebutuhan sosial  
Kebutuhan ini adalah kebutuhan yang terpuaskan karena memperoleh pengakuan, status, dihormati, diterima, serta disegani dalam pergaulan masyarakat.
- 3) Kebutuhan egoistik

Kebutuhan ini adalah kebutuhan kepuasan yang berhubungan dengan kebebasan orang untuk mengerjakan sendiri suatu pekerjaan.

Sedangkan Manullang (1993:43) mengemukakan pengertian motivasi :

“Motivasi adalah motivation berarti pemberian motif, penimbulan motif atau hal menimbulkan dorongan. Motivasi dapat pula diartikan faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu.”

Jika mengacu pada definisi yang sudah dikemukakan diatas, maka motivasi adalah suatu dorongan atau keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang yang menimbulkan rangsangan untuk bertindak melakukan suatu tindakan tertentu yang menurut penilaiannya dapat memberi manfaat baginya

Proses pemberian dan pembangkitan motivasi dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain menurut Hasibuan (2005:151) yang dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Proses Motivasi**

### c. Tujuan Pemberian Motivasi

Tercapainya tujuan suatu organisasi tergantung kepada pemimpin dan bawahannya dalam kerjasama. Pemimpin harus bisa memberikan dorongan kepada bawahannya agar mendapat dorongan dan dukungan dalam kelancaran pekerjaan.

Untuk mendorong bawahannya, seorang pemimpin harus tahu tujuan memberikan motivasi kepada mereka. Hasibuan (1996:96) memberikan penjelasan tujuan pemberian motivasi yaitu :

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- 3) Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- 4) Meningkatkan motivasi kerja karyawan.
- 5) Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
- 8) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- 9) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
- 10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Secara singkat, bahwa pentingnya motivasi adalah untuk mendorong seseorang melakukan pekerjaan, sebab dengan motivasi itu maka seseorang akan berusaha melakukan tugasnya dengan baik dan tanpa merasa dipaksa. Dengan demikian hasil dari tugas tersebut akan mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan bersama.

### d. Teori Motivasi

Ada beberapa teori motivasi yang telah diberikan oleh para ahli. Teori motivasi tersebut diantaranya yakni :

### 1) Teori hierarki kebutuhan Maslow

Teori kebutuhan menurut Maslow (Siagian, 2000:287) ini menekankan pada :

- a) Kebutuhan fisiologikal, seperti sandang, pangan dan papan.
- b) Kebutuhan keamanan, tidak hanya dalam arti fisik, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual.
- c) Kebutuhan sosial.
- d) Kebutuhan prestise yang pada umumnya tercermin dalam berbagai simbol-simbol status.
- e) Aktualisasi diri dalam arti tersedianya kesempatan bagi seseorang untuk mengembangkan potensi yang terdapat dalam dirinya sehingga berubah menjadi kemampuan nyata.

Dari pendapat Maslow diatas, nampak jelas bahwa titik berat pemberian motivasi kepada pegawai harus dilakukan melalui pemenuhan kebutuhan yang langsung berkaitan dengan kebutuhan dasar manusia. Pada prinsipnya menurut Maslow, jika kelima kebutuhan dasar tersebut dapat dipenuhi dengan baik maka motivasi pegawai akan meningkat.

### 2) Teori X dan Teori Y oleh Mc Gregor Douglas

Menurut asumsi Teori X dari Gregor (Thoah, 2002:211-212), bahwa orang-orang (manusia) pada hakikatnya adalah :

- a) Tidak menyukai bekerja.
- b) Tidak menyukai kemauan dan ambisi untuk bertanggung jawab dan lebih menyukai diarahkan atau diperintah.
- c) Mempunyai kemampuan yang kecil untuk berkreasi mengatasi masalah-masalah kecil organisasi.
- d) Hanya membutuhkan motivasi fisiologis dan keamanan saja.
- e) Harus diawasi secara ketat dan sering dipaksa untuk mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan secara keseluruhan asumsi dari Teori Y mengenai manusia adalah sebagai berikut :

- a) Pekerjaan itu pada hakikatnya seperti bermain dapat memberikan kepuasan kepada orang. Keduanya, bekerja dan bermain merupakan aktivitas-aktivitas fisik dan mental. Sehingga diantara keduanya tidak ada perbedaan, jika semua keadaan sama-sama menyenangkan.
- b) Manusia dapat mengawasi diri sendiri dan hal itu tidak bisa dihindari dalam rangka mencapai tujuan-tujuan organisasi.
- c) Kemampuan untuk berkreaitivitas didalam memecahkan persoalan-persoalan organisasi secara luas didistribusikan kepada seluruh karyawan.
- d) Motivasi tidak saja berlaku pada kebutuhan-kebutuhan sosial, penghargaan dan aktualisasi diri, tetapi juga pada tingkat kebutuhan-kebutuhan fisiologi dan keamanan.
- e) Orang-orang dapat mengendalikan diri dan kreatif dalam bekerja jika dimotivasi secara tepat.

Dari kedua teori X dan Y diatas, dapat disimpulkan bahwa pada umumnya para manajer (pimpinan) yang menerima asumsi-asumsi teori X tentang sifat manusia biasanya akan mempergunakan pendekatan secara langsung, pengendalian dan pengawasan secara ketat terhadap bawahannya. Sementara dalam asumsi teori Y manajer (pimpinan) akan bersikap membantu, mendukung dan mempermudah orang-orang dalam mengembangkan kreativitas tugas-tugasnya.

### 3) Teori tiga kebutuhan McClelland

McClelland (Siagian,1995:83) menyatakan bahwa pemahaman tentang motivasi akan semakin mendalam apabila didasari setiap orang mempunyai tiga kebutuhan yaitu : (1) *Need for achievement* yaitu bahwa setiap orang ingin

dipandang sebagai orang yang berhasil dalam hidupnya. Bagi seseorang yang memiliki *Need for achievement* yang besar maka akan berusaha berbuat sesuatu yang lebih baik dibandingkan dengan orang lain, (2) *Need for Power* yaitu kebutuhan akan kekuasaan yang menampakan diri pada keinginan untuk mempunyai pengaruh terhadap orang lain. Seseorang dengan *Need for Power* yang besar biasanya mempunyai kondisi persaingan dan orientasi status serta memberikan perhatian pada hal-hal yang memungkinkan untuk memperbesar pengaruhnya, dan (3) *Need for Affiliation* yaitu Kebutuhan afiliasi merupakan kebutuhan nyata bagi manusia sebagai makhluk sosial terlepas dari kedudukan, jabatan dan pekerjaan.

Dari beberapa teori motivasi diatas, dapat dikemukakan bahwa motivasi tidak timbul secara tiba-tiba dari dalam diri manusia. Namun motivasi timbul karena adanya keinginan atau kebutuhan khusus. Dengan demikian perlu memperhatikan motif-motif apa yang hendak dimanfaatkan untuk menimbulkan keinginan manusia untuk bertindak dengan memanfaatkan dorongan dari dalam diri, maka akan timbul motivasi kuat dari manusia untuk mewujudkan sesuatu yang diinginkan.

#### 4) Teori motivasi dua faktor Herzberg

Menurut Herzberg (Winardi, 2004:88-89) bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi sikap manusia terhadap pekerjaannya yakni :

- a) Faktor Motivator, yakni faktor yang berhubungan dengan hasil yang berkaitan dengan isi (content) tugas yang dilaksanakan. Sering dihubungkan dengan prestasi/prestasi kerja, penghargaan/pengakuan (rekognisi), karakteristik pekerjaan (pekerjaan itu sendiri), tanggung jawab dan pengembangan (kemajuan).

- b) Faktor Hygiene, yakni faktor yang terutama berhubungan dengan faktor-faktor dalam konteks kerja atau lingkungan khususnya kebijakan (kebijakan organisasi dan administrasi), supervisi, gaji hubungan (hubungan antar perorangan dengan supervisor/Atasan langsung) dan kondisi-kondisi kerja.

Teori Herzberg diatas, menekankan bahwa pemberian motivasi harus dilakukan dengan pemuasan kebutuhan motif dan pemuasan kebutuhan hygiene. Jika faktor hygiene ini tidak dihadirkan, maka akan menyebabkan ketidakpuasan.

Dari beberapa teori motivasi para ahli diatas, maka dalam penelitian ini Penulis melakukan penganalisan bertitik tolak dari teori dua faktor dari Frederick Herzberg.

#### e. Unsur Motivasi

Berdasarkan dasar pemikiran yang diuraikan di atas, dapat dikatakan bahwa motivasi kerja sangat erat kaitannya dengan kegiatan atau tindakan yang dilakukan dapat menyebabkan seorang pegawai mau bekerja dengan baik, ikhlas dan penuh semangat sehingga dapat tercapai hasil kerja yang maksimal. Kegiatan tersebut berkaitan dengan adanya motif, harapan dan insentif.

Atkinson yang dikutip oleh William G. Scott (dalam Kerlinger, 1987:133) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah:

*Motivational strength, according to Atkinson is function of a three dimention which is expressed as follows; Motivation = f (motive x expentancy x ince0ntive) the term of equation mean :*

- 1) *Motive refers to general dispotion of individual to strive for satification of the need. It respresents the urgency of the need for fulfilment ;*
- 2) *Expentancy is the subjective calculation of the probabilty that a given act will succeed is satisfying the need (achieve the goal) ; and*
- 3) *Incentive is the subjective calculation of the value of the reward hoped for by obtaining the goal.*

(Kekuatan motivasi itu, adalah suatu fungsi dari tiga dimensi yang dijelaskan sebagai berikut :  $\text{motivasi} = f(\text{motif} \times \text{pengharapan} \times \text{insentif})$ . Istilah tersebut berarti sama dengan :

- 1) Motif menunjukkan kecenderungan yang umum dari individu untuk mendorong pemuasan kebutuhan. Ia mewakili kepentingan tentang pemenuhan kebutuhan ;
- 2) Pengharapan adalah kalkulasi subjektif tentang tindakan kemungkinan tertentu yang akan berhasil dalam memuaskan kebutuhan (mencapai tujuan) dan
- 3) Insentif adalah kalkulasi subjektif tentang nilai pengharapan bagai pencapaian tujuan).

Adanya pengharapan dan adanya insentif yang diperoleh seorang pegawai yang merupakan indikator-indikator untuk mengukur motivasi. Adapun penjelasan mengenai dimensi-dimensi motivasi kerja tersebut menurut beberapa pakar Administrasi antara lain :

#### 1). Motif

Istilah motif sama dengan kata-kata motive, dorongan, alasan. Berelson dan Stainer dalam Hasibuan (2005 : 95) mengatakan “sebuah motif adalah suatu pendorong dari dalam untuk beraktifitas atau bergerak dan secara langsung atau mengarah kepada sasaran akhir.” Dengan kata lain, motif pada hakikatnya merupakan terminologi umum yang memberikan makna daya dorong, keinginan, kebutuhan dan kemauan yang sesungguhnya motif-motif atau kebutuhan tersebut merupakan penyebab yang mendasari perilaku seseorang.

Sedangkan menurut Siagian (1995:124) memberikan pengertian

“Motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif, bekerja pada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.”

Dalam membicarakan motivasi, seringkali dengan motif atau motive. The Liang Gie (1989:56) mengemukakan “Motif adalah suatu dorongan yang menjadi pangkal seseorang untuk melakukan sesuatu atau bekerja.”

Sedangkan Martoyo (1996:154) Motivasi atau *motivation* berarti :

“Pemberian motif, penimbulan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan, dapat juga dikatakan bahwa *motivation* adalah faktor yang mendorong orang untuk dapat bertindak dengan cara tertentu.”

Dari beberapa definisi motivasi diatas, sudah jelas bahwa arti manusia dimotivasi oleh keinginan untuk mendapatkan sesuatu yang merupakan tujuan dari gerak atau kegiatan, sehingga perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian perilaku dimotivasi oleh keinginan dalam mewujudkan tujuan. Timbulnya keinginan disebabkan karena kebutuhan, sehingga timbul dorongan gerak hati dalam diri. Sedangkan kebutuhan merupakan pendorong kegiatan kearah suatu tujuan tertentu yang disebut motivasi.

## 2). Harapan

Manusia pada hakikatnya akan termotivasi apabila ada harapan untuk terpenuhinya suatu kebutuhan, tanpa adanya harapan seseorang tidak akan termotivasi. Mengenai pengertian harapan, Hersey dalam Mintorogo (2001:56) menyatakan “Expectancy is the perceived probability of satisfying a particular need of an individual based on past experience”. Kalau diterjemahkan kurang lebih :” Harapan adalah perasaan atau pandangan terhadap adanya kemungkinan untuk terpenuhinya kebutuhan tertentu dari seseorang berdasarkan atas pengalaman masa lampau”.

Harapan erat kaitannya dengan persepsi seseorang tentang kemungkinan apabila ia berbuat demikian, maka akan tercapai suatu hasil tertentu. Harapan ini sifatnya memang subyektif, ada atau tidaknya kemungkinan akan menghasilkan sesuatu, kebanyakan hal itu didasarkan atas pengalaman. Mungkin dari pengalamannya sendiri atau mungkin pula atas dasar pengalaman orang lain.

Harapan dapat diibaratkan sebagai sumber energi terhadap kekuatan motivasi karena dengan adanya harapan atas kemungkinan tercapainya tujuan, maka seseorang akan tergerak untuk melakukan kegiatan mencapai tujuan, selama ketersediaan mendukungnya.

### **3). Insentif**

Insentif menurut Sarwoto (1991 : 144) dapat diartikan sebagai “suatu perangsang atau pendorong yang diberikan dengan sengaja kepada pegawai, agar dalam diri mereka timbul semangat kerja yang besar.

Insentif pada dasarnya adalah suatu daya tarik yang sengaja diberikan kepada pegawai dengan tujuan agar ikut membangun, memelihara dan memperkuat harapan-harapan pegawai agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi organisasi.

Jenis-jenis insentif yang dapat diberikan sebagai penghargaan kepada pegawai adalah sebagai berikut :

- a) Manajemen yang baik (terutama pengawasan yang jujur).
- b) Fasilitas kesejahteraan yang baik.
- c) Konsultasi bersama.
- d) Persekutuan dan rencana pembagian keuntungan.

- e) Kebijakan promosi yang tepat.
- f) Hubungan antar manusia yang baik.

Insentif yang dapat diberikan kepada pegawai dapat digolongkan menjadi dua bentuk yaitu “insentif materiil dan insentif non materiil” yang dapat dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

a) Insentif non materiil, yang terdiri dari :

- (1). Pemberian penghargaan kepada pegawai atau bawahan yang selalu aktif dalam melaksanakan pekerjaan.
- (2). Pujian secara formal bagi pegawai atau bawahan yang selalu aktif dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya serta selalu berprestasi.

b) Insentif materiil, yang terdiri dari :

- (1). Pemberian bonus berupa uang kepada pegawai.
- (2). Pemberian bonus berupa barang kepada pegawai.

Pelaksanaan kedua bentuk insentif ini mempunyai nilai dan arti penting yang sama dan penggunaannya disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang dihadapi oleh organisasi serta bergantung dari kemampuan pimpinan menilai kondisi dan situasi dimaksud. Apabila kondisi dalam organisasi tersebut menghendaki agar pemberian insentif itu dari pimpinan kepada bawahan atau karyawannya berbentuk materiil maka diadakan pemberian insentif materiil oleh pimpinan kepada bawahannya; demikian pula sebaliknya dengan pemberian insentif non materiil.

#### 4. Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut. Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan. Manusia yang terlibat dalam organisasi ini disebut juga pegawai. Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan pendapat beberapa ahli mengenai defenisi pegawai. A.W. Widjaja (1986) berpendapat bahwa :

“Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).”

Selanjutnya A.W. Widjaja (1986) mengatakan bahwa, “Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.”

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang

ada dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef (1996) yang mengatakan bahwa, "Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta." Selanjutnya Musanef memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah, "Mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan."

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi. Karena tanpa kemampuan dan keterampilan pegawai sebagai pelaksana pekerjaan maka alat-alat dalam organisasi tersebut akan merupakan benda mati dan waktu yang dipergunakan akan terbuang dengan percuma sehingga pekerjaan tidak efektif.

Dari beberapa definisi pegawai yang telah dikemukakan para ahli tersebut di atas, maka istilah pegawai mengandung pengertian sebagai berikut:

- 1) Menjadi anggota suatu usaha kerja sama (organisasi) dengan maksud memperoleh balas jasa atau imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan.
- 2) Pegawai di dalam sistem kerja sama yang sifatnya pamrih.
- 3) Berkedudukan sebagai penerima kerja dan berhadapan dengan pemberi kerja (majikan).
- 4) Kedudukan sebagai penerima kerja itu diperoleh setelah melakukan proses penerimaan.
- 5) Akan mendapat saat pemberhentian (pemutusan hubungan kerja antara pemberi kerja dengan penerima kerja).

#### **5. Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, walau tidak bertujuan untuk mencari keuntungan (profit) namun tidaklah harus mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan umum harus dilaksanakan dengan maksimal sehingga dapat diperoleh pelayanan yang prima. Berdasarkan pendapat Moenir (2002:88) faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan umum untuk menciptakan pelayanan prima (*excellent service*), antara lain :

- 1) Faktor kesadaran para pejabat atau petugas.  
Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.  
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dari dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat dan sistem prosedur serta metode.  
Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan pada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.
- 4) Faktor pendapatan yang memenuhi kebutuhan hidup minimal.  
Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
- 5) Faktor kemampuan-ketrampilan.  
Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas /pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan mengenai ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.
- 6) Faktor sarana pelayanan yang mempercepat pelaksanaan pekerjaan.  
Sarana pelayanan disini yang dimaksud adalah segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Obyek pelayanan tersebut, sangat tergantung pada jenis pekerjaan yang dikelola oleh unit organisasi yang bersangkutan. Berdasarkan pendapat Moenir (2002:191), layanan umum dibagi tiga bentuk, yakni :

- 1) Layanan dengan lisan  
Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan.
- 2) Layanan dengan tulisan  
Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah

tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau pada saat ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan ketrampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataannya sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan. Jadi, antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung.

Pelayanan masyarakat yang diharapkan adalah pelayanan bermutu atau yang disebut prima. Prima diambil dari bahasa Inggris *at a premium* artinya prima bernilai tinggi. Jadi pelayanan umum yang bernilai tinggi, dimana tinggi menunjukkan adanya ukuran. Sedangkan mutu menunjukkan ukuran ketulusan atau keaslian sehingga ada kaitan makna antara prima dengan mutu. Dalam hal ini pelayanan prima berarti pelayanannya bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan oleh karena itu hakekat pelayanan umum yang prima Moenir (2002:201) adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan dengan lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien)
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Tugas pokok pemerintah, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau disebut *public service*, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus yang terbaik. Idealnya setiap pekerjaan adalah kegiatan

dalam memberikan pelayanan harus ada standarnya sebagai acuan tolok ukur. Jadi untuk merealisasikan pelaksanaan tugas pelayanan yang cepat, tepat/akurat, sederhana dan murah. Menurut Sianipar (1998:14), harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Sikap personil, bersikap senang, tulus dan ikhlas dalam melayani
- 2) Kualitas pelayanan terdiri dari :
  - a) ketepatan atau kesesuaian dengan ukuran, model atau gaya
  - b) ketepatan kegunaan
  - c) ketepatan kapasitas saat dioperasikan
  - d) kelengkapan layanan
- 3) Waktu, memperhatikan :
  - a) ketepatan dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan
  - b) kecepatan dan ketepatan merespon keluhan, tuntutan.
- 4) Kemudahan, memperoleh kemudahan mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki jasa pelayanan.
- 5) Kenyamanan, di dalam saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan.
- 6) Keamanan, aman dalam menunggu, saat menggunakan dan saat memakai.
- 7) Biaya, biaya murah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

#### **a. Pengertian Kualitas**

Kualitas berhubungan erat dengan sikap dan perilaku individu dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan memuaskan. Banyak individu maupun organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terlebih organisasi nirlaba seperti birokrasi seringkali mengabaikan aspek kualitas. Konsep kualitas merupakan suatu istilah dalam manajemen yang menurut Garvin dalam Nasution (2001:16) adalah :

Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut diperlukan perubahan

atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Menurut Garvin dalam Lovelock (1994:84-85), ada 5 macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif ini mampu menjelaskan situasi yang berlainan meliputi :

- 1) *Transcendental Approach* ; kualitas dipandang sebagai *innate excellence* dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
- 2) *Product based approach* ; kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
- 3) *User based approach* ; kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
- 4) *Manufacturing basic approach* ; memperhatikan praktek-praktek rekayasa dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan.
- 5) *Value based approach* ; memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*.

Lebih lanjut kualitas suatu jasa menurut Gronroos dalam Tjiptono (1998:60) terbagi dalam 3 komponen utama yaitu :

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan yang terdiri dari :
  - a) *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
  - b) *Experience Quality* yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, misalnya ketepatan waktu, kecepatan layanan dan kerapian hasil.
  - c) *Credence Quality* yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa, misalnya kualitas operasi jantung.

- 2) *Fungsional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa
- 3) *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

Pemahaman akan adanya perbedaan pandangan terhadap kualitas sebagaimana yang diuraikan tersebut dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik yang seringkali muncul. Cara terbaik bagi setiap penyelenggara jasa layanan adalah menggunakan perpaduan antara beberapa perspektif kualitas dan secara aktif menyesuaikan setiap saat dengan kondisi yang dihadapi.

#### **b. Pengertian Pelayanan Publik**

Beberapa pengertian tentang pelayanan dijelaskan oleh Djaenuri (2001:15) bahwa pelayanan adalah “proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang sifatnya hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya berupa jasa maupun layanan”. Moenir (2001:27) menyebutkan hakikat pelayanan adalah “serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Terdapat perbedaan antara pelayanan dengan layanan sebagaimana dijelaskan Ndraha (1998:6) “pelayanan (proses) meliputi input, proses, output dan outcome sedangkan layanan (output) hanya mencakup output dan outcome saja” Lebih spesifik lagi Thoah (1995:39) mengemukakan bahwa :

Pelayanan adalah 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 pelayanan itu hakikatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kata publik dalam pelayanan publik oleh Nasution (1990:94) diartikan sebagai : “kumpulan orang-orang yang sama minat dan kepentingannya terhadap sesuatu issue”. Dengan demikian dapat dipahami bahwa “publik” dalam pelayanan publik tidak lain adalah pelayanan umum. Dalam hubungannya dengan pemerintahan, kata umum merupakan singkatan dari sebutan “masyarakat umum”.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan

atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemerintah, Menurut Toha (1995:47) ciri pelayanan publik yang profesional sebagai berikut

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a) Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- 5) Efisiensi, mengandung arti :
  - a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- 7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- 8) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Perubahan tersebut antara lain dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak

swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam kaitannya dengan menurut Gasperz (1994) sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990 dalam Tjiptono (1997:65) yang membahas tentang bagaimana

tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci oleh dwiyanto dkk (1996:148) sebagai berikut :

- 1) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
- 2) Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
- 3) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
- 4) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- 5) Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut

masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 2.2 berikut ini :



**Gambar 2.2**  
**Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan**  
**(*The Triangle of Balance in Service Quality*)**

Dari gambar 2.2 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

- 1) Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
- 2) Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and*

- 3) *Environment Component*);
- 4) Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

**c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Pegawai sebagai unsur pemerintah (yang melayani) terkait langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan. Kualitas yang memenuhi harapan publik dimulai dari kebutuhan warga terhadap pelayanan pemerintah yang berakhir pada persepsi masyarakat terhadap hasil pelayanan. Hal ini berarti bahwa kualitas bukan hanya dipandang dari unsur persepsi masyarakat tetapi juga unsur pemenuhan kebutuhan. Sehubungan dengan hal itu, Rasyid (1999:48) menyatakan bahwa:

Dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

Jika pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan, dan jika pelayanan yang diterima oleh masyarakat melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dikatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima oleh masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan buruk. Jadi baik, buruk dan idealnya kualitas pelayanan

masyarakat tergantung pada tingkat kepuasan yang diterima oleh masyarakat.

Moenir (2001:197) mengemukakan bahwa:

Kualitas pelayanan yang memuaskan itu adalah dapat memuaskan kepada orang atau kelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok yaitu : (1) tingkah laku yang spontan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu menyampaikan yang tepat, (4) keramahtamahan.

Kualitas pelayanan yang tidak menyentuh atau tidak sampai kepada masyarakat disebabkan oleh pegawai yang kurang memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas, pegawai yang tidak terlatih dan tidak profesional, produktivitas rendah, tidak efisien dan efektif serta lemahnya budaya kerja pegawai. Terjadinya kemerosotan kualitas pelayanan publik menurut Fadillah dan Arif (2001:72) banyak dipengaruhi oleh :

- 1) Gaji kecil yang tidak mencukupi kebutuhan
- 2) Adanya pungutan liar
- 3) Kolusi, Korupsi dan Nepotisme – KKN
- 4) Pelayanan yang kaku
- 5) Visi pelayanan yang sempit
- 6) Kompleks dan rumitnya unit-unit organisasi publik yang tidak difasilitasi oleh personalia, peralatan dan penganggaran yang cukup handal
- 7) Adaptasi yang lemah terhadap perubahan
- 8) Tidak adanya rasa tanggung jawab
- 9) Adanya kerawanan mental

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu masalah yang harus mendapat perhatian serius dari pemerintah. Dalam upaya agar aparatur pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka kantor Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara mengeluarkan Keputusan Menpan Nomor 81

Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang meliputi 8 kriteria yaitu:

- 1) Kesederhanaan, mengandung arti prosedur/tata laksana pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat waktu, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- 2) Kejelasan dan kepastian mengandung arti kejelasan dan kepastian dalam prosedur tata cara pelayanan, persyaratan (teknis dan administratif), pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian tarif/biaya pelayanan dan tata cara pembayaran serta kepastian dalam jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 3) Keamanan, mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- 4) Keterbukaan dalam arti proses/tata cara, persyaratan, satuan kerja, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berhubungan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara umum agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- 5) Efisiensi, penggunaan sumber daya, baik sumber daya manusia, sumber dana, peralatan, metode pelayanan, bahan baku, bahkan rasio antara biaya terhadap nilai layanan dan pencapaian target layanan juga dapat dijadikan indikator efisiensi pelayanan.
- 6) Ekonomis, biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar.

- 7) Keadilan yang merata, bahwa cakupan atas jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- 8) Ketepatan waktu, bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dikaitkan dengan aspek kualitas pelayanan publik maka hal ini perlu diprioritaskan karena berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana penyedia layanan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada instansi yang memberikan pelayanan berkualitas.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;

- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- 1) Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
- 2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;

- 3) Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- 4) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan, menurut Kotler (dalam Supranto, 1997:561) ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci sebagai berikut :

- 1) Keterandalan (*reability*) ; kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*) ; kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3) Keyakinan (*confidence*) ; pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- 4) Empaty (*emphaty*) ; syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*) ; penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Ada banyak dimensi lain dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa atau layanan. Menurut Parasuraman dkk dalam Tjiptono (2000:69-70) ada 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu :

- 1) *Reliability*, mencakup 2 hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*)
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel*
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.

- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- 9) *Understanding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya, Parasuraman dkk (1990:26) menentukan bahwa kesepuluh dimensi diatas dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan
- 5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan publik. yang mempunyai dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Unsur-unsur inilah yang dijadikan pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

## B. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis konseptual

### 1. Kerangka Pemikiran

Keberadaan dan peranan organisasi pemerintahan sebagai pelayan kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang bersifat publik atau *public goods*, birokrasi (pemerintah) dalam keseharian dimaknai sebagai institusi resmi yang melakukan fungsi pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Keterkaitan pemerintahan dalam berbagai segi karena pemerintah memiliki tugas yang sangat luas dan kompleks, Menurut Ryaas Rasyid (2000:14-16) mengemukakan, bahwa :

Pemerintahan mempunyai tugas yang sangat kompleks diantaranya yaitu menjaga keamanan negara dari berbagai gangguan, memelihara ketertiban, menjamin perlakuan yang adil bagi tiap warga negara, melakukan pekerjaan umum, mengupayakan kesejahteraan sosial, menerangkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas dan pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan.

Oleh sebab itu begitu pemerintahan dibentuk lahirilah sebuah hubungan yang kemudian disebut sebagai hubungan pemerintah (*government relations*) Ndraha (2000:2) menerangkan hubungan pemerintah sebagai berikut: “hubungan pemerintahan (*government relation*) adalah hubungan yang terjadi antara yang diperintah dengan pemerintah satu terhadap yang lain pada suatu posisi dan peran”

Selanjutnya untuk menggerakkan dan mengarahkan perilaku seorang pegawai negeri sipil agar bermakna dalam pencapaian tujuan organisasi maka dibutuhkan adanya suatu motivasi, Menurut Hasibuan (1996:92), motivasi berkaitan dengan alasan atau hal-hal yang telah mendorong atau menggerakkan

seseorang untuk melakukan sesuatu. Sementara itu secara konseptual, istilah motivasi telah mendapatkan banyak pengertian dari para ahli William G. Scott (1971:80) berpendapat bahwa "*Motivation means a process of stimulating people to action to accomplish desired goals*" (Motivasi adalah peroses pemberian dorongan kepada seseorang untuk melakukan tindakan guna pencapaian tujuan yang diinginkan).

Menurut Atkinson dalam Kerlinger, 1987:133 sebagai berikut :

Kekuatan motivasi itu, adalah suatu fungsi dari tiga variabel yang dijelaskan sebagai berikut :  $\text{motivasi} = f(\text{motif} \times \text{pengharapan} \times \text{insentif})$ . Istilah tersebut berarti sama dengan :

- 1) Motif menunjukkan kecenderungan yang umum dari individu untuk mendorong pemuasan kebutuhan. Ia mewakili kepentingan tentang pemenuhan kebutuhan ;
- 2) Pengharapan adalah kalkulasi subjektif tentang tindakan kemungkinan tertentu yang akan berhasil dalam memuaskan kebutuhan (mencapai tujuan) dan
- 3) Insentif adalah kalkulasi subjektif tentang nilai pengharapan bagai pencapaian tujuan).

Berdasarkan pendapat di atas maka motivasi merupakan fungsi dari Motif, Pengharapan dan Insentif yang dapat menimbulkan kekuatan berupa dorongan kerja bagi seseorang untuk berprestasi dalam kaitannya mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik . Hal ini sesuai pendapat As'ad (1981:44) bahwa Motivasi Kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Kuat atau lemahnya Motivasi Kerja seseorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasi. Dorongan untuk berprestasi tersebut menurut McClelland (dalam Thoha, 1996:206) "ditentukan oleh adanya akumulasi dari kebutuhan untuk berprestasi, berafiliasi dan kebutuhan untuk kekuasaan".

Faktor motivasi kerja juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karena motivasi tersebut dapat mempengaruhi perilaku seseorang pegawai dalam bekerja. Seorang pegawai akan memiliki motivasi kerja yang tinggi apabila mereka merasa bahwa keinginan dan kebutuhannya terpenuhi. Tanpa adanya motivasi kerja yang tinggi, maka pegawai tidak akan menghasilkan kualitas pelayanan yang merupakan kinerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka. Robbins (2001:168) mengatakan bahwa “motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi suatu kebutuhan individual.” Mitchell (dalam Winardi: 2001:1) mengemukakan bahwa “motivasi mewakili proses-proses psikologikal, yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (volunteer) yang diarahkan untuk tujuan tertentu.” Campbell (dalam Winardi, 2001: 3-4) mengatakan bahwa motivasi berhubungan dengan:

1. Pengarahan perilaku;
2. Kekuatan reaksi (maksudnya upaya kerja), setelah seseorang karyawan telah memutuskan arah tindakan-tindakan tertentu;
3. Persistensi perilaku, atau berapa lama orang yang bersangkutan melanjutkan pelaksanaan perilaku dengan cara tertentu.

Kemudian untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat.

Berdasarkan uraian tentang konsep kualitas dan pelayanan publik itu, maka kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan yang berupa barang, jasa dan layanan sipil, yang

sesuai atau melebihi persepsi, tuntutan, keinginan, kebutuhan, dan harapan yang menciptakan kepuasan masyarakat

Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut beberapa pakar mengembangkan dimensi kualitas pelayanan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan suatu organisasi. Parasuraman (1990:26) mengemukakan 5 (lima) langkah penting untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu :

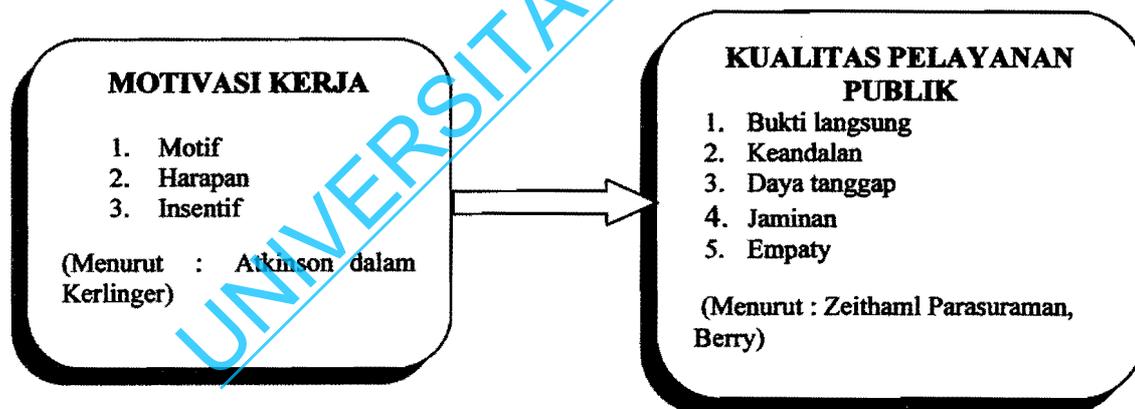
- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan
- 5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kemudian untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat. Secara praktis, kualitas pelayanan antara lain berkaitan dengan pelayanan yang lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif, dan produktif, marketable (memuaskan) dan profesional.

Berdasarkan uraian tentang konsep kualitas dan pelayanan publik itu, maka kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan yang berupa barang, jasa dan layanan civil, yang

sesuai atau melebihi persepsi, tuntutan, keinginan, kebutuhan, dan harapan yang menciptakan kepuasan masyarakat.

Dengan demikian bahwa dengan adanya motivasi kerja kepada pegawai, maka kualitas pelayanan publik akan tercapai seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparat sangat mempengaruhi citra dan kinerja organisasi, karena itu setiap keluaran pelayanan harus dievaluasi sehingga menjadi umpan balik dan menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Untuk memperjelas kerangka pemikiran penelitian ini tentang adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan dan seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.3**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**

## 2. Hipotesis konseptual

Hipotesis dalam penelitian ini adalah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau

### C. Definisi Konsep dan Operasional

#### 1. Definisi Konsep

Untuk memudahkan pemahaman tentang makna variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka masing-masing variabel dan dimensi didefinisikan secara konseptual sebagai berikut :

- 1) Motivasi kerja adalah segala sesuatu yang menimbulkan keinginan dan kesediaan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi berupa, motif, harapan dan insentif.
  - a) Motif adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya pendorong kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai
  - b) Harapan adalah perasaan atau pandangan terhadap adanya kemungkinan untuk terpenuhinya kebutuhan tertentu dari seseorang berdasarkan atas pengalaman masa lampau.
  - c) Insentif adalah suatu daya tarik yang sengaja diberikan kepada pegawai dengan tujuan agar ikut membangun, memelihara dan memperkuat harapan-harapan pegawai agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi organisas

2) Kualitas Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Badan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau berupa barang dan jasa yang sesuai atau melebihi persepsi, tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi dan kondisi masyarakat, yang menciptakan kepuasan masyarakat.

Dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- 2) Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan
- 5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## 2. Definisi Operasional

Untuk memudahkan dalam mengukur variabel penelitian yang digunakan, maka masing-masing variabel tersebut dioperasionalisasikan dalam Definisi Operasional sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Motivasi Kerja (X)</b>	Motif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memenuhi kebutuhan hidup</li> <li>2. Mendapatkan kesempatan berkembang dan memperoleh kemajuan</li> <li>3. Mendapatkan pengakuan sebagai seorang manusia</li> <li>4. Mempertinggi kapasitas kerja untuk mendukung tujuan organisasi</li> </ol>
	Harapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harapan akan adanya pimpinan yang baik</li> <li>2. Harapan akan perlakuan yang tidak dibedakan</li> <li>3. Harapan terhadap kesempatan berkembang</li> <li>4. Harapan terhadap kondisi fisik tempat kerja yang baik</li> </ol>
	Insentif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan terhadap gaji yang diperoleh</li> <li>2. Keinginan akan adanya bonus dalam pekerjaan.</li> <li>3. Kepuasan terhadap adanya jaminan hari tua</li> <li>4. Kepuasan terhadap adanya jaminan kesehatan terhadap diri pegawai dan keluarganya</li> <li>5. Kepuasan terhadap adanya jaminan perumahan yang layak</li> </ol>
<b>Kualitas Pelayanan Publik (Y)</b>	Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan waktu saat pelayanan</li> <li>2. Kesiapan petugas saat diperlukan</li> <li>3. Konsekuen dengan jadwal pelayanan</li> <li>4. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan</li> </ol>
	Ketanggapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat</li> <li>2. Cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat</li> <li>3. Cepat dan tanggap terhadap masalah masyarakat</li> </ol>
	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan</li> <li>2. Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas</li> <li>3. Bertanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat</li> <li>4. Mampu memberikan solusi terhadap masalah masyarakat</li> </ol>
	Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkomunikasi baik dengan masyarakat</li> <li>2. Kepedulian kepada masalah masyarakat</li> <li>3. Berpenampilan menarik</li> <li>4. Sikap karyawan yang mudah dihubungi</li> </ol>
	Berwujud	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akses informasi yang memadai</li> <li>2. Ruang kantor yang menyenangkan</li> <li>3. Penggunaan sarana yang sama kepada setiap masyarakat</li> <li>4. Mutu layanan yang diterima</li> </ol>

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka desain yang digunakan adalah desain analitik korelasional bertujuan untuk meneliti sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Penelitian bermaksud menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Melalui metode ini dapat dijelaskan peristiwa, fenomena dan hal-hal yang berkenaan dengan pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2001:57) mengemukakan bahwa populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terjadi dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan”.

Dengan demikian yang menjadi populasi penelitian dalam penelitian ini adalah Pegawai Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebanyak 23 orang dan warga masyarakat yang melakukan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebanyak 316 orang

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian jumlah populasi di mana karakteristik yang dimiliki sama dengan populasi. Dari populasi yang tertera, peneliti dapat mempersempit dengan melakukan sampel tertentu terhadap responden. Penetapan sampel tersebut dikarenakan adanya keterbatasan yang dimiliki baik dari segi biaya, tenaga dan waktu untuk melakukan penelitian.

Dengan demikian sampel yang diambil adalah :

### 1) Pegawai Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau

Dalam penelitian ini penulis mengambil seluruh Pegawai Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau yang berjumlah 23 orang.

### 2) Masyarakat sebagai penerima layanan

Untuk menentukan jumlah sampel dari penelitian ini dimana jumlah populasi lebih dari 100 orang maka penarikan sampel menggunakan sampel secara acak (*random sampling*). Sedangkan teknik penggunaan sampel menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin dalam Ridwan (2007:65) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95 %)

Dengan menggunakan rumus tersebut, diperoleh sampel dari masyarakat penerima pelayanan sebagai berikut :

Diketahui :  $N = 316$

$$\text{Maka } n = \frac{316}{316 \cdot (0,1)^2 + 1} = 75,96 \sim 76$$

Jadi total sampel dari penelitian ini adalah ukuran sampel dari masyarakat penerima pelayanan sebanyak 76 orang dan pegawai Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebanyak 23 orang berjumlah 99 orang.

### C. Instrumen Penelitian

Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Peneliti menggunakan instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner. Adapun format jawaban dari kuesioner ini yaitu menggunakan skala *likert* dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Masing-masing alternatif jawaban diberi skor, dengan nilai skala sebagai berikut :
  - a) Kategori jawaban sangat setuju atau sangat baik diberi skor 5
  - b) Kategori jawaban setuju atau baik diberi skor 4
  - c) Kategori jawaban cukup setuju atau cukup baik diberi skor 3
  - d) Kategori jawaban kurang setuju atau kurang baik diberi skor 2
  - e) Kategori jawaban tidak setuju atau tidak baik diberi skor 1
- 2) Peneliti menggunakan instrumen penelitian yang berbentuk pedoman wawancara yaitu wawancara yang diberikan kepada informan untuk lebih mempertajam penilaian terhadap kualitas pelayanan publik masyarakat yang di jumpai Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau saat melakukan penelitian

3. Dalam studi dokumentasi, Penulis mengumpulkan data sekunder seperti :
  - 1) Data PNS pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.
  - 2) Data /Laporan tahunan dan bulanan tentang pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Data masyarakat yang pernah penerima pelayanan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau
  - 4) Data dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan berbagai data, dan informasi, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

##### **1) Pemberian Kuesioner**

Teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan (angket) yang bersifat tertutup dimana setiap pertanyaan sudah disediakan alternatif jawaban, sehingga responden tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan.

##### **2) Wawancara**

Wawancara langsung secara mendalam (*indepth interview*), yakni suatu dialog/tanya jawab yang penulis lakukan terhadap nara sumber sebagai informan secara mendalam untuk memperoleh data primer yang objektif dan faktual tentang permasalahan yang diteliti.

### 3) Studi Dokumentasi

Dilakukan dengan cara mempelajari dan mencatat bahan-bahan bacaan, makalah, jurnal, dokumen dan laporan-laporan, serta bahan-bahan lain yang berkaitan dengan variabel penelitian.

## E. Metode Analisis Data

Untuk mengetahui dan menguji apakah kedua variabel penelitian tersebut mempunyai hubungan yang signifikan serta untuk memprediksikan kecenderungan terjadinya perubahan pada variabel Y bila nilai variabel X telah diketahui atau variabel X berubah pula satuan unit, maka pengujian hipotesisnya akan dilakukan dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut :

### 1. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan yang terjadi antara variabel bebas (X) dengan variabel tergantung (Y). Hal sebagaimana dikemukakan oleh Harun Al Rasyid (1994 : 230) yaitu bahwa :

Besarnya keeratan hubungan antara X dan Y diperlihatkan oleh koefisien korelasi. Dan untuk memeriksa apakah ada hubungan antara dua variable X dan Y, yang kedua-duanya tingkat pengukurannya ordinal digunakan koefisien korelasi rank Spearman (*Rank - Spearman Coefficient of Correlation*).

Adapun rumus perhitungan korelasi Rank Spearman (Spearman's Coefficient of Rank Correlation) sebagaimana terdapat dalam Mochtar (2002 : 229) adalah sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Keterangan :**

- rs = Koefisien Korelasi Ranking Spearman  
d = Selisih ranking dari kedua variabel yang dianalisis  
n = Jumlah sampel

Untuk mengetahui tentang keamatan hubungan antara dua variabel yang dianalisis, sebagai pegangan dalam interpretasi arti "rs" tersebut adalah sebagaimana dikemukakan oleh Guilford (*Guilford's Empirical Rule*) sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Arti Koefisien Korelasi**

Nilai rs	Arti
> 0 → < 0,2	Lemah sekali (Sangat longgar)
≥ 0,2 → < 0,4	Lemah (Longgar)
≥ 0,4 → < 0,7	Cukup erat (Moderat)
≥ 0,7 → < 0,9	Erat
≥ 0,9 → < 1,0	Sangat erat

Sumber : Harun Al Rasyid (1994 : 46).

Selanjutnya apabila dari hasil pengujian itu ternyata menunjukkan adanya hubungan antara kedua variabel, maka langkah selanjutnya menurut Mochtar (2002 : 192) menguji signifikansi dari hubungan tersebut, yaitu untuk mengetahui apakah hubungan yang terjadi antara dua variabel itu benar-benar bermakna atau hanya terjadi secara kebetulan, maka dilakukan dengan menggunakan uji t (t-test) dengan rumus sebagai berikut :

$$t - h = \frac{r \sqrt{(n - 2)}}{\sqrt{(1 - r^2)}}$$

**Keterangan :**

- t-h = Nilai Hitung  
rs = Koefisien Korelasi Rank Spearman  
n = Jumlah Ukuran Sampel

Hasil perhitungan tes signifikansi ini, kemudian dikonsultasikan dengan nilai kritik t-tabel, Degree Of Freedom ( $DF$ ) =  $n-2$  pada tingkat keyakinan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai t-hitung ternyata lebih besar dari nilai t-tabel ( $t-h > t-t$ ), maka hubungan antara kedua variabel adalah signifikan. Sedangkan apabila nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel ( $t-h < t-t$ ) maka berarti hubungan tersebut tidak signifikan, dalam arti bahwa hubungan tersebut hanya terjadi karena faktor kebetulan saja.

## 2. Koefisien Determinasi

Untuk menarik kesimpulan mengenai keamatan hubungan antara Y atas X semata-mata didasarkan pada koefisien korelasi ( $r$ ), kurang memberi keterangan. Oleh karena itu untuk memperoleh keterangan yang lebih lengkap, menurut Al Rasyid (1994 : 47) keterangan akan diperoleh lebih baik, apabila kesimpulan keamatan didasarkan pada koefisien determinasi. Maksudnya adalah bahwa koefisien korelasi memberi penjelasan mengenai kategori keamatan hubungan antara variabel misalnya kurang erat, erat atau sangat erat, tetapi koefisien korelasi tidak menjelaskan berapa besar nilai Y dapat diprediksikan oleh X. Untuk menjelaskan seberapa besar sumbangan variabel X terhadap variabel Y, maka perlu diadakan analisis determinasi. Secara statistik, analisis ini dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi ( $r^2$ ). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Saidiman, 1987 : 87) :

$$R = r^2$$

Keterangan :

R = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

### 3. Analisis Regresi

Analisis regresi dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan yang terjadi pada variabel Y, apabila variabel X berubah dalam satuan unit. Hal ini dinyatakan oleh Mochtar (2002 : 148) bahwa “.....dengan menggunakan persamaan regresi, kita dapat melakukan prediksi besarnya nilai variabel Y bila nilai variabel X telah diketahui. Besarnya perubahan itu ditunjukkan oleh koefisien regresi, yang diberi symbol b”.

Mengingat penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel, maka analisis regresinya menggunakan persamaan regresi sederhana, yaitu :  $Y = a + bX$ .

Untuk mencari nilai a dan b, digunakan rumus :

$$a = \frac{\sum X^2 \cdot \sum Y - \sum X \cdot \sum XY}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

- a = Nilai Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- X = Nilai variabel bebas
- Y = Nilai variabel tergantung
- n = Jumlah sampel

Selanjutnya menurut Pasaribu (1983 : 301) bahwa untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut bermakna/signifikan atau hanya karena faktor kebetulan saja, maka dilakukan test signifikansi dengan lebih dahulu mencari Standar Error ( $\delta$ ) dari koefisien regresi, dengan rumus sebagai berikut :

$$(\delta)b^2 = \frac{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2 - \frac{(n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y)^2}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}}{(n - 2) (n \sum X^2 - (\sum X)^2)}$$

Setelah standar error dari koefisien regresi diketahui, maka dilakukan test signifikan dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b}{\delta b}$$

Hasil perhitungan t-test tersebut kemudian dikonsultasikan dengan nilai kritik pada t-tabel dengan *Degree of Freedom (DF)* pada tingkat kepercayaan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ), dengan ketentuan apabila :

t-hitung > t-tabel : maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

t-hitung < t-tabel : maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, yang berarti tidak ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. TEMUAN

##### 1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

Dalam penelitian ini, salah satu komponen penting untuk dapat mengetahui efektifitas kerja Kantor Pelayanan Perizinan dapat dilihat dari keadaan struktur organisasi dalam instansi tersebut, yang mampu mengoptimalkan tujuannya melalui masukan, baik berupa sumber daya manusia, sumber dana, peralatan, teknologi dan sistem. Pada dasarnya, rancangan tujuan yang perlu dibuat oleh setiap organisasi pelayanan, termasuk Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau tidak saja harus memberikan manfaat bagi kepentingan organisasi dan para pegawainya saja, tetapi yang lebih penting adalah bagaimana tujuan tersebut dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Pada tingkat inilah biasa terjadi intervensi masukan berupa program atau kegiatan yang dapat digunakan bagi efektivitas organisasi tersebut.

Kantor Pelayanan Perizinan baru saja mengalami peningkatan status berdasarkan Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 3 Tahun 2011 tentang perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah menjadi Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau yang merupakan salah satu Lembaga teknis sebagai unsur penunjang pengelolaan sebagian pelayanan umum dibidang perizinan dan penanaman modal.

## **2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Kota Baubau**

Kondisi Pelayanan Publik saat ini, menghadapi permasalahan yang beragam dan saling terkait, mulai yang sederhana sampai yang kompleks. Dari sisi kelembagaan, struktur organisasi belum mendukung dan belum mencerminkan fungsi pelayanan, karena struktur organisasi cenderung hierarkhis (tidak daftar/flat) dan masih adanya tumpang tindih tugas, fungsi maupun kewenangan. Seperti telah diuraikan sebelumnya bahwa karakteristik struktur organisasi dapat memberikan gambaran suatu institusi dalam melaksanakan tugas dari fungsinya (keefektifan sistem), yang nampak dari susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi), namun mempunyai banyak fungsi. Pada kenyataannya seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, bahwa keberadaan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau ini masih tetap menggunakan prosedur yang bertingkat dan berjenjang, serta pengaturan maupun pelimpahan kewenangan yang ada tidak banyak merubah sistim pelayanan. Dengan demikian pembentukan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebagai institusi Pemerintahan dalam pemberian satu pintu/atap yang bersifat terpadu hanya merupakan penerimaan saja, sedangkan tempat prosesnya di instansi lain yang berwenang. Kondisi tersebut juga diungkapkan oleh Kepala Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebagai berikut :

Ada beberapa kewenangan sampai saat ini masih ditangani oleh Dinas-dinas teknis, walaupun kewenangan itu jelas-jelas sudah dilimpahkan sesuai dengan peraturan yang ada. Uraian tugas yang ada belum jelas antara Dinas teknis dengan Kantor Pelayanan Perizinan, dimana masih ada tumpah tindih tugas, akibatnya tidak optimal bekerja. Sebaiknya semua bentuk Pelayanan yang sudah dilimpahkan kepada Kantor Pelayanan Perizinan harus dilaksanakan tetapi kenyataannya sampai hari ini mereka tidak mau melepaskan dengan dengan berbagai dalih yang berupaya memojokan Kantor Pelayanan Perizinan” (Hasil wawancara dengan responde, 2011).

Dengan situasi seperti ini, tidaklah mengherankan apabila sikap dan perilaku aparat dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang diharapkan adanya pelimpahan kewenangan dan perubahan pola pelayanan dengan terbentuknya institusi tersebut tidak terapresiasi sesuai tujuannya. Kenyataan bahwa dari 17 kewenangan yang ada, sesuai dengan tugas dan fungsinya sampai sekarang belum terlaksana secara optimal dan menyeluruh sebagai layaknya sebuah institusi Pemerintahan yang otonom. Gambaran tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.1**  
**Kedudukan jenis-jenis izin sebagai kewenangan**  
**Pada badan pelayanan perizinan dan penanaman modal kota baubau**  
**berdasarkan tugas dan fungsinya.**

No	Jenis Izin	Pengelolaan	Dinas Terkait
1.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Terkelola	Dinas Kota dan Tata bangunan Dinas PU dan Prasaranan Wilayah Bapedalda.
2.	Izin Penggunaan Tanah	Belum	Kantor Pertanahan, Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan, Dinas Pertanian, Kehutanan dan Kelautan
3.	Izin Usaha perdagangan (SIUP)	Belum	Dians Perindag, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Bagian Perekonomian.
4.	Izin Usaha Industri	Belum	Dinas Perindag, Kopersi, Usaha Kecil dan Menengah, Dinas Pertanian, Kehutanan dan Kelautan, Bagian Perekonomian.

5.	Izin Usaha Penanganan Perikanan	Terkelola	Dinas Pertanian, Kehutanan dan Kelautan.
6.	Izin Tempat Usaha (SITU) & Izin Gangguan (HO)	Terkelola	Dinas Perindag, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Bagian Perekonomian.
7.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	Terkelola	Dinas PU & Prasarana wilayah
8.	Izin Pertambangan Bahan Galian C	Terkelola	Dinas Tata Kota dan Tata bangunan, bagian perekonomian.
9.	Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol	Terkelola	Dinas Perindag, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, bagian perekonomian
10.	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum di Daerah	Belum	Dinas Perhubungan & Pariwisata, Badan Kesbang & Linmas, Bag. Perekonomian
11.	Izin Usaha Penampungan Bahan Bakar Minyak (IPBBM)	Belum	Dinas Perindag, Koperasi Usaha Kecil & Menengah, Bapedalda, Bag. Perekonomian
12.	Izin Pendirian Koperasi	Belum	Dinas Perindag, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah Bag. Perekonomian.
13.	Izin Usaha Pemotongan Hewan	Belum	Dinas Pertanian, Kehutanan dan Kelautan, Dinas Perindag, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah, Kantor Informasi, Komunikasi, Arsip & Pengolahan Data.
14.	Izin Usaha Bidang Informasi dan Komunikasi	Terkelola	Dinas Perindag, Koperasi Usaha Kecil & Menengah Dinas Pertanian Kehutanan & Kelautan
15.	Izin Usaha Penggalian	Belum	Dinas Pertanian, Kehutanan & Kelautan
16.	Izin Usaha Penggemukan Sapi	Belum	Dinas Pertanian, Kehutanan & Kelautan
17.	Izin Usaha Antar Pulau	Belum	Dinas Perindag, Koperasi, Usaha Kecil & Menengah Bag. Perekonomian.

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Kota Baubau, 2011

Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau harus dapat bekerja secara professional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Berdasarkan tabel diatas, keberadaan Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebagai unit pelayanan terpadu dalam

perkembangannya masih terjadi 'egosentrisme sektoral' yang sangat kuat diantara instansi teknis terkait yang menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan. Hal ini terbukti sesuai observasi di lapangan, dimana model pelayanan terpadu yang diapresiasi di Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau tidak efektif, karena proses penyelesaian teknisnya masih dikerjakan oleh masing-masing Dinas (sebagai *Back Office*), bukan oleh Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau yang esensi bentuknya unit pelayanan terpadu satu atap sebagai *Front Office*. Akibatnya, masyarakat yang dilayani justru harus menghubungi Dinas-dinas teknis yang bersangkutan, sehingga kinerja Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau kadang kurang berfungsi optimal. Hal tersebut juga terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut :

Sebenarnya menyangkut kejelasan uraian tugas sudah diketahui, tetapi dalam pelaksanaan dilapangan masih sangat ketergantungan dengan berbagai Dinas terkait seperti pelayanan IMB, dimana masyarakat ketika ingin mendapatkan 'izin membangun' tidak cukup hanya datang di Kantor Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, tetapi juga harus mendapat restu dari Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan dalam bentuk rekomendasi! (Hasil wawancara dengan Kasi Ekbangsosbut,2011)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka alur pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau amat berbelit-belit karena masyarakat untuk mendapatkan pelayanan harus melalui pintu dinas-dinas lain karena proses penyelesaian teknisnya masih dikerjakan oleh masing-masing dinas Oleh karena itu memungkinkan masyarakat tidak dapat mengetahui bagaimana perizinan tersebut diproses.

### 3. Sistim Pelayanan Perizinan

Sistim pelayanan merupakan suatu rangkaian yang saling kait mengait satu sama lain, membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, maka Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari layanan perizinan yang diselenggarakan.

Sesuai karakteristik struktur dan uraian tugas maupun fungsi di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau dalam melaksanakan dan mewujudkan pelayanan satu atap/satu pintu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perizinan maka salah satu syarat yang sangat signifikan untuk diperhatikan adalah kejelasan informasi prosedur tentang pelayanan yang diberikan sebagai unit pelayanan terpadu.

Kenyataan yang terjadi di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau mewujudkan bahwa faktor kejelasan prosedur pelayanan kurang diperhatikan. Hal itu terlihat pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebagai suatu organisasi pelayanan, hampir dapat dikatakan tidak memiliki struktur informasi yang jelas mengenai mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Sebagai organisasi Pemerintah yang memiliki tugas utama memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya berupaya bagaimana masyarakat dapat memperoleh atau mengakses informasi dengan mudah dan jelas.

Kebutuhan akan akses mengenai kejelasan informasi prosedur tentang pelayanan oleh masyarakat merupakan suatu tuntutan dari konsumen. Hal tersebut perlu dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebagai upaya dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik. Apabila ada keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik, masyarakat dapat mengadukan keluhan tersebut melalui media massa. Dengan adanya akses tersebut, selain sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengadukan keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik juga digunakan sebagai sarana informasi bagi Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau dalam menilai kinerjanya sekaligus juga untuk memberikan penerangan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan perizinan.

Selain itu kepastian mekanisme alur pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa sebagai unit pelayanan terpadu satu atap/pintu terjadi resistensi dari dinas-dinas Teknis terkait, terutama yang berhubungan dengan mekanisme pelayanan terpadu. Untuk mengkaji lebih jauh tentang kepastian dan kejelasan alur mekanisme Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sesuai hasil observasi di lapangan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.2**  
**Jenis-Jenis Izin dan Mekanisme Alur Pelayanan Perizinan**  
**Di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau**

No	Jenis – Jenis Izin	Mekanisme
1.	Izin Mendirikan bangunan (IMB)	Pemohon ke Ktr Pelayanan Perizinan (Kasi Pelayanan) mengambil permohonan/pengantar ke Dinas Tata Kota dan Tata Bangunan (peninjauan lokasi) – kembali ke pemohon untuk pengurusan berkas – setelah lengkap kembali ke perizinan untuk dibuatkan pengantar untuk mendapatkan rekomendasi dari Dinas Tata Kota dan Dinas Kimpraswil untuk pengesahan gambar dan rencana anggaran biaya (RAB) –Asisten I dan Sekda untuk diparaf kemudian Walikota untuk ditanda tangani dan setelah itu kembali ke Kantor Pelayanan Perizinan untuk diserahkan kepada pemohon.
2	Pajak Tambang Gol. C	Dibayar pada saat atau bersamaan dengan pembayaran IMB
3	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	Pemohon ke Ktr Pelayanan Perizinan (Kasi Pelayanan) mengambil permohonan/persyaratan – pemohon melengkapi persyaratan kemudian kembali ke Kantor Pelayanan Perizinan untuk dibuatkan SK SITU – ke Kantor Pelayanan Perizinan untuk diserahkan ke pemohon.
4	Izin Gangguan (HO)	Bersamaan dengan SITU – tetapi tidak semua SITU mempunyai HO contoh Rumah Melan, Bengkel dll.
5	Izin Usaha Perikanan (IUP)	Pemohon ke Ktr Pelayanan Perizinan (Kasi Pelayanan) mengambil permohonan/persyaratan – pemohon melengkapi persyaratan kembali ke Kantor Pelayanan Perizinan untuk dibuatkan rekomendasi ke Dinas Perikanan dan Kelautan kemudian kembali ke Kantor Pelayanan Perizinan untuk pembayaran/pembuatan SK IUP – Kasi Penerbitan Izin (paraf) – Kepala Kantor Pelayanan Perizinan (paraf) – Asisten II dan Sekda (paraf) – Walikota untuk ditanda tangani – ke Ktr Pely. Perz. Untuk diserahkan ke pemohon.
6	Izin Usaha di Bidang Informasi & Komunikasi	SITUnya dibuatkan terlebih dahulu di Ktr Pely. Perz. Pemohon ke Ktr Pely. Perz. (Kasi Pely) mengambil permohonan izin INKOM/persyaratan, kemudian dibuatkan pengantar untuk mendapatkan rekomendasi dari Ktr INKOM – pemohon melengkapi persyaratan kemudian kembali ke Ktr Pely. Perz. Untuk pembayaran izin dan pembuatan SK –Asisten II (paraf) – Sekda untuk ditanda tangani – ke Ktr Pely. Perz. Untuk diserahkan ke pemohon.
7	Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU-MB)	Pemohon ke Ktr Pelayanan Perizinan (Kasi Pelayanan) mengambil permohonan/persyaratan – pemohon melengkapi persyaratan kembali ke Kantor Pelayanan Perizinan untuk pembayaran izin pembuatan SK SITU-MB Kasi Penerbitan Izin (paraf) – Kepala Ktr Pely. Perz. (paraf) – Dinas Pendapatan untuk diporporasi pada bagian Ekonomi (paraf) – Asisten II (paraf) – Sekda untuk ditanda tangani – kembali ke Bagian Ekonomi – ke Ktr Pely. Perz. Untuk diserahkan ke pemohon.
8	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	Pemohon ke Ktr Pelayanan Perizinan (Kasi Pelayanan) mengambil permohonan/persyaratan – pemohon melengkapi persyaratan kemudian kembali ke Kantor Pelayanan Perizinan untuk dibuatkan pengantar/rekomendasi ke Dinas Kimpraswil – kembali ke Ktr. Pely. Perz.– Asisten II (paraf) – Sekda (paraf) – Walikota untuk di tanda tangani – kembali ke Bagian Eonomi – kembali ke ktr. Pely. Perz. Untuk diserahkan ke pemohon.

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Kota Baubau dan diolah.

Dari gambaran tabel di atas, mekanisme alur pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau memungkinkan masyarakat tidak dapat mengetahui bagaimana perizinan tersebut diproses. Disisi lain juga, ternyata mekanisme alur pelayanan perizinan yang seharusnya semua aparat di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau mengetahui tanpa kecuali tetapi ketika mereka diminta komentarnya mengenai mekanisme yang dilaksanakan pada institusi tersebut justru kebingungan menjawabnya dan seakan-akan aparat sendiri tidak memahami atau mengetahui mekanisme dalam organisasinya. Hal ini merupakan fenomena tersendiri, dimana aparat pelayanan secara organisasi mempunyai kewajiban secara tidak langsung menjadi informasi mengenai mekanisme yang dijalankan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau

Hal lain yang dilihat, bahwa jenis-jenis izin yang dikelola langsung oleh Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau dari gambaran mekanisme diatas, dapat memperlambat dan menambah jalur birokrasi yang panjang serta berbelit-belit. Hampir dapat diasumsikan bahwa “tranparansi” pelayanan sebagai model pelayanan prima sangat diabaikan, yang justru menguntungkan sebagian aparat pelayanan karena masyarakat tidak mengerti yang dapat memunculkan “hubungan siluman” antara petugas dengan masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan perizinan.

Masyarakat ketika datang ke Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau yang notabene sebagai unit pelayanan terpadu, tidak cukup hubungan dengan institusi tersebut, tetapi yang lebih penting lagi masyarakat

sebelumnya harus mendatangi instansi teknis dan setelah itu kejelasan dan kepastian mengenai pelayanan yang dibutuhkan harus menunggu dalam waktu yang lama.

Dalam hal kelengkapan sarana kerja dan fasilitas pelayanan, dimaksudkan sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau. Keberadaan sarana kerja di kantor Pelayanan perizinan Kota Baubau dalam mendukung pelaksanaan tugas pelayanan dari segi peralatan kerja dan perlengkapan kerja secara organisasi sudah memiliki berbagai infrastruktur yang cukup dalam mendukung kinerja aparat.

#### **4. Visi Misi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Susunan Organisasi**

##### **a. Visi dan Misi**

##### **1) Visi Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau:**

“Terwujudnya jasa pelayanan peizinan yang prima”

Visi tersebut disusun berdasarkan komitmen seluruh aparatur Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau guna memenuhi tuntutan dan dinamika masyarakat Kota Baubau akan peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik yang lebih baik (*better*), lebih murah (*cheaper*), lebih cepat (*faster*) dan lebih tepat.

##### **2) Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau:**

Untuk mewujudkan Visi Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau, maka dilaksanakan sistem Pelayanan Perizinan satu atap dengan Misi :

- a) Menata sistem dan prosedur pelayanan perizinan yang mudah, cepat jelas dan tepat.
- b) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses perizinan,
- c) Mendorong kreativitas dan prakarsa masyarakat
- d) Meningkatkan peluang berusaha dan investasi
- e) Meningkatkan kualitas SDM aparatur perizinan yang professional dalam melayani masyarakat.

**b. Tugas Pokok dan Fungsi**

Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 3 Tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah. Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau berkedudukan sebagai unsur penunjang pengelolaan pelayanan umum di bidang perizinan dan Penanaman Modal. Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Baubau melalui Sekretaris Daerah.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan dan penanaman modal;

- 2) Penyusunan rencana program Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;
- 3) Penyelenggaraan perizinan dan Penanaman Modal;
- 4) Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- 5) Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan perizinan dan penanaman modal;
- 7) Peningkatan Pendapatan Asli Daerah;
- 8) Penyelenggaraan administrasi umum dan kepegawaian;
- 9) Penyelenggaraan perencanaan program dan keuangan;
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

**c. Susunan Organisasi**

Susunan Organisasi Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau berdasarkan Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 3 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 3 Tahun 2008 tentang organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah adalah sebagai berikut

- 1) Kepala Badan;
- 2) Sekretaris
  - a) Subag. Perencanaan;
  - b) Subag. Keuangan;
  - c) Subag. Umum dan Kepegawaian.

- 3) Bidang Perizinan
  - a) Seksi Pendaftaran;
  - b) Seksi Pengolahan
- 4) Bidang Pengaduan, Pelaporan dan Evaluasi
  - a) Seksi Pengaduan
  - b) Seksi Pelaporan dan Evaluasi
- 5) Bidang Penanaman Modal
  - a) Seksi Pelayanan Informasi dan Pengembangan Lembaga
  - b) Seksi Pengendalian dan Penanaman Modal

## **5. Bidang Urusan Wajib**

### **a. Jenis Pelayanan Dasar**

Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau menyelenggarakan urusan wajib Pemerintahan umum dibidang pelayanan Perizinan serta menyelenggarakan urusan wajib penanaman modal.

Dalam rangka menyelenggarakan urusan wajib pemerintahan umum dibidang pelayanan perizinan dan seiring dengan peningkatan status dari Kantor menjadi Badan, maka pada tahun 2011 ini Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau direncanakan akan melaksanakan pelayanan yang meliputi pelayanan izin dan non izin sebagai berikut :

- 1) Izin Mendirikan bangunan (IMB)
- 2) Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
- 3) Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU-MB)

- 4) Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)
- 5) Surat Izin Usaha Industri (SIUI)
- 6) Izin Gangguan / HO (*Hinder Ordonnantie*)
- 7) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- 8) Tambang Galian C
- 9) Izin Bidang Usaha Komunikasi dan Informasi
- 10) Izin Penyelenggaraan Reklame
- 11) Izin Penyelenggaraan Pergudangan
- 12) Izin Usaha Perikanan
- 13) Izin Usaha Penggilingan Padi
- 14) Izin Usaha Restoran, Rumah Makan dan Jasa Boga
- 15) Izin Usaha Hotel dan Penginapan
- 16) Izin Penyelenggaraan Usaha Jasa Informasi dan Promosi Pariwisata
- 17) Izin Usaha Kegiatan Usaha Objek Wisata
- 18) Izin Penyelenggaraan Usaha Jasa Impresariat
- 19) Izin Pranuwisata dan Pengatur Wisata
- 20) Izin Biro Perjalanan Wisata dan/Agen Perjalanan Wisata
- 21) Izin Kelayakan Lingkungan
  - a) Dokumen AMDAL (Golongan I)
  - b) Dokumen UKL/UPL (Golongan II)
  - c) Dokumen .....
- 22) Izin Pengeboran Eksploitasi Air Bawah Tanah

- 23) Izin Penurapan Mata Air
- 24) Izin Pengambilan Air Bawah Tanah
- 25) Izin Pengambilan Mata Air
- 26) Izin Usaha Jasa Konversi, Perjalanan Insentif dan Pameran
- 27) Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah
- 28) Izin Praktik Dokter Umum
- 29) Izin Praktik Dokter Gigi
- 30) Izin Praktik Dokter Spesialis
- 31) Izin Praktik Berkelompok Dokter Umum
- 32) Izin Praktik Berkelompok Dokter Spesialis
- 33) Izin Praktik Perawat
- 34) Izin Praktik Bidan
- 35) Izin Kerja Apoteker
- 36) Izin Kerja Asisten Apoteker
- 37) Izin Apotik
- 38) Izin Laboratorium
- 39) Izin Toko Obat
- 40) Izin Optikal
- 41) Izin Fisioterapi
- 42) Izin Kebugaran (Fitnes)
- 43) Izin Salon Kecantikan
- 44) Izin Praktek Pengobatan Tradisional

Terkait urusan wajib bidang penanaman modal, Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal melaksanakan beberapa upaya antara lain :

- 1) Peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi melalui updating profil investasi dan penyusunan cetak Biru (*master plan*) pengembangan penanaman Modal ; dan
- 2) Peningkatan promosi dan kerja sama investasi melalui koordinasi pemetaan dan pengembangan penanaman modal.

**b. Indikator, Nilai dan Batas Waktu Pencapaian**

1) Indikator

Indikator adalah tolak ukur prestasi kuantitatif untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu standar pelayanan, berupa masukan, proses, hasil dan atau manfaat pelayanan.

Adapun rencana pencapaian standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau menggunakan indikator kinerja kegiatan. Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan data kinerja yang diperoleh melalui pengumpulan data dari 2 sumber yaitu :

- (1) Data internal, yang berasal dari sistem informasi yang ada baik laporan kegiatan regular seperti laporan mingguan, bulanan, triwulan dan semesteran maupun laporan kegiatan lainnya;
- (2) Data eksternal diperoleh dari berbagai sumber yang relevan daengan pelayanan perizinan seperti pengaduan masyarakat melalui kotak pengaduan dan survey kepuasan pelanggan.

## 2) Niali

Nilai merupakan besaran capaian yang direncanakan berdasarkan masing-masing indikator kinerja kegiatan.

## 3) Rencana Pencapaian

## a) Evaluasi dan Penetapan Indikator Jenis Pelayanan Dasar yang dikerjakan.

Evaluasi dan penetapan indikator terhadap pelayanan dasar yang dikerjakan merupakan rencana pencapaian untuk mengukur pencapaian target yang ditetapkan dengan realisasi capaian yang diperoleh, sehingga dapat diketahui kesenjangan yang terjadi.

Adapun evaluasi dan penetapan indikator jenis pelayanan dasar yang dikerjakan tersebut diuraikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.3**  
**Evaluasi dan Penetapan Indikator Jenis Pelayanan Dasar yang dikerjakan**

Jenis Pelayanan Dasar	Indikator	Target	Capaian Saat Ini	Kesenjangan Antara target dan capaian
1	2	3	4	5
Sosialisasi proses pelayanan perizinan terpadu	Tertaksananya sosialisasi proses pelayanan perizinan terpadu	100 %	97,78 %	2,30 %
Penyusunan sistem informasi terhadap layanan publik	Tersedianya sistem informasi pelayanan publik	100 %	100 %	0 %
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Updating Provil Investasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tersusunnya Profil investasi Komoditi unggulan Daerah</li> </ul>	100 %	100 %	0 %
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Penyusunan Cetak Biru (Master Plan) Pengembangan Penanaman Modal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tersusunnya Dokumen Cetak Biru (Master Plan) Pengembangan Penanaman Modal</li> </ul>	100 %	100 %	0 %
Koordinasi Perencanaan dan pengembangan penanaman modal	Terkoordinasinya pelayanan penanaman modal daerah	100 %	100 %	0 %

b) Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Program

Berdasarkan hasil evaluasi dan penetapan indikator jenis pelayanan dasar yang dikerjakan. Dari kesenjangan antara target dan capaian pada hasil evaluasi akan menunjukkan permasalahan yang dihadapi pada setiap pelayanan dasar yang dikerjakan. Identifikasi masalah dan kebutuhan program diuraikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Identifikasi masalah dan kebutuhan program**

Jenis Pelayanan Dasar	Indikator	Kesenjangan	Masalah	Kebutuhan Program Sesuai Permendagri 59 / 2007
1	2	3	4	5
Sosialisasi proses pelayanan perizinan terpadu	Terlaksananya sosialisasi proses pelayanan perizinan terpadu	2,30 %	a. Prosedur dan Mekanisme Kerja yang Masih Tumpang tindih	Program peningkatan pelayanan perizinan terpadu
Penyusunan sistem informasi terhadap layanan publik	Tersedianya sistem informasi pelayanan publik	0 %	-	Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Udating Provil Investasi</li> <li>■ Penyusunan Cetak Biru (Master Plan) Pengembangan Penanaman Modal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tersusunnya Profil investasi Komoditi Unggulan Daerah</li> <li>■ Tersusunnya Dokumen Cetak Biru (Master Plan) Pengembangan Penanaman Modal</li> </ul>	<p>0 %</p> <p>0 %</p>	-	Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi investasi
Koordinasi Perencanaan dan Pengembangan Penanaman modal	Terkoordinasinya Pelayanan penanaman modal daerah	0 %	-	Program peningkatan promosi dan kerja sama investasi

c) Rencana Pencapaian

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi serta kebutuhan program yang ditetapkan, maka perlu dilakukan rencana pencapaian. Rencana pencapaian itu sendiri akan menghasilkan target yang akan dicapai pada pelaksanaan pelayanan dasar.

Target yang dituangkan disusun berdasarkan periodisasi pencapaian setiap tahun rencana yang dimaksud. Adapun rencana pencapaian dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.5**  
**Rencana Pencapaian**

Jenis Pelayanan Dasar	Indikator	Batas waktu pencapaian	Program Menurut Permendagri 59 / 2007	Rencana Capaian Tahun ke -		
Sosialisasi proses pelayanan perizinan terpadu	Terlaksananya sosialisasi proses pelayanan perizinan terpadu	2012	Program peningkatan pelayanan perizinan terpadu		100 %	
Penyusunan sistem informasi terhadap layanan publik	Tersedianya sistem informasi pelayanan public	2012	Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi		100 %	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Updating Profil Investasi</li> <li>■ Penyusunan Cetak Biru (Master Plan) Pengembangan Penanaman Modal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tersusunnya Profil Investasi Komoditi Unggulan Daerah</li> <li>■ Tersusunnya Dokumen Cetak Biru (Master Plan) Pengembangan Penanaman Modal</li> </ul>	2012	Program peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi		100 %	
Koordinasi perencanaan dan pengembangan penanaman modal	Terkoordinasinya pelayanan penanaman modal daerah	2012	Program peningkatan promosi dan kerjasama investasi		100 %	

d) Dukungan Personil

Jumlah Pegawai Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal saat ini sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang dengan rincian tingkat pendidikan sebagai berikut :

- (1) S3 Sebanyak 1 (satu) orang
- (2) S2 Sebanyak 2 (dua) orang
- (3) S1 Sebanyak 12 (dua belas) orang
- (4) D3 Sebanyak 3 (tiga) orang
- (5) SMA Sederajat Sebanyak 5 (lima) orang

**6. Rencana Program Dan Penetapan**

Adapun program dan kegiatan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Tahun 2011 adalah sebagai berikut :

**a. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran :**

- 1) Penyediaan Jasa Surat menyurat
- 2) Penyediaan jasa Komunikasi, sumber daya air dan listrik
- 3) Penyediaan jasa pemeliharaan dan perizinan Kendaraan Dinas/Operasional
- 4) Penyediaan alat tulis Kantor
- 5) Penyediaan jasa administrasi Keuangan
- 6) Penyediaan jasa kebersihan kantor
- 7) Penyediaan Barang cetakan dan pengadaan
- 8) Penyediaan makanan dan minuman
- 9) Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor

- 10) Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan
  - 11) rapat-rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah
- b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur :**
- 1) Pengadaan perlengkapan Gedung Kantor
  - 2) Pemeliharaan Rutin Berkala keadaan Dinas/Operasional
  - 3) Pemeliharaan Rutin Berkala Perlengkapan Gedung Kantor
  - 4) Pemeliharaan Rutin Berkala Gesung Kantor
  - 5) Pengadaan Komputer
- c. Program Peningkatan Disiplin Aparatur :**
- 1) Pengadaan Pakaian Seragam beserta perlengkapannya
- d. Program Peningkatan Sumber Daya Aparatur :**
- 1) Kajian antar Daerah (KAD)
- e. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan :**
- 1) Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtsar Realisasi Kinerja SKPD
- f. Program Peningkatan Pelayanan Perizinan Terpadu :**
- 1) Sosialisasi proses pelayanan perizinan terpadu
  - 2) Monitoring dan pengawasan perizinan
- g. Program Peningkatan dan Pengembangan Pengelolaan Keuangan daerah :**
- 1) Intensifikasi dan Ekstensi Sumber-sumber Pendapatan daerah
  - 2) Penyusunan draft dan petunjuk pelaksanaan Perda

**h. Program Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi**

- 1) Pengembangan Sistem dan Pemograman Pelayanan Perizinan

**i. Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Perizinan**

- 1) Updating Provil Investasi  
2) Cetak Biru 9 Master Plan Pengembangan Penanaman Modal

**j. Program Peningkatan Promosi dan kerjasama Investasi**

- 1) Koordinasi Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal

**7. Pengujian Hipotesis**

Untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara kedua variabel tersebut serta sejauhmana pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung harus dilakukan melalui perhitungan statistik. Adapun analisis statistik yang akan dilakukan dalam kaitan dengan penelitian ini adalah analisis korelasi rank Spearman, analisis determinasi dan analisis regresi yang dilengkapi dengan pengolahan data melalui program SPSS. Perhitungan Koefisien Korelasi Rank Spearman menurut rumus dapat dilihat pada lampiran 4 tesis ini, dan hasil perhitungan pengolahan data adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Korelasi Antar Variabel**

		Correlations	
		Kualitas Pelayanan	Motivasi Kerja
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.620
	Motivasi Kerja	.620	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000
	Motivasi Kerja	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	99	99
	Motivasi Kerja	99	99

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Hasil pengolahan SPSS itu terlihat adanya korelasi antara Motivasi Kerja dengan kualitas pelayanan publik sebesar 0,62. Korelasi tersebut signifikan pada tingkat kemaknaan 0,01. Dalam penelitian ini tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup erat dan signifikan antara Motivasi Kerja dengan kualitas pelayanan publik bidang perizinan dan penanaman modal.

Terhadap nilai koefisien korelasi ini, Al Rasyid (1994:442) mengemukakan “apabila kita menghitung koefisien korelasi atas dasar sebuah ukuran sampel berukuran  $n$ , maka setelah harga koefisien korelasi diketahui, kita boleh belum mengambil kesimpulan sebelum kita melakukan uji koefisien korelasi”. Hal ini berarti koefisien korelasi baru bisa diinterpretasikan setelah dilakukan uji signifikansi, oleh karena bisa saja pengaruh itu hanya karena faktor kebetulan saja. Data hasil olahan komputer telah menunjukkan bahwa korelasi tersebut signifikan namun belum menampilkan besar uji signifikansinya. Karena itu perhitungan uji signifikansinya secara manual disajikan pada lampiran 4 tesis ini, dan secara khusus dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman ( $r_s$ )**

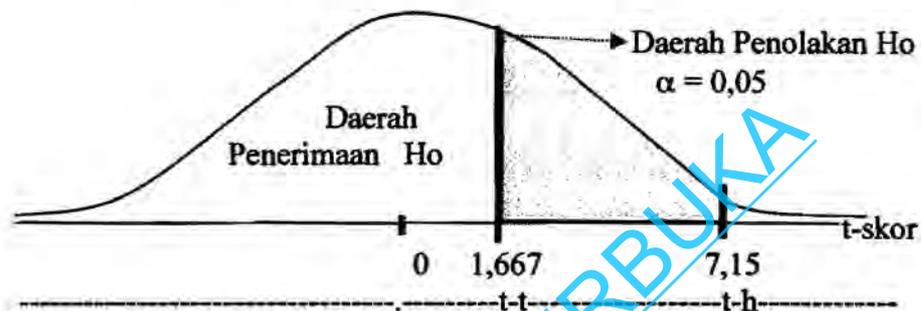
Koefisien Korelasi	t – Hitung	Titik Kritis	Keterangan	Interpretasi Guilford
0,62	7,15	1,667	Signifikan	Pengaruh Moderat

Sumber : Hasil Perhitungan

Dari hasil analisis tersebut diperoleh t-hitung sebesar 7,15 dan kemudian dikonsultasikan dengan t-tabel ( $df = 97$ ) pada tingkat kemaknaan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ,

satu arah), maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,667. Dengan demikian t-hitung > t-tabel yaitu  $7,15 > 1,667$ . Selanjutnya dapat dilihat kurva distribusi samplingnya pada gambar berikut :

**Gambar 4.1**  
**Kurva Distribusi Sampling Satu Arah**



Dari kurva tersebut ternyata t-hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ , maka dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,62 adalah cukup signifikan atau bermakna.

Dari hasil analisis korelasi tersebut menunjukkan bahwa antara Motivasi Kerja dengan kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau mempunyai pengaruh yang signifikan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa “Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik” secara empirik dapat diterima.

Untuk memenuhi tujuan penelitian selanjutnya dapat ditambahkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,62 yang dalam interpretasi Guilford termasuk dalam kategori cukup erat, hanya membantu dalam menginterpretasikan tentang tinggi rendahnya pengaruh tingkat korelasi atas variabel X dan Y, sedangkan untuk membantu menjelaskan besarnya pengaruh atau sumbangan variabel Motivasi Kerja terhadap kualitas pelayanan publik dapat dipergunakan analisis

determinasi. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi, oleh karena koefisien korelasinya 0,62 maka koefisien determinasinya adalah 0,3844 atau dibulatkan 0,38, ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik sebagai faktor kritikal Motivasi Kerja dipengaruhi sebesar 38 %, atau nilai  $r^2$  sebesar 0,3844 menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja mampu memberikan sumbangan kepada variabel kualitas pelayanan publik bidang arsip sebesar 38 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan salah satu faktor atau aspek yang menentukan kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau

Kemudian untuk memeriksa seberapa besar perubahan peningkatan kualitas pelayanan publik apabila Motivasi kerja aparat ditingkatkan, maka dilakukan analisis regresi. Karena penulis ingin menduga pengaruh Y atas X dari sampel maka model regresi yang digunakan untuk analisis data penelitian ini adalah persamaan regresi linier sederhana yaitu :  $Y = a + bX$ . Y adalah variabel terikat (*dependent variable*), X adalah variabel bebas (*predictor variable*), a adalah koefisien intersep, dan b adalah koefisien regresi. Hasil perhitungan a dan b sebagaimana lampiran 8 dalam tesis ini adalah sebagai berikut :

$$a = 17,71$$

$$b = 0,64$$

Hasil analisis regresi dapat ditampilkan sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Koefisien Korelasi**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.707	2.662		6.652	.000
	Motivasi Kerja	.635	.089	.620	7.164	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengolahan itu, maka persamaan regresinya adalah  $Y = 17,71 + 0,64 X$ . Persamaan ini berlaku untuk populasi, karena itu supaya dapat digeneralisasikan untuk seluruh masyarakat yang membutuhkan layanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau, terlebih dahulu dilakukan pengujian koefisien regresi. Berdasarkan teori yang dibangun serta dari diagram pencar itu, maka penulis menguji pengaruh variabel Motivasi Kerja dengan variabel kualitas pelayanan publik adalah positif.

Namun untuk mengetahui bahwa koefisien regresi tersebut signifikan atau hanya faktor kebetulan saja, maka dilakukan test signifikan (t-test) dengan lebih dahulu menghitung standar error ( $\delta$ ) dari koefisien regresi. Kemudian bentuk  $H_0$  dan  $H_a$  adalah :

$H_0 : \beta_0 = 0$ , Berarti tidak ada pengaruh antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan publik (tidak ada pengaruh antara variabel X dan Y).

$H_a : \beta_1 > 0$ , Berarti terdapat pengaruh positif dan linier antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan publik (ada pengaruh antara variabel X dan Y)

Perhitungan standar error yang diperoleh kemudian dilanjutkan dengan penghitungan nilai t-hitung secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 4 dalam tesis ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Analisis Regresi**

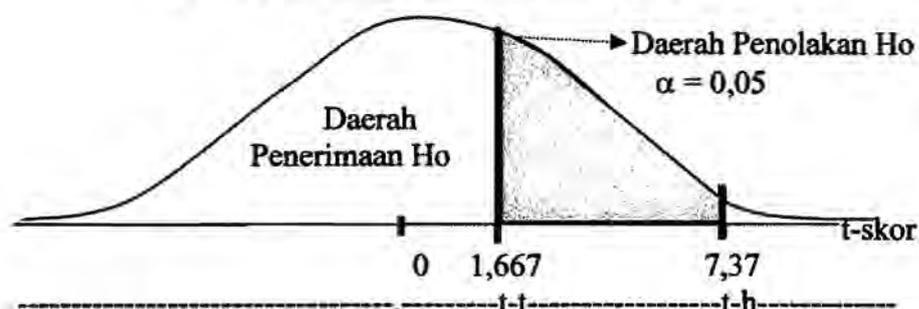
A	B	t - Hitung	Titik Kritis	Keterangan
17,71	0,64	7,37	1,667	Signifikan

Sumber : Hasil Perhitungan.

Dari hasil analisis tersebut diperoleh t-hitung sebesar 7,37 dan kemudian dikonsultasikan dengan nilai kritis pada t-tabel satu arah dengan derajat kebebasan ( $df = 97$ ) pada tingkat kemaknaan 95 % ( $\alpha = 0,05$ , satu arah), maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,667. Dengan demikian  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $7,37 > 1,667$ .

Selanjutnya untuk mengetahui kurva distribusi samplingnya dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 4.2**  
**Kurva Distribusi Sampling Satu Arah**



Dari kurva tersebut ternyata t-hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.. Dengan demikian pengujian hipotesis bersifat signifikan atau bermakna, artinya terdapat pengaruh positif dan linier antara Motivasi Kerja dengan kualitas pelayanan publik.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan melalui analisis koefisien korelasi, maka diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,62 % yang berada pada kategori cukup erat atau moderat. Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel Motivasi Kerja dengan variabel kualitas pelayanan publik terdapat pengaruh yang cukup erat dan signifikan setelah dilakukan uji kemaknaan. Kemudian berdasarkan analisis determinasi, maka diperoleh nilai determinan atau sumbangan variabel motivasi kerja terhadap variabel kualitas pelayanan publik sebesar 38 %, sedang 62 % lainnya dipengaruhi oleh faktor lain dan tidak diteliti dalam penelitian ini, serta berdasarkan analisis regresi yang memberikan makna bahwa pola pengaruh antara variabel motivasi kerja dan kualitas pelayanan publik bersifat linier.

Hasil penelitian ini memberikan makna bahwa motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Mengingat pelayanan publik merupakan fungsi pemerintah yang harus diberikan kepada masyarakat (yang diperintah) dengan sebaik-baiknya. Pentingnya motivasi yang diberikan kepada pegawai dimaksudkan untuk menciptakan aparatur yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan profesional dalam menjalankan tugas dan pekerjaan menjadi semakin penting. Keterkaitan

antara pelaksanaan motivasi dengan pelayanan publik, dapat dikatakan bahwa bila motivasi yang diberikan kepada aparat dilakukan secara rutin dan efektif, maka akan mendukung pelaksanaan pelayanan yang berkualitas atau dapat memuaskan masyarakat.

Keberadaan aparat yang handal dan trampil dalam suatu organisasi publik sangat menentukan efektif tidaknya suatu kegiatan yang dilaksanakan. Aparat merupakan insan pemikir, perencana, pelaksana dan pengevaluasi berbagai kegiatan dalam menghadapi tuntutan dan kebutuhan yang semakin kompleks seiring dengan kemajuan zaman, sangat dituntut kualitasnya baik kemampuan maupun kepribadian khususnya dalam menghadapi, menangani dan memecahkan berbagai problema, baik di dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan maupun lingkungan masyarakatnya. Oleh karena itu, upaya pemberian motivasi kepada aparat harus dilakukan secara berkesinambungan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan serta bisa membentuk pribadi aparat yang kreatif, inovatif, profesional, bermoral, tanggap dan berprestasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pemberian motivasi sebagai suatu insentif oleh pimpinan kepada bawahannya dilakukan melalui berbagai cara seperti pemberian motivasi dan dorongan pemimpin kepada pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dibidang tugasnya, pemenuhan harapan-harapan pegawai dan pemberian insentif kepada pegawai. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara penulis dengan sekretaris Badan perizinan dan penanaman modal kota baubau :

“Pemberian motivasi atau dorongan kepada pegawai sangat di butuhkan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam bidang tugasnya. Pimpinan kami selalu memberikan motivasi dan dorongan serta mempromosikan kami untuk menduduki suatu jabatan tertentu”. Wawancara Tanggal 12 Agustus 2011)

Disamping itu, seorang pemimpin selalu dituntut untuk mengetahui kebutuhan, keinginan dan bahkan harapan dari bawahannya dengan mengamati perilaku mereka untuk kemudian memilih metode yang dapat digunakan supaya mereka mau bertindak sesuai dengan misi yang diemban organisasi, sehingga proses penginterpretasian kebutuhan ke dalam tindakan akan terlaksana. Hal ini terlihat dalam hasil wawancara antara penulis dengan Kepala Badan perizinan dan penanaman modal kota baubau:

“Pada prinsipnya, yang namanya insentif senantiasa ada perhatian dari pimpinan. Pemberian insentif disarankan menyesuaikan dengan kemampuan masing-masing dengan melihat kapasitas kerja dari aparaturnya. Namun demikian tetap diupayakan untuk tersedianya insentif bagi pegawai dalam rangka meningkatkan taraf hidup aparatur di Badan perizinan dan penanaman modal kota baubau. (Wawancara Tanggal 10 Agustus 2011).

Motivasi pegawai kadang-kadang bisa berubah dari waktu ke waktu, apakah motivasi tersebut terus meningkat atau sebaliknya akan menurun karena pengaruh dari aspek-aspek tertentu yang berlawanan arah dengan keadaannya. Menurunnya kadar motivasi seorang atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, dapat mempengaruhi kinerja dan pada akhirnya juga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Meskipun demikian, selalu ada kompleksitas dan berbagai alternatif yang menyebabkan kesalahan dalam memahami akan perilaku seseorang, sebagai akibat dari berfariasinya kebutuhan antar individu, perwujudan kebutuhan ke dalam tindakan juga sangat berfariasi antar satu individu dengan individu lainnya

serta tidak konsistennya individu karena dorongan kebutuhan, pemberian motivasi kepada aparat diharapkan dapat mengembangkan kebiasaan berpikir, bertindak, memiliki pengetahuan dan keterampilan, sehingga dapat membantu dalam melaksanakan berbagai tugas secara tepat.

Pembentukan kemampuan dan kepribadian aparat yang dilakukan melalui pemberian motivasi akan membentuk daya cipta, rasa, karsa, percaya diri dan adanya penanaman nilai yakin tahu, mau dan mampu, sehingga sangat mendukung pelaksanaan pelayanan public yang sesuai dengan visi dan misi badan perizinan dan catatan sipil kota baubau dan tuntutan masyarakat.

Kualitas layanan public dapat diukur dari seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari aparat pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau. Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa besar kemampuan aparat dalam menampung aspirasi dan problem dari pengguna jasa yang selanjutnya dicarikan solusi pemecahannya. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh aparat secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Dalam konteks ini, idealnya segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat, kemampuan dan sumberdaya dari aparat ini sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai. Motivasi aparat pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau akan dapat maksimal apabila konsentrasi anggota organisasi benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat. Berikut ini hasil wawancara penulis

dengan seorang pejabat di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal

Kota Baubau menyangkut kualitas pelayanan, yaitu:

“Pelayanan yang diberikan kepada para masyarakat pada prinsipnya baik, meskipun demikian pernah terjadi komplain dari pengguna jasa karena keinginan yang tidak dapat dipenuhi karena tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Cara menangani keluhan dari pengguna jasa tersebut adalah secara spontanitas menanggapi, memberikan penjelasan atas keluhan-keluhan yang diberikan termasuk memberikan solusi pemecahannya. Lamanya penyelesaian suatu masalah tergantung pada berat ringannya permasalahan yang dihadapi, serta sikap kesopanan dan keramahan selalu diterapkan kepada masyarakat pengguna jasa”. (Hasil wawancara Tgl 09-07-2011)

Kemudian dari hasil observasi di lapangan masih ditemukan, kondisi pelayanan yang ideal masih sulit untuk diwujudkan, karena pada kenyataannya masih terdapat aparat pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau yang melakukan tugas-tugas/pekerjaan lain diluar tugas yang semestinya mereka kerjakan.

Berdasarkan tersebut di atas yaitu menyangkut kualitas layanan aparat Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau dapat dilihat dari aspek spontanitas dalam menangani permasalahan dan melayani masyarakat, tenggang waktu lamanya penyelesaian satu permasalahan dan kesopanan dalam pemberian pelayan serta kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa, atau masih kurang sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari para pimpinan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau

Secara umum pegawai bagi sebagian besar masyarakat penerima layanan dapat menunjukkan perannya sebagai pelayan masyarakat melalui motivasi kerja yang mereka anut. Keadaan ini akan memberi kepuasan kepada sebagian masyarakat sehingga mereka tidak mengeluh dengan pelayanan yang diberikan karena pertimbangan terhadap kepentingan masyarakat menjadi prioritas.

Seharusnya persepsi pegawai terhadap pelayanan publik sudah menjadi pemahaman yang objektif dan harus menjadi prioritas dalam proses pelayanan bagi seluruh masyarakat. Pegawai harus mampu memperlihatkan pelayanan yang berorientasi pemahaman dirinya sebagai pelayan masyarakat tanpa pilih kasih. Pelayanan kepada masyarakat hendaknya dipandang sebagai kegiatan rutinitas yang harus dikerjakan setiap waktu dan tepat waktu.

Model kerja pegawai yang terlalu berorientasi kepada kegiatan atau rutinitas (*activity*) dan pertanggungjawaban formal (*formal accountability*) telah mempengaruhi sistem kerja yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan publik. Pelayanan yang diharapkan masyarakat kurang berkualitas, disamping pekerjaan-pekerjaan yang menjadi wewenang pegawai dalam organisasi pemerintah menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan karena yang paling menonjol terlihat adalah pelayanan dengan pencapaian target dan ditentukan oleh atasan. Keinginan untuk menciptakan rasa aman dari tekanan pemerintah di tingkat atas, mengakibatkan aparat pemerintah cenderung mengabaikan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sucherly (dalam Hidayat, 1996:87-88) bahwa : “pada umumnya organisasi pemerintah sering menghadapi tiga masalah yang meliputi kurang efektif, inefisien dan mutu pelayanan yang

kurang. Motivasi kerja yang berorientasi pada pencapaian target merupakan salah satu ciri dari organisasi birokrasi”.

Sistem manajemen pemerintah yang berorientasi kepada tugas dan pekerjaan membawa pengaruh bagi pegawai pada hasil produksi dan kualitas pelayanan publik. Hambatan-hambatan tersebut tidak terlepas dari sistem dan prosedur kerja yang diterapkan dalam organisasi pemerintah yang condong pada rasa takut pada atasan. Keharusan untuk mencapai target yang dibebankan oleh atasan akan mengorbankan cara kerja yang efisien, efektif dan produktif serta motivasi kerja yang kuat dalam pencapaian tujuan akhir.

Kualitas layanan aparat pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau terhadap publik diukur melalui spontanitas dalam menangani permasalahan, tenggang waktu penyelesaian suatu permasalahan/pekerjaan dan tata krama dalam memberikan pelayanan. Kualitas layanan terdiri dari berbagai dimensi yang cukup kompleks, sehingga pemecahan masalah terhadap kualitas pelayanan publik tersebut membutuhkan sebuah proses dan cara-cara yang tidak mudah dan simpel, hal ini mengharuskan kita untuk melihat permasalahan yang muncul dengan berbagai dimensi, dan bukan hanya dilihat dari satu dimensi semata. Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau yang merupakan media pelayanan dibidang administrasi. Dengan demikian Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau harus tetap melakukan langkah-langkah perbaikan di segala aspek kegiatannya, dalam rangka meningkatkan kinerja aparturnya, mengingat akan semakin dimungkinkan

munculnya komplain dari pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan oleh aparat.

Banyak pandangan negatif menyangkut kualitas pelayanan organisasi publik muncul karena ketidakpuasan pengguna jasa terhadap layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan pengguna jasa terhadap layanan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan pengguna jasa sebagai indikator kualitas pelayanan adalah informasi mengenai kepuasan pengguna jasa seringkali tersedia secara mudah dan murah.

Di samping itu masalah tata laksana pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas layanan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau. Ketatalaksanaan yang tidak efisien dan tidak efektif merupakan konsekuensi dari kurangnya keterbukaan dalam kegiatan pelayanan yang berakibat kepada tidak produktifnya pegawai. Prosedur dan persyaratan yang berbelit-belit serta tidak adanya kepastian menyangkut waktu, biaya maupun petugas pelayanan. Tata laksana layanan yang tidak ditunjang dengan sistem dan prosedur kerja yang baik, keterbukaan dan kepastian itu pada gilirannya menyebabkan pelayanan menjadi tidak efisien, efektif dan produktif sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan publik. Dari uraian tersebut, diketahui terdapat berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Upaya perbaikan pegawai melalui pemberian motivasi kerja pada pegawai di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau sangat diperlukan guna memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya

perbaikan itu sangat didorong oleh proses perkembangan dan perubahan yang terjadi di sekitar unit organisasi pemerintahan yang berpengaruh langsung dengan proses pelayanan.

Bagi Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau secara khusus dan Pemerintah Kota Baubau diharapkan mampu mengembangkan kemampuannya dalam mengelola manajemen pemerintahannya untuk memenuhi tujuan organisasi pemerintahan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini masyarakat akan merasa sebagian dari kebutuhan hidupnya telah terpenuhi, yang berdampak kepada rasa percaya dan rasa suka terhadap pemerintahan yang sedang berjalan. Pegawai selaku unsur pelaksana otonomi memiliki posisi yang sangat strategis dengan berbagai macam keterampilan dan kemampuan profesional di bidangnya masing-masing, mutlak diperlukan sikap dan perilaku serta motivasi kerja yang kuat dalam proses pelayanan publik melalui dimensi-dimensinya yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

1. Variabel Motivasi Kerja dengan Variabel Kualitas Pelayanan Publik terdapat hubungan yang cukup erat dan signifikan, sehingga bila motivasi kerja yang diberikan kepada aparat dilakukan secara rutin dan efektif, maka akan mendukung pelaksanaan pelayanan yang berkualitas atau dapat memuaskan masyarakat. Hal tersebut memberikan makna bahwa motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah Kota Baubau khususnya Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal.
2. Pemberian motivasi kepada aparat diharapkan dapat mengembangkan kebiasaan berpikir, bertindak, memiliki pengetahuan dan keterampilan, sehingga dapat membantu dalam melaksanakan berbagai tugas secara tepat sehingga pelayanan yang diberikan aparat pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau kepada masyarakat pada prinsipnya suda baik, meskipun demikian masih sering terjadi komplain dari masyarakat karena keinginan yang tidak dapat dipenuhi dan masih terdapat aparat pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau yang melakukan tugas-tugas/pekerjaan lain di jam-jam kerja. Oleh karena itu peran pemimpin sangat penting untuk memberikan motivasi agar para pegawai agar dapat berbuat atau bertindak sesuai

dengan ketentuan yang ada secara ikhlas untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas.

## **B. Saran**

1. Guna mewujudkan visinya yaitu “peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik yang lebih baik (*better*), lebih murah (*cheaper*), lebih cepat (*faster*) dan lebih tepat.”, maka Pemerintah Daerah khususnya Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau harus mampu memberi dorongan, semangat dan motivasi pegawai guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan sekaligus menepis citra negatif tentang pemerintah selama ini.
2. Menciptakan pola pelayanan yang cepat, tepat waktu dan tepat sasaran, dengan cara menetapkan standarisasi pelayanan ditinjau dari aspek waktu pelayanan serta ketepatan pelayanan. Memberikan penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dapat memenuhi standar yang ditetapkan, mengadakan evaluasi secara periodik dan berkesinambungan dan mempertahankan dan meningkatkan pola pelayanan yang tidak membeda-bedakan serta tidak diskriminatif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Al Rasyid, Harun dkk. (1994). *Statistika Sosial*. Bandung: Program Pasca Sarjana UNPAD.
- As'ad, M. (1997). *Seri Ilmu Manajemen Personaliala-Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Djaenuri, M. Aries. (1997). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: IIP.
- Dwiyanto, Agus. (1996). *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Fadillah dkk. (2001). *Kapitalisme Birokrasi, Kritik Reinventing Government Osborne-Gaebler*. Yogyakarta: LKIS.
- Gaspersz, V. (1994). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia.
- Handoko, Martin. (1997). *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Hasibuan. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- (1996). *Organisasi dan Motivasi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Hidayat. (1996). *Kegamangan Otonomi Daerah*. Jakarta: Pustaka Quantum.
- Irawan, Prasetya dkk. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Kaloh, J. (2002). *Mencari Bentuk Otonomi Daerah ; Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal dan Tantangan Global*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kerlinger, Fred N dan Pedhazur, Elazar. (1978). *Foundation Of Behavioral Research*. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Lovelock, Christopher. (1994). *Product Plus: How Product and Service, Competitive Advantage*. Singapore: Mc. Grow Inc.
- Manullang. (1993). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Edisi Pertama). Yogyakarta: BPFE.
- Martoyo, Susilo (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Mintorogo. (2001). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Mochtar, M. (2002) . *Pengantar Statistik Jilid II*. Jakarta : IIP – Press.
- Moekijat. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pengantar*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musanef. (1996). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: PT TPKO.
- Nasution, S. (2002). *Metode Research*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. (2004). *Kepemimpinan Yang Efektif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu. (1998). *Pemerintahan yang Bertanggung Jawab*. Edisi Ke-7. Jakarta: Jurnal MIPI.
- Osborne, David & Gaebler, Ted. (2000). *Mewirausahakan Birokrasi : Reinventing Government*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

- Pasaribu, Amudi. (1983). *Pengantar Statistik*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pynes E, Joan. (1997). *Human Resource Management for Public and provit Organization*. San Fransisco: Jose – Bass Publisher.
- Rasyid, M. Ryaas. (2000). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta: PT. Yarsif Watampone.
- ,----- (1999). *Nasionalisme dan Demokrasi Indonesia ; Menghadapi Tantangan Globalisasi*. Jakarta: Yasrif Watampone.
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.
- Robbins, S.P. (1995). *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*. Prentice Hall: Englewood Cliffs.
- Sarwoto. (1991). *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Scott, Gordon. (1986). *Teori Ekonomi tentang Sumberdaya Milik Bersama Perikanan*. Jakarta: Gramedia.
- Siagian, S. P. (1995). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta . Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang P. (1994). *Patologi Birokrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sianipar J.P.G. (1998). *Manajmen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN-RI.
- Sugiyono. (1998). *Metode Penelitian Administratif* Jakarta: Rineka Cipta.
- Suradinata, Ermaya. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Ramadhan.
- The Liang Gie. (1989). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Thoha, Miftah. (1995). *Birokrasi Indonesia dalam Era Globalisasi*. Sawangan Bogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.
- Tjiptono, Fandy. (1998). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Press.
- Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Wasistiono, Sadu. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jatinangor. Alqaprint.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Widjaja, AW. (1986). *Administrasi Kepegawaian suatu Pengantar*. Bandung: CV. Rajawali.
- Winardi, Ed. Kesatu. (2004). *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Winardi. (1980). *Pengantar Tentang Teori Sistim dan Analisa Sistem*. Bandung: Karya Nusantara .
- Zeithaml, Valarie A. (et.al). (1990). *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations..* New York: The Free Press A Division of Macmillan Inc.
- Zeithaml, V.A : Parasuraman, A : and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Cuetomer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

**Sumber Lain**

- Yusuf, Ahmad. (2005). *Pengaruh Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Aparatur dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan KPPN Selong*. Makassar: Pasca Sarjana Unhas.
- Kusuma, Arief. (2002). *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Jember*. Yogyakarta: Pasca Sarjana UGM.
- Ilham, Muhammad. (1998). *Motivasi Kerja, Pendidikan dan Pelatihan serta pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Dati II Malang*. Malang: Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.
- Hastuti, Yanti. (2005). *Pengembangan Sumber Daya Aparatur dalam Penyelenggaraan Tugas Pokok dan Fungsi BAPPEDA Kota Makassar*. Makassar: Pasca Sarjana Unhas.

**Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 3 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah.

Lampiran 1

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS TERBUKA**

---

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr  
(para responden)

di.-

Tempat

1. Dengan segala kerendahan hati, saya mohon kesediaan bapak/ibu/sdr untuk dapat **mengisi daftar pertanyaan/ Pernyataan dengan sejujurnya** sesuai kenyataan yang ada.
2. Daftar pertanyaan ini dibuat untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan tesis yang merupakan tugas akhir perkuliahan pada **Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik di Universitas Terbuka**
3. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kota Baubau.
4. Untuk mencapai tujuan tersebut diatas, saya mohon kesediaan bapak/ibu/sdr untuk dapat memilih jawaban dengan memberi tanda  pada kolom jawaban.
5. Jawaban yang telah bapak/ibu/sdr berikan, **terjamin kerahasiaannya berdasarkan kode etik penelitian.**

Atas kesediaan bapak/ibu/sdr serta kerja sama yang baik dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

**Deddy Djabir**

## Lampiran 1

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nomor Responden :
2. Nama Responden :
3. U m u r :
4. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan \*
5. S t a t u s : Kawin / Belum Kawin \*
6. Tingkat Pendidikan : SLTP / SLTA / D-3 / S-1 / S-2 / S-3 \*
7. Pekerjaan/Jabatan :
8. Masa kerja :
9. I n s t a n s i :

(Keterangan : \* Coret yang tidak perlu)

Mengetahui

(.....)  
Responden

UNIVERSITAS TERBUKA

## Lampiran 1

**Petunjuk Pengisian**

Bapak/ibu/sdr hanya tinggal memberi tanda ( √ ) pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan memilih :

- SS** = Sangat Setuju  
**S** = Setuju  
**RR** = Ragu-ragu  
**TS** = Tidak Setuju  
**STS** = Sangat Tidak Setuju

**DAFTAR PERNYATAAN UNTUK MENGUKUR  
VARIABEL MOTIVASI KERJA**

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Dimensi Motif</b>						
1.	Pegawai perlu mempertinggi kapasitas kerja untuk mendukung tujuan organisasi					
2.	Pegawai mendapatkan kesempatan yang sama untuk berkembang dan memperoleh kemajuan					
3.	Pegawai mendapatkan pengakuan dan tidak dilecehkan harga dirinya sebagai seorang manusia					
4.	Pegawai bekerja dengan baik agar kebutuhan hidupnya dapat terpenuhi.					
<b>Dimensi Harapan</b>						
5.	Pegawai berharap mendapatkan atasan yang memperhatikan keadaan pegawai.					
6.	Pegawai selalu berharap akan mendapatkan perlakuan yang sama yang tidak dibeda-bedakan					
7.	Perlakuan atasan selalu adil terhadap seluruh pegawai					
8.	Pegawai perlu kesempatan untuk berkarir lebih tinggi dari sekarang					
<b>Dimensi Insentif</b>						
9.	Pegawai telah puas terhadap gaji yang di peroleh selama ini					
10.	Selama ini Keinginan akan adanya bonus dalam pekerjaan selalu di peroleh pegawai.					
11.	Pelaksanaan jaminan hari tua selama ini berlaku bagi para pegawai					
12.	Pelaksanaan jaminan perumahan yang berlaku untuk semua pegawai.					

## Lampiran 1

**Petunjuk Pengisian**

Bapak/ibu/sdr hanya tinggal memberi tanda ( √ ) pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan memilih :

- SB** = Sangat Baik  
**B** = Baik  
**RR** = Ragu-ragu  
**TB** = Tidak Baik  
**STB** = Sangat Tidak Baik

**DAFTAR PERTANYAAN/PERNYATAAN UNTUK MENGUKUR  
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**Dimensi Bukti Langsung**

No.	PERNYATAAN	KUALITAS LAYANAN				
		SB	B	RR	TB	STB
<b>Dimensi Bukti Langsung</b>						
1.	Bagaimanakah kondisi dan kelengkapan fasilitas kerja yang tersedia.					
2.	Bagaimanakah lokasi pelayanan terhadap daya jangkau masyarakat.					
3.	Bagaimana keadilan yang diterima masyarakat pada saat proses layanan.					
4.	Bagaimana ketepatan layanan yang diterima masing-masing pelanggan.					
<b>Dimensi Keandalan</b>						
5.	Bagaimanakah kemampuan dan kecakapan pegawai dalam memberi pelayanan.					
6.	Bagaimana kemampuan pegawai memberikan solusi bagi masalah atau keluhan pelayanan dari publik.					
7.	Bagaimana pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.					
8.	Bagaimana pegawai memberikan pelayanan sesuai janji yang telah disepakati.					
<b>Dimensi Daya Tanggap</b>						
9	Bagaimana respon pegawai dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik.					
10	Bagaimana respon pegawai dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan masyarakat.					
11	Bagaimanakah kepercayaan publik pada pegawai dalam hal pelayanan.					

## Lampiran 1

**Petunjuk Pengisian**

Bapak/ibu/sdr hanya tinggal memberi tanda (  $\checkmark$  ) pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan memilih :

- SB** = Sangat Baik  
**B** = Baik  
**RR** = Ragu-ragu  
**TB** = Tidak Baik  
**STB** = Sangat Tidak Baik

No.	PERNYATAAN	KUALITAS LAYANAN				
		SB	B	RR	TB	STB
<b>Dimensi Berwujud</b>						
11.	Bagaimana tanggung jawab setiap pegawai dalam memberi pelayanan publik.					
12.	Bagaimana pegawai memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.					
13.	Bagaimanakah akses informasi tentang pelayanan yang diberikan.					
14.	Bagaimanakah prosedur dan proses dalam mendapatkan hasil pelayanan publik.					
<b>Dimensi Empati</b>						
15.	Bagaimanakah kesediaan pegawai untuk dihubungi ketika dibutuhkan guna memberi pelayanan publik.					
16.	Bagaimana kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan.					
17.	Bagaimana jalinan komunikasi antar sesama pegawai (pemberi layanan).					
18.	Bagaimana jalinan komunikasi antara pegawai dengan masyarakat.					

## Lampiran 2

**PEDOMAN WAWANCARA**

Dalam melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau**, penulis menggunakan teknik wawancara. Pedoman wawancara ini sebagai upaya untuk menggali segala aspek informasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Pertanyaan yang diajukan akan berkembang sesuai dengan poin-poin yang telah disusun. Adapun poin-poin pedoman wawancara yang akan dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut:

**1. Motivasi**

- 1) Pemberian motivasi atau dorongan pemimpin kepada para pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam bidang tugasnya.
  - a. Apakah bapak/ibu pernah didorong atau diusulkan oleh pimpinan untuk dipromosikan dalam menduduki suatu jabatan tertentu dan atau memberikan kesempatan untuk maju melalui penataran, pelatihan dan pendidikan ?
  - b. Bagaimana penilaian bapak/ibu terhadap pemberian kenaikan pangkat yang diterapkan dalam kantor ?
  - c. Pada setiap kali bapak/ibu menyelesaikan pekerjaan di kantor, apakah pimpinan memberikan perhatian dan penghargaan yang sesuai dengan pekerjaan ?

## Lampiran 2

- 2) Pemenuhan harapan-harapan pegawai oleh pimpinan
  - a. Menurut bapak/ibu, apakah pimpinan di kantor mempersiapkan pegawai untuk dapat menggantikan atau melanjutkan tugas-tugasnya apabila pimpinan tersebut pindah atau pensiun ?
  - b. Menurut penilaian bapak/ibu, apakah pimpinan dalam menjalankan tugas di kantor tidak membedakan pegawai ?
  - c. Apakah pimpinan memberikan kesempatan kepada bapak/ibu untuk mengutarakan pendapat sehubungan dengan pekerjaannya?
- 3) Pemberian insentif pemimpin kepada para pegawai
  - a. Apakah tunjangan-tunjangan yang bapak/ibu terima selama ini telah sesuai dengan beban tugas dan tanggung jawab di kantor ?
  - b. Apakah menurut bapak/ibu, semua tunjangan yang diterima selama ini telah mencukupi kebutuhan pegawai, seperti tunjangan beras, tunjangan hari raya maupun bonus lainnya ?
2. Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari :
  - 1) Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;
  - 2) Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi;
  - 3) Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan;
  - 4) Kemampuan aparat akan diukur dari :
    - a. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;

## Lampiran 2

- b. Kemampuan melakukan kerja sama;
  - c. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
  - d. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
  - e. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
- 5) Sistem pelayanan akan diukur dari :
- a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
  - b. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
  - c. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

## Lampiran 2

**Hasil Wawancara informan tentang Kualitas Pelayanan Publik  
di Badan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau**

No	Nama Informan	Jenis Pertanyaan		
		1	2	3
		Bapak/Ibu sedang mengurus apa ?	Apakah Bapak/Ibu Mendapatkan Kendala Dalam proses pengurusan tersebut ?	Bagaimana ketepatan waktu dan biaya pelayanan yang diberikan pegawai ?
1.	Faisal	Mengurus SITU dan SIUP	Selama mengurus SITU dan SIUP tidak ada kendala yang berarti, hanya saja saat di kelurahan kebetulan lurah dan sekretaris tidak berada di tempat jadi harus menunggu sampai besoknya lagi, setelah itu semuanya lancar	Saya rasa lumayan cepat, karna pengurusan SITU dan SIUP paling lambat 3 hari kerja dapat diambil, kalau masalah biaya Pengurusan sekitar Rp.700.000
2.	Muh. Arifin	Mengurus IMB	Selama mengurus IMB baisanya kendala yang ditemukan pada garis sempadan jalan tidak sama kebijakan yang diberikan dari dinas yang terkait .	Cukup lama, kerna waktu penyelesaian IMB ini berbulan-bulan meskipun berkas lengkap dan biayanya cukup tinggi sekitar 15.500.000
3.	Idawati	Mengurus SITU dan SIUP	Setelah berkas di Badan Perizinan kita harus mengurus rekalamé kita membayar di dinas pendapatan	Waktu Pengurusan SITU dan SIUP selama 1 minggu karena pejabat yang berwenang tidak berada di tempat. Biaya pengurusan sekitar Rp. 700.000 dan biaya administasi kelurahan sekitar Rp. 20.000-50.000
4	Iwan	Mengurus IMB	Selama mengurus IMB baisanya kendala yang ditemukan terlalu banyak dinas yang harus dilewati seperti ke badan perizinan, Tata Kota, PU kemudian kembali lagi ke Badan Perizinan sehingga terkesan berbelit-belit	Cukup lama, kerna waktu penyelesaian IMB ini berbulan-bulan meskipun berkas lengkap dan biayanya cukup tinggi tergantung luas tanah dan bentuk bangunan
5.	Rahmat	Mengurus Perpanjangan SITU dan SIUP	Kendala yang ditemukan Setelah berkas di Badan Perizinan kita harus mengurus rekalamé kita membayar di dinas pendapatan	Saya rasa lumayan cepat, karna pengurusan SITU dan SIUP paling lambat 3 hari kerja dapat diambil, kalau masalah biaya Pengurusan sekitar Rp.700.000

No	Jenis Pertanyaan			
	4	5	6	7
	Bagaimana respon pegawai dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan masyarakat ?	Bagaimana respon pegawai dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik ?	Bagaimana Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan?	Bagaimanakah kemudahan syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan publik ?
1.	Cukup bagus karena berkas yang saya masukan langsung di data dan diproses	Apa bila ada masalah bila hanya sekedar keluhan yang bisa diselesaikan langsung dan bila diluar kewenangannya pegawai harus di koordinasikan dengan atasan	Kejelasan informasi pelayanan cukup bagus kerena saat saya mengurus SITU dan SIUP pegawai menyampaikan kekurangan dari berkas yang saya ajukan, kemudian saya segera melengkapinya.	Saya tidak merasa kesulitan dengan syarat untuk mendapatkan pelayanan.
2.	Saya kurang mengetahui hal itu karena selama saya mengurus IMB saya belum pernah menjumpai keluhan dari masyarakat, tp kalau menurut saya pastilah pegawai bekerja maksimal	Pegawai akan bekerja dengan maksimal jika ada masalah dalam proses pelayanan	Informasi yang saya dapatkan dalam mengurus IMB cukup Jelas	Syarat-syaratnya tidak susah hanya saja prosesnya terlalu panjang dan berbelit-belit.
3.	Saya pernah mengeluhkan tentang pengurusan SITU dan SIUP namun pegawai yang melayani saya cukup ramah dan santun karena keluhan saya itu langsung di komunikasikan dengan atasannya dan langsung diprosas dan SITU dan SIUP saya langsung diproses.	Dalam menyelesaikan masalah pegawai cukup sabar dalam menerima keluhan dari masyarakat.	Sangat jelas	Syarat-syaratnya mudah dipenuhi
4.	Saya rasa respon kurang baik karna disaat saya menemukan kendala pegawai tersebut tidak memberikan masukan malah mengurus urusan lain	Jika terdapat masalah, pegawai kurang tanggap menyelesaikan masalah yang saya dapatkan	Sangat jelas dan tidak berbelit-belit	Saya tidak merasa kesulitan dengan syarat untuk mendapatkan pelayanan
5	Cukup baik dan bersahabat	Sangat baik karena jika terdapat masalah pegawai cukup santun menanggapi	Cukup jelas informasi yang saya dapatkan dalam mengurus di capil ini	Syarat-syaratnya tidak susah hanya saja terlalu panjang prosesnya

## Lampiran 3

**DATA VARIABEL X**  
**( MOTIVASI KERJA PEGAWAI )**

No.	Data Sub Variabel X1 (Dapat)					Data Sub Variabel X2 (Mampu)					Data Sub Variabel X3 (Berprestasi)					Jumlah
	1	2	3	4	Jumlah	1	2	3	4	Jumlah	1	2	3	4	Jumlah	
1	3	2	2	3	10	2	3	1	2	8	2	2	3	3	10	28
2	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	4	11	29
3	2	2	2	3	9	4	2	3	2	11	2	3	2	2	9	29
4	2	3	3	2	10	3	2	1	3	9	2	2	3	2	9	28
5	2	3	2	2	9	3	2	4	2	11	2	2	2	3	9	29
6	4	2	3	2	11	3	2	3	3	11	3	2	1	2	8	30
7	2	3	3	3	11	1	3	1	2	7	2	2	4	4	12	30
8	3	2	3	2	10	1	2	1	1	5	3	4	4	3	14	29
9	2	2	4	2	10	1	3	1	1	6	1	3	4	4	12	28
10	3	2	3	2	10	1	4	2	4	11	1	3	2	2	8	29
11	2	2	2	3	9	3	3	2	2	10	1	4	2	3	10	29
12	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	29
13	2	2	2	2	8	4	3	2	3	12	2	3	3	3	11	31
14	2	2	3	4	11	1	3	1	3	8	2	4	2	2	10	29
15	4	3	2	2	11	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	29
16	1	3	2	2	8	3	4	2	4	13	1	2	2	3	10	31
17	3	3	3	3	12	3	1	2	2	8	1	3	2	4	10	30
18	3	2	3	2	10	3	2	2	3	10	3	3	1	2	9	29
19	4	2	3	4	13	1	2	3	2	8	1	2	4	3	10	31
20	3	2	2	1	8	3	2	2	2	9	2	4	4	2	12	29
21	2	2	3	3	10	2	3	2	5	12	1	3	2	2	8	30
22	2	1	3	1	7	3	4	2	4	13	3	3	2	1	9	29
23	1	1	2	2	6	3	4	3	5	15	1	3	2	3	9	30
24	4	3	2	2	11	2	3	2	2	9	4	3	2	1	10	30
25	2	2	3	3	10	1	2	1	1	5	3	5	4	4	16	31
26	4	1	2	3	10	4	2	2	3	11	1	2	3	3	9	30
27	1	2	2	2	7	2	4	2	3	11	1	1	4	4	10	28
28	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	5	4	4	5	18	31
29	2	1	1	1	5	5	3	5	5	18	1	3	1	3	8	31
30	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	28
31	2	2	3	3	10	2	1	1	3	7	4	2	2	5	13	30
32	3	4	4	3	14	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	26
33	1	4	2	2	9	3	2	2	3	10	2	1	3	1	7	26
34	2	2	3	2	9	2	2	4	2	10	5	2	3	4	14	33
35	3	2	3	1	9	3	2	3	2	10	2	2	2	3	9	28
36	3	3	3	2	11	2	2	1	2	7	4	2	2	2	10	28
37	2	2	2	3	9	1	3	1	1	6	2	4	3	3	12	27
38	2	3	3	2	10	2	4	2	3	11	3	3	3	2	11	32
39	2	4	3	2	11	3	3	2	4	12	3	3	2	3	11	34
40	4	4	1	3	12	4	4	2	1	11	1	3	2	2	8	31
41	2	2	3	1	8	3	2	2	2	9	2	3	4	4	13	30
42	5	5	2	2	14	4	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32
43	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	1	1	2	2	6	26
44	4	3	5	4	16	3	3	4	4	14	4	5	4	5	18	48
45	1	2	2	2	7	4	2	3	4	13	2	4	4	4	14	34
46	3	4	4	2	13	1	2	1	3	7	2	2	2	2	8	28
47	3	2	4	4	13	2	2	3	3	10	2	2	4	2	10	33
48	1	1	2	1	5	5	3	5	2	15	1	3	4	1	9	29
49	2	5	3	5	15	3	2	1	5	11	2	4	5	5	16	42
50	2	3	3	1	9	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	28

51	3	4	4	4	15	1	1	1	2	8	2	4	1	4	11	31
52	3	1	1	2	7	3	2	2	4	11	2	2	3	3	10	28
53	3	2	3	4	12	1	3	3	2	9	3	2	1	4	10	31
54	2	4	2	4	12	2	3	2	1	8	1	4	4	3	12	32
55	1	2	2	3	8	4	3	2	1	10	2	1	2	4	9	27
56	2	3	3	4	12	1	2	1	3	7	2	4	1	1	8	27
57	2	5	3	5	15	2	2	1	2	7	2	1	3	4	10	32
58	2	1	2	2	7	4	5	3	5	17	3	1	2	1	7	31
59	3	3	4	3	13	1	1	1	1	4	3	5	4	2	14	31
60	5	5	2	2	14	4	2	1	4	11	3	2	1	1	7	32
61	2	4	2	2	10	1	4	2	4	11	1	4	1	3	9	30
62	3	2	2	4	11	2	4	2	3	11	2	1	1	3	7	29
63	2	4	2	4	12	2	3	4	3	12	2	2	3	3	10	34
64	2	2	2	3	9	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	31
65	1	2	3	2	8	2	3	2	2	9	2	3	4	3	12	29
66	1	5	1	3	10	4	3	3	3	13	1	3	3	2	9	32
67	3	4	1	1	9	3	4	2	5	14	2	3	1	1	7	30
68	4	2	3	1	10	2	4	3	2	11	4	1	1	5	11	32
69	2	2	2	2	8	2	1	2	4	9	3	2	3	3	11	28
70	1	2	2	4	9	4	3	2	3	12	1	3	4	3	11	32
71	3	3	1	2	9	3	3	2	3	11	3	1	5	1	10	30
72	5	1	1	3	10	4	2	4	2	12	2	2	3	3	11	33
73	2	2	2	4	10	4	4	4	3	15	2	4	3	4	13	38
74	3	3	1	2	9	3	2	3	4	12	2	2	1	2	7	28
75	4	3	2	1	10	3	4	3	2	12	2	3	2	1	8	30
76	3	3	2	2	10	3	3	1	2	9	1	3	3	4	11	30
77	2	4	1	3	10	3	4	3	3	15	1	3	4	2	10	33
78	3	2	4	3	12	2	3	3	2	10	1	4	2	1	8	30
79	1	2	2	4	9	2	2	2	2	8	3	3	4	4	14	31
80	3	2	3	5	13	2	2	2	3	9	3	1	2	1	7	29
81	3	4	5	2	14	1	1	1	1	4	3	5	1	4	13	31
82	4	2	2	2	10	2	3	2	3	10	2	4	4	4	14	34
83	3	3	3	2	11	4	2	5	3	14	1	1	1	3	6	31
84	2	2	2	3	9	3	4	1	3	11	1	3	2	3	9	29
85	2	4	2	4	12	1	3	1	2	7	1	3	5	4	13	32
86	4	1	2	2	9	4	4	3	4	15	3	1	1	1	6	30
87	4	4	5	5	18	1	2	3	1	7	3	1	2	2	8	33
88	2	3	3	1	9	3	2	2	2	9	2	4	3	2	11	29
89	1	1	3	4	9	4	3	3	3	13	1	3	1	1	6	28
90	1	3	1	2	7	3	4	2	2	11	1	3	4	4	12	30
91	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	30
92	3	2	3	4	12	2	2	3	2	9	2	3	3	4	12	33
93	3	2	3	3	11	4	3	2	3	12	2	1	2	2	7	30
94	4	2	3	2	11	1	3	3	2	9	3	4	1	3	11	31
95	3	1	2	1	7	3	4	2	2	11	3	3	1	4	11	29
96	2	4	2	3	11	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	47
97	3	3	2	4	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	34
98	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11	31
99	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	29

**DATA VARIABEL Y KINERJA**  
( **Kualitas Pelayanan Publik** )

1	2	4	3	2	11	1	1	1	3	6	4	3	2	9	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	46
2	4	5	2	4	15	5	4	3	5	17	1	1	1	3	1	1	1	1	4	2	2	3	3	10	49
3	1	2	1	3	7	3	2	3	4	12	2	1	1	4	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	35
4	5	4	3	5	17	5	4	2	5	16	3	3	3	9	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	74
5	2	4	2	5	13	4	3	3	2	12	3	3	2	8	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	51
6	4	3	4	4	15	3	3	3	2	11	2	2	3	7	5	4	5	5	19	2	2	3	3	10	62
7	4	4	1	4	13	2	3	2	2	9	5	5	3	13	1	1	2	1	8	2	4	4	4	14	54
8	3	3	5	4	15	1	1	1	1	4	2	1	1	4	5	4	5	5	19	3	3	2	3	11	53
9	4	2	1	4	11	1	1	1	1	4	4	3	3	10	1	1	2	1	8	4	3	4	3	14	44
10	1	1	3	1	6	2	3	1	1	7	2	2	2	6	2	1	2	1	6	2	4	4	3	13	38
11	4	2	4	4	14	3	2	1	2	8	3	3	2	8	3	3	4	3	13	4	5	5	5	19	62
12	3	2	1	4	10	5	5	3	4	17	4	4	3	11	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	58
13	1	2	1	1	8	4	3	3	4	14	3	3	3	9	4	3	3	4	14	2	4	3	4	13	55
14	1	1	1	3	6	5	3	2	4	14	3	3	2	8	4	3	4	3	14	1	1	2	1	5	47
15	2	4	5	3	14	5	4	5	3	17	4	4	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	63
16	4	5	5	4	18	1	1	1	1	4	2	3	2	7	3	3	3	3	12	1	3	2	2	8	49
17	1	3	3	3	10	3	2	2	4	11	4	4	4	12	4	3	4	4	15	3	3	3	2	11	59
18	5	5	3	5	18	1	1	3	1	6	3	2	2	7	3	4	4	3	14	5	5	5	5	20	65
19	5	4	5	5	19	1	1	2	1	8	3	4	2	9	2	4	4	3	13	2	2	2	2	8	54
20	2	2	1	1	6	5	5	5	3	18	3	3	2	8	3	2	3	2	10	2	4	3	4	13	55
21	3	3	2	2	10	1	1	2	1	8	5	5	4	14	2	3	3	3	11	1	2	3	2	8	48
22	1	2	1	1	8	2	1	1	1	8	1	1	1	3	3	3	3	2	11	1	1	1	1	4	28
23	3	1	3	4	11	1	2	1	1	8	4	4	4	12	4	3	4	3	14	2	2	1	1	6	48
24	4	3	1	4	12	1	1	1	1	4	3	3	2	8	1	1	2	1	8	4	4	3	4	15	44
25	3	4	5	4	16	2	2	1	1	6	3	3	2	8	2	1	2	2	7	3	3	4	5	15	52
26	3	2	3	2	10	4	3	4	3	14	3	3	3	10	4	3	4	4	15	2	3	3	4	12	61
27	2	3	2	1	8	3	2	1	2	8	3	3	4	10	1	1	1	1	4	4	4	4	3	15	45
28	5	5	5	5	20	4	3	1	2	10	4	5	3	12	3	2	2	2	9	3	4	3	4	14	65
29	1	2	4	4	11	4	3	4	2	13	1	1	1	3	5	4	4	4	17	1	1	2	1	8	49
30	2	4	5	2	13	3	4	3	4	14	4	4	3	11	5	4	5	4	18	3	3	3	2	11	67
31	1	1	1	3	6	4	2	2	4	12	3	3	4	10	4	5	5	5	19	3	4	4	3	14	61
32	2	4	4	2	12	3	4	3	3	13	5	5	3	13	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	66
33	2	2	3	3	10	4	3	1	4	12	1	1	1	3	3	3	4	3	13	1	2	3	2	8	46
34	1	1	1	1	4	4	3	3	4	14	5	5	3	13	3	4	4	4	15	2	3	3	3	11	57
35	3	2	2	3	10	2	1	2	1	6	3	3	2	8	2	2	3	3	10	3	4	4	4	15	49
36	3	2	1	1	7	4	3	3	3	12	3	2	1	6	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	59
37	3	5	4	3	15	2	3	1	2	8	1	1	1	3	3	2	3	3	11	4	2	3	4	13	50
38	5	4	3	5	17	3	1	1	3	8	5	5	4	14	3	4	5	4	16	5	5	5	5	20	75
39	2	5	3	2	12	5	4	3	5	17	2	2	4	8	2	2	3	3	10	4	3	2	4	13	60
40	5	3	4	4	16	4	4	3	3	14	2	2	1	5	4	3	4	3	14	5	5	4	4	18	67
41	2	1	3	1	7	4	2	2	2	10	2	2	2	6	4	3	4	3	14	3	2	3	2	10	47
42	2	4	2	4	12	5	5	5	5	20	4	5	4	13	4	5	5	5	19	3	4	5	3	15	79
43	1	1	1	1	4	4	3	4	3	14	3	3	2	8	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	65
44	3	3	1	2	9	1	1	3	1	6	5	4	4	13	3	4	4	4	15	2	2	3	3	10	53
45	1	2	1	3	7	1	1	1	1	4	1	1	1	3	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10	37
46	3	3	2	3	11	2	2	1	3	8	5	5	4	14	1	2	2	3	8	1	2	2	2	7	48
47	1	2	1	1	8	5	5	5	3	18	5	5	4	14	1	1	1	1	4	5	5	5	5	20	61
48	2	2	2	3	9	3	2	4	2	11	3	2	3	8	2	2	2	3	9	1	1	2	1	5	42
49	4	4	5	2	15	4	3	2	3	12	3	3	2	8	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	69
50	1	3	1	2	7	3	4	3	3	13	3	3	3	9	4	5	5	5	19	3	4	3	4	14	62

51	5	4	1	2	12	4	3	2	3	12	3	3	4	10	2	2	2	2	8	4	4	5	5	18	60
52	5	4	3	3	15	4	4	5	2	15	3	3	3	9	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	70
53	4	2	3	4	13	4	3	4	3	14	2	2	2	6	5	4	5	4	18	3	3	3	2	11	62
54	5	3	3	4	15	1	1	1	1	4	5	5	5	15	4	5	5	5	19	1	1	1	1	4	57
55	5	5	5	3	18	1	2	3	1	7	5	4	3	12	2	2	3	3	10	1	2	2	2	7	54
56	3	4	1	3	11	2	2	2	4	10	5	5	3	13	1	2	2	2	7	3	1	2	2	8	49
57	3	2	1	3	9	5	5	5	3	18	3	3	3	9	3	2	3	2	10	5	5	5	5	20	66
58	3	5	3	3	14	4	5	3	5	17	2	2	1	5	2	1	2	1	6	1	1	2	2	6	48
59	5	5	3	3	16	2	2	1	2	7	3	2	2	7	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	50
60	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	3	4	3	10	5	4	5	4	18	2	4	3	3	12	78
61	5	3	4	3	15	4	4	3	5	16	3	2	3	8	5	4	4	4	17	3	5	5	5	18	74
62	3	2	3	4	12	5	5	3	4	17	2	3	2	7	2	2	3	3	10	2	4	3	3	12	58
63	2	4	2	2	10	5	5	3	4	17	3	2	2	7	4	3	4	3	14	1	2	2	3	8	56
64	1	1	3	3	8	4	3	5	3	15	3	3	2	8	5	4	5	4	18	3	2	2	3	10	59
65	1	3	5	3	12	2	2	1	1	6	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	69
66	4	5	2	4	15	3	2	1	2	8	3	3	3	9	3	2	3	2	10	5	5	5	4	19	61
67	5	3	2	4	14	3	4	4	2	13	3	3	2	8	1	2	2	2	7	5	4	4	5	18	60
68	5	5	3	4	17	5	4	2	5	16	5	5	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	80
69	4	2	5	4	15	4	3	3	4	14	2	2	2	6	4	5	5	5	19	1	1	3	3	8	62
70	3	4	1	3	11	3	3	4	2	12	5	5	4	14	3	2	3	3	11	2	3	4	4	13	61
71	2	1	1	1	5	4	3	4	3	14	2	2	2	6	1	2	2	2	7	2	2	3	4	11	43
72	3	5	3	3	14	5	5	5	5	20	4	4	4	12	2	2	3	2	9	2	3	3	4	12	67
73	1	1	1	1	4	5	5	5	3	18	3	3	2	8	5	5	5	5	20	2	4	3	4	13	63
74	2	3	3	2	10	2	1	3	1	7	2	1	2	5	2	2	3	3	10	3	4	4	2	13	45
75	1	1	1	2	5	2	3	3	2	10	3	4	2	6	2	1	1	1	5	5	5	5	4	19	48
76	4	5	5	5	19	1	1	1	2	5	1	1	1	3	1	1	2	2	6	4	5	4	5	18	51
77	3	4	4	3	14	2	3	2	2	9	4	4	3	11	5	5	5	5	20	2	3	3	3	11	68
78	1	4	3	3	11	5	5	5	5	20	3	4	3	11	4	4	5	4	17	1	1	1	1	4	63
79	3	5	4	4	16	5	4	5	3	17	2	2	1	5	5	4	4	4	17	1	2	2	2	7	62
80	4	2	3	2	11	2	1	1	1	5	3	3	3	10	1	2	2	2	7	4	5	4	4	17	50
81	3	4	1	2	10	2	3	5	2	12	2	2	3	7	2	2	2	2	8	2	3	3	4	12	49
82	3	2	2	3	10	2	2	1	3	5	5	3	13	3	2	3	2	10	4	3	3	4	14	55	
83	2	4	4	2	12	1	1	1	2	8	3	3	3	9	1	2	3	2	8	2	3	2	3	10	44
84	5	5	3	5	18	4	3	5	3	15	4	4	4	12	3	3	4	3	13	3	4	2	2	11	69
85	3	2	2	3	10	5	5	3	4	17	4	3	2	9	4	3	4	4	15	3	3	2	3	11	62
86	4	4	5	3	16	5	5	4	4	18	4	3	4	11	1	1	2	2	6	5	4	4	5	18	69
87	5	4	2	3	14	5	4	5	3	17	5	5	3	13	2	1	1	1	5	1	2	3	2	8	57
88	3	5	4	4	16	2	2	1	1	6	2	2	3	7	2	3	3	4	12	2	3	3	4	12	53
89	5	5	5	3	18	4	3	2	3	12	5	5	3	13	5	4	5	4	18	3	4	2	4	13	74
90	2	1	1	1	5	2	3	1	2	8	1	1	1	3	3	2	3	3	11	5	4	4	5	18	45
91	1	1	1	1	4	4	2	1	4	11	5	4	3	12	2	1	2	1	6	2	2	3	2	9	42
92	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	1	1	1	3	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	55
93	3	5	4	4	16	3	2	5	2	12	3	3	2	8	2	3	3	2	10	3	4	4	3	14	60
94	5	5	5	3	18	4	3	1	3	11	4	4	4	12	5	4	4	4	17	4	3	2	4	13	71
95	3	2	1	4	10	2	3	1	2	8	1	1	1	3	1	1	2	1	5	2	3	4	4	13	39
96	3	5	3	3	14	4	3	5	4	16	3	3	3	9	2	1	2	1	6	1	1	1	1	4	49
97	2	2	1	3	8	5	4	5	3	17	5	5	3	13	1	1	2	1	5	4	5	4	4	17	60
98	4	5	4	5	18	2	2	3	1	8	1	1	2	4	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	50
99	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	2	2	2	6	4	3	3	2	12	2	3	4	2	11	47

## Lampiran 4

**PERHITUNGAN ANALISIS KORELASI,  
DETERMINASI DAN REGRESI**

**1. Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman**

Analisis ini dipergunakan untuk menentukan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang tingkat pengukuran berskala ordinal. Adapun persamaannya sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

*Keterangan :*

- rs** = Koefisien korelasi ranking Spearman  
**d** = Selisih ranking dari kedua variabel yang dianalisis  
**n** = Jumlah sampel

Data yang diperoleh kemudian dimasukkan kedalam rumus di atas sehingga diperoleh koefisien korelasinya sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6 \cdot 37518}{99(99^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{225108}{592620}$$

$$r_s = 1 - 0,37952181$$

$$r_s = 0,62014781 \text{ atau}$$

$$r_s = 0,62 \text{ (dibulatkan)}$$

Kemudian untuk mengetahui apakah koefisien korelasi tersebut signifikan atau terjadi secara kebetulan saja, maka perlu dilakukan pengujian signifikansi dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Tentukan hipotesis statistik

- Ho :  $r_s \leq 0$ , Tidak ada hubungan antara motivasi terjadinya kualitas pelayanan publik.
- Hi :  $r_s > 0$ , Terdapat hubungan positif antara motivasi terjadinya kualitas pelayanan publik.

2. Tingkat keyakinan 95 % ( $\alpha = 0,05$ , satu arah),  $DF = (n - 2) = 99 - 2 = 97$

3. Statistik uji yang digunakan yaitu uji t (student-t) :

$$t-h = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t-h = 0,62 \sqrt{\frac{99-2}{1-(0,62)^2}}$$

$$t-h = 0,62 \sqrt{\frac{97}{1-0,3844}}$$

$$t-h = 0,62 \sqrt{\frac{97}{0,6156}}$$

$$t-h = 0,62 \sqrt{133,2033788}$$

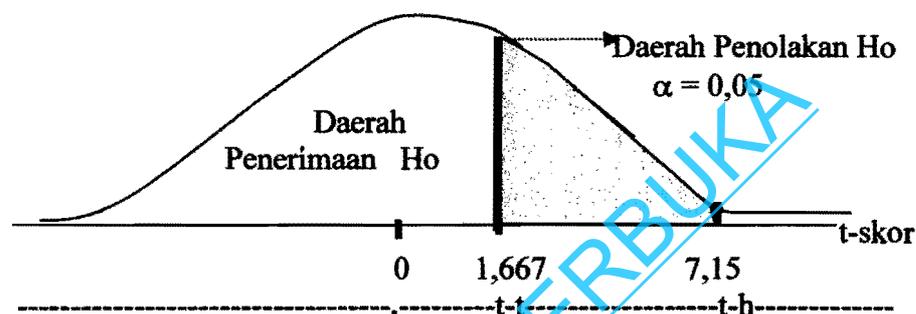
$$t-h = 0,62 \cdot 11,54137682$$

$$t-h = 7,155653626 \text{ atau}$$

$$t-h = 7,15 \text{ (dibulatkan)}$$

4. Titik kritis dengan daerah penolakan Ho

Hasil t-hitung sebesar 7,15 tersebut dikonsultasikan dengan t-tabel (df = 97 ;  $\alpha = 0,05$  satu arah), maka diperoleh t-tabel sebesar 1,667. Dengan demikian t-hitung > t-tabel yaitu  $7,15 > 1,667$ . Berarti koefien korelasi (r) sebesar 0,62 adalah cukup signifikan atau bermakna. Selanjutnya dapat dilihat pada kurva di bawah ini :



Dari kurva tersebut ternyata t-hitung berada pada daerah penolakan Ho, maka dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian pengujian signifikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel : Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman (rs)

Koefisien Korelasi	t - Hitung	Titik Kritis	Keterangan	Interpretasi Guilford
0,62	7,15	1,667	Signifikan	Hubungan Moderat

## 2. Analisis Determinasi

Koefisien determinasi merupakan pengkuadratan dari nilai koefisien korelasi, dengan demikian setelah diketahui koefisien korelasi sebesar 0.62 maka nilai determinasinya adalah 0,3844 atau 38,44 %.

### 3. Analisis Regresi

*Langkah 1:* Diagram Pencar (*Scatter Diagram*), dalam bentuk hasil pengolahan data komputer ada pada lampiran hasil pengolahan data dalam program SPSS dalam lampiran.

*Langkah 2:* Persamaan Regresi, Model regresi yang digunakan untuk analisis data penelitian ini adalah persamaan regresi linier sederhana.

$$Y = a + bX$$

*Keterangan:*

- Y = Responden variabel (variabel terikat)
- X = Predictor variabel (variabel bebas)
- a = Koefisien intersep
- b = Koefisien regresi

*Langkah 3 :* Menghitung a dan b

$$a = \frac{\Sigma X^2 \cdot \Sigma Y - \Sigma X \cdot \Sigma XY}{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$a = \frac{75656 \cdot 3086 - 2516 \cdot 92621}{99 \cdot 75656 - (2516)^2}$$

$$a = \frac{233474416 - 233034436}{6355104 - 6330256}$$

$$a = \frac{439980}{24848}$$

$$a = 17,71 \text{ (dibulatkan)}$$

Kemudian untuk mencari nilai b adalah :

$$b = \frac{n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$b = \frac{99 \cdot 92621 - 2516 \cdot 3086}{99 \cdot 75656 - (2516)^2}$$

$$b = \frac{7780164 - 7764376}{6355104 - 6330256}$$

$$b = \frac{15788}{24848}$$

$$b = 0,64 \text{ (dibulatkan)}$$

$$Y = 17,71 + 0,64 X.$$

Langkah 4 : Uji Koefisien regresi

$$t-h = \frac{b}{\delta b}$$

Keterangan:

b = Koefisien regresi yang diperoleh dari sampel

$\delta b$  = Standar error koefisien regresi

$$\delta b^2 = \frac{(n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y)^2}{(n - 2) (n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)}$$

$$\delta b^2 = \frac{99 \cdot 113684 - (3086)^2 - \frac{(99 \cdot 92621 - 2516 \cdot 3086)^2}{99 \cdot 75656 - (2516)^2}}{(99 - 2) (99 \cdot 75656 - (2516)^2)}$$

$$\delta b^2 = \frac{9549456 - 9523396 - \frac{(7780164 - 7764376)^2}{6355104 - 6330256}}{97 \cdot (6355104 - 6330256)}$$

$$\delta b^2 = \frac{26060 - \frac{(15788)^2}{24848}}{97 \cdot 24848}$$

$$\delta b^2 = \frac{26060 - 10031,42885}{2037536}$$

$$\delta b^2 = \frac{16028,5711}{2037536}$$

$$\delta b^2 = 0,007866644368$$

$$\delta b = \sqrt{0,007866644368}$$

$$\delta b = 0,088694105$$

$$\delta b = 0,09 \text{ (dibulatkan)}$$

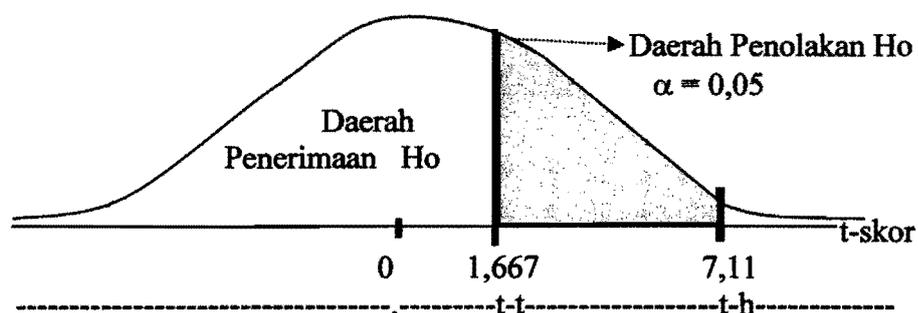
$$t-h = \frac{b}{\delta b}$$

$$t-h = \frac{0,64}{0,09}$$

$$t-h = 7,11$$

Nilai t uji (t-h) sebesar 7,11 ternyata berada pada daerah penolakan  $H_0$ , dengan titik kritik pada ( $\alpha = 0,05$ ;  $df = 97$ ) pada tabel t distribution adalah 1,667.

Daerah penolakan  $H_0$  dapat dilihat pada kurva berikut ini :



Dari kurva tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel pada tingkat kemaknaan (*level of significant*) 95 % ;  $\alpha = 0,05$ ,  $df = 97$ , ternyata  $t$ -hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ , maka dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel : Hasil Analisis Regresi

A	b	t - Hitung	Titik Kritis	Keterangan
17,71	0,64	7,11	1,667	Signifikan

UNIVERSITAS TERBUKA

## Lampiran 5

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan	36.7381	1.93334	99
Motivasi Kerja	29.9524	1.88785	99

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 <sup>a</sup>	.385	.377	1.52546

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119.422	1	119.422	51.319	.000 <sup>a</sup>
	Residual	190.816	97	2.327		
	Total	310.238	98			

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

## Lampiran 5

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.707	2.662		6.652	.000
	Motivasi Kerja	.635	.089	.620	7.164	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.707	2.662		6.652	.000					
	Motivasi Kerja	.635	.089	.620	7.164	.000	.620	.620	.620	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Motivasi Kerja
1	1	1.998	1.000	.00	.00
	2	.002	31.954	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Nama: F. G. P. D. D. D.

NIM: 051280624

Program Studi: Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Judul TAPM: Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau

Adalah sebagai berikut:

1. Simpulan dan Pembahasan Masalah - Tujuan Penelitian, Hipotesis dan Kesimpulan.
2. Perbaikan berupa kutipan dan Daftar Pustaka.
3. Dituntut kejelasan 10% menghindari plagiat

UNIVERSITAS TERBUKA

Penguji Ahli,

Dr. Jaka Permana M.Si

## B. PERTANYAAN DARI PEMBIMBING II UNTUK UJIAN SIDANG

NO	PERTANYAAN
	jabaran teori utama pendukung penelitian Anda
	Jelaskan hasil penelitian Anda
	Bagaimana hub antara teori dan hasil penelitian Anda

## CATATAN DAN SARAN DARI PEMBIMBING II

Sambungan literatur via email  
yanti@ut.ac.id

Tanggal Ujian

13 April 2012

Nama Penilai

D. P. D. M. A.

Tanda Tangan Penilai



## Saran Perbaikan TAPM untuk Mahasiswa

Nama : Dedy E. J. ...  
N.I.M : 015980621  
Program Studi : Sarjana Ilmu Administrasi Bidang MIPA Administrasi Umum  
Judul TAPM : Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau

Adalah sebagai berikut:

perhatikan referensi dan sumber pustaka.

- Teori yg digunakan w-tesis & penyusunan yg tegas
- Konsistensi penggunaan istilah : Dimensi - Variabel - Indikator

UNIVERSITAS TERBUKA

Kendari, 13 April 2012  
Ketua Komisi,

Dr. Wawan Ruswanto, MSi

UNIVERSITAS TERBUKA