

**LAPORAN PENELITIAN MADYA
BIDANG KBA**



**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KINERJA APARATUR PEMERINTAH
KECAMATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT
(STUDI DI KANTOR KECAMATAN JATINANGOR KABUPATEN SUMEDANG)**

Oleh:

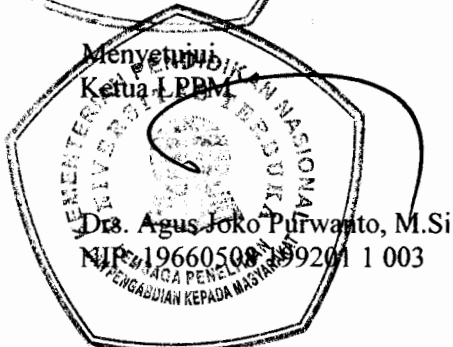
**Enceng
Liestyodono B Irianto
Jasrial**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TERBUKA
2010**



**Lembar Pengesahan
Laporan Penelitian Madya
Bidang KBA
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Terbuka**

1. a. Judul Penelitian : Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi di Kantor Kecamatan Jatiningor Kabupaten Sumedang)
- b. Bidang Penelitian : KBA
- c. Klasifikasi Penelitian : Madya
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap & Gelar : Drs. Enceng, M.Si
- b. NIP : 19600716 199303 1 001
- c. Golongan Kepangkatan : IV/a
- d. Jabatan Akademik, Fakultas, dan Unit Kerja : Lektor Kepala, FISIP, Jurusan Ilmu Administrasi
- e. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
3. Anggota Peneliti :
- a. Jumlah Anggota : 2 (dua) orang
- b. Nama Anggota dan Unit Kerja : Liestyodono B Irianto, FISIP-UT dan Jasrial , FISIP-UT
- c. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
4. a. Periode Penelitian : 2010
- b. Lama Penelitian : 8 (delapan) Bulan
5. Biaya Penelitian : Rp.20.000.000 (dua puluh Juta Rupiah)
6. Sumber Biaya : Universitas Terbuka
7. Pemanfaatan Hasil Penelitian : Perbaikan Bahan Ajar



Pondok Cabe, Desember 2010
Ketua Peneliti,

Enceng
NIP 19600716 199303 1 001

Menyetujui,
Kepala Pusat Keilmuan

Dra. Endang Nugraheni, M.Ed, M.Si
NIP. 19570422 198605 2 001

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Jawa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengaruh motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian asosiatif, yaitu mencari hubungan antara motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Jawa Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan menggunakan instrumen berupa angket dengan jawaban yang telah dikategorikan dalam bentuk angka, mengikuti skala Likert. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif dan inferensial. Teknik analisis data penelitian secara deskriptif dilakukan melalui statistika deskriptif. Sementara itu, teknik analisis data inferensial dilakukan dengan statistik inferensial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil perhitungan dengan menggunakan *software Lisrel 8.30* diperoleh koefisien korelasi antara faktor motivasi kerja dengan kualitas pelayanan masyarakat sebesar $r = 0,459$. Nilai Koefisien korelasi antara faktor Kinerja aparatur pemerintah kecamatan dengan kualitas pelayanan masyarakat sebesar $r = 0,513$. Hal ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara faktor motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi analisis jalur, pengaruh motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat adalah sebesar **80%**, sedangkan faktor lain sebesar **20%**. Hal ini berarti faktor motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Jawa Barat.

Kata kunci : *motivasi kerja, kinerja, kualitas pelayanan*

ABSTRACT

The problem of this research is to express how the work motivation influence and the performance of district government officers to the public service quality and also, as the goal of this research, to determine and understand the work motivation effects and the performance of district government officers to the public service quality in the District Jatinangor, Sumedang Regency in West Java.

The research uses an associative research design that is by finding the relationship between the work motivation and the performance of district government officers to the public service quality in the District. Data collected are qualitative and quantitative. They are collected by doing survey using a questionnaire instrument with answers that have been categorized in the form of numbers, like the Likert scale. The research uses a descriptive and inferential data analysis. The descriptive data analysis is processed through descriptive statistics while the inferential data analysis through inferential statistics.

The results shows, using the 8.30 Lisrel software, that the correlation coefficient between the job motivation factors and the public service quality is $r = 0.459$. The correlation coefficient value between the performance factors of district government officers and the community service quality is $r = 0.513$. This means that there is a strong relationship between the job motivation factors and government officer performances through the service quality. Based on the calculation of the coefficient in the determination path analysis, the work motivation influence and government officer performance to the public service quality are 80%, while other factors only 20%. This also shows that the work motivation factors and government officer performances significantly affect the public service quality in the district.

Keywords: work motivation, performance, service quality

KATA PENGANTAR

Penelitian tentang “ Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparatur Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Jawa Barat ” dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang pengaruh motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan bidang ilmu administrasi publik, khususnya tentang motivasi kerja aparatur pemerintah.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada para pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pondok Cabe, Desember 2010

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Abstrak.....	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.5. Kerangka Pikir.....	6
1.6. Hipotesis.....	8
Bab II Tinjauan Pustaka	9
2.1. Motivasi Kerja.....	9
2.2. Kinerja Aparatur	11
2.3. Kualitas Pelayanan Masyarakat.....	15
Bab III Metode Penelitian.....	19
3.1. Desain Penelitian	19
3.2. Variabel Penelitian	20
3.3. Definisi Konsep.....	20
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	21
3.5. Populasi dan Sampel.....	22
3.6. Teknik Pengumpulan Data	26
3.7. Teknik Analisis Data	26
3.7.1. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.7.2. Transformasi Data.....	29
3.7.3. Analisis Jalur.....	30

3.7.4. Rancangan Uji Hipotesis.....	31
3.8. Jadwal Waktu Penelitian	34
Bab IV Hasil dan Pembahasan	35
4.1. Gambaran Umum Kecamatan Jatinangor	35
4.2. Karakteristik Responden.....	36
4.3. Validitas dan Reliabilitas Item	39
4.4. Deskripsi Data Hasil Penelitian	41
4.4.1. Deskripsi Data untuk Aparat Pemerintahan.....	41
4.4.2. Deskripsi Kualitas Pelayanan Masyarakat.....	46
4.4.3. Deskripsi Data Hasil Penelitian untuk Masyarakat.....	50
4.5. Hasil Analisis Data Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang	59
 Bab V Kesimpulan dan Saran.....	 64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran.....	64
Daftar Pustaka	65
Lampiran-Lampiran	67

DAFTAR TABEL/BAGAN/GAMBAR

Tabel II.1.	Hubungan Kerakyatan.....	13
Tabel III.1.	Operasionalisasi Variabel.....	21
Tabel III.2.	Data Jenis Pelayanan di Kantor Kec	23
Tabel III.3.	Kriteria Analisis Data Deskripsi.....	27
Tabel III.4.	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi....	34
Tabel III.5.	Jadwal Rencana Kegiatan.....	34
Tabel IV.1.	Daftar Sarana dan Prasarana Kantor Kec Jatinangor.....	36
Tabel IV.2.	Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel IV.3.	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Aparat.....	37
Tabel IV.4.	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Masyarakat.....	38
Tabel IV.5.	Pekerjaan Responden Masyarakat.....	38
Tabel IV.6.	Koefisien Validitas dan Reliabilitas Motivasi Kerja.....	39
Tabel IV.7.	Koefisien Validitas dan Reliabilitas Kinerja.....	40
Tabel IV.8.	Koefisien Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel IV.9.	Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Aparat.....	42
Tabel IV.10.	Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Dimensi Motif.....	42
Tabel IV.11	Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Dimensi Harapan.....	43
Tabel IV.12	Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Dimensi Insentif.....	44
Tabel IV.13	Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat.....	44
Tabel IV.14	Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat Dimensi Penyelenggara Pemerintahan.....	45
Tabel IV.15	Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat Dimensi Pelayan Masyarakat	46
Tabel IV.16	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat	46
Tabel IV.17	Distribusi Frekuensi Dimensi Tangibles.....	47
Tabel IV.18	Distribusi Frekuensi Dimensi Reliability.....	48
Tabel IV.19	Distribusi Frekuensi Dimensi Responsiveness.....	48
Tabel IV.20	Distribusi Frekuensi Dimensi Assurance.....	49
Tabel IV.21	Distribusi Frekuensi Dimensi Empathy.....	50
Tabel IV.22	Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Aparat menurut Masyarakat	51
Tabel IV.23	Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Aparat menurut Masyarakat	51

	Dimensi Motif.....	
Tabel IV.24	Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Aparat menurut Masyarakat Dimensi Harapan.....	52
Tabel IV.25	Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Aparat menurut Masyarakat Dimensi Insentif.....	53
Tabel IV.26	Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat menurut Masyarakat.....	53
Tabel IV.27	Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat sebagai Penyelenggara Pemerintahan menurut Masyarakat.....	54
Tabel IV.28	Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat sebagai Pelayan menurut Masyarakat.....	55
Tabel IV.29	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat	55
Tabel IV.30	Distribusi Frekuensi Dimensi Tangibles.....	56
Tabel IV.31	Distribusi Frekuensi Dimensi Reliability.....	57
Tabel IV.32	Distribusi Frekuensi Dimensi Responsiveness.....	57
Tabel IV.33	Distribusi Frekuensi Dimensi Assurance.....	58
Tabel IV.34	Distribusi Frekuensi Dimensi Empathy.....	59
Gambar I.1	Kerangka Pikiran.....	7
Gambar III.1	Variabel Penelitian.....	20
Gambar III.2	Model Hubungan Antarvariabel.....	30

Rekomendasi
Hasil Penelitian Bahan Ajar

1. a. Judul Penelitian : Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang
b. Bidang Penelitian : KBA
c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Mandiri
d. Bidang Ilmu : Ilmu Administrasi

2. Ketua Peneliti
a. Nama Lengkap : Drs. Enceng M.Si
b. N I P : 19600716 199303 1 001
c. Gol. Kepangkatan : Pembina, IV/a
d. Jabatan Akademik : Lektor Kepala
e. Fakultas : FISIP

3. Anggota Peneliti
a. Jumlah Anggota : 2 (dua) Orang
b. Nama Anggota/Unit Kerja : 1. Dr. Liestyodono B Irianto, M.Si
2. Jasrial, M.Si

4. Rekomendasi :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya materi bahan ajar/matakuliah Perilaku Organisasi (ADPU 4431). dan Administrasi Kepegawaian (ADPU 4430). Temuan pengaruh faktor motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah memperkaya bahasan tentang motivasi dan penilaian kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara faktor motivasi kerja dan kinerja dengan kualitas pelayanan masyarakat. Faktor motivasi kerja dan kinerja secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Kecamatan Jatinangor sebagai perangkat daerah Kabupaten Sumedang dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya tidak terlepas dari kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 51 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kecamatan.

Aparatur pemerintah kecamatan, sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sering diberi predikat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat atau pelayan masyarakat (*public service*). Pemerintah adalah pemegang kekuasaan, dan dalam suatu negara demokrasi kekuasaan itu bersumber pada rakyat. Hal ini berarti melayani rakyat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Aparatur pemerintah kecamatan perlu dibekali kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai secepat mungkin dengan mudah dan biaya murah.

Dengan demikian, pelaksanaan peningkatan pelayanan di tingkat Kecamatan Jatinangor tergantung pada kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintah kecamatan dan jumlah aparatur yang melayani. Fungsi pelayanan di kecamatan ada tiga jenis, yaitu pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan. Untuk menentukan keberhasilan pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan, adalah dengan memperhatikan ratio atau komposisi perangkat setiap urusan dalam memberikan pelayanan dengan jumlah penduduk yang harus diberikan pelayanan.

Berdasarkan pengamatan awal motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintahan di Kecamatan Jatinangor belum optimal. Hal ini terlihat dari aspek perilaku personil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai aparatur pemerintah atau pegawai negeri sipil baik dalam melayani atasan untuk mencapai target yang ditentukan maupun dalam melayani masyarakat.

Sesuai dengan fokus kajian, Kantor Camat sebagai organisasi penghasil jasa atau pelayanan pemerintahan harus memperhatikan faktor-faktor atau unsur-unsur pelayanan, guna meningkatkan kepuasan masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan dalam rangka menjalani kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat dimana seluruh

masyarakat mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam kaitan ini baik Aparatur Pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan masyarakat sebagai pelanggan jasa pemerintahan yang dilayani oleh Aparatur Pemerintah harus sama-sama mematuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat di dalam peraturan perundangan yang berlaku.

Menurut Sadu Wasistiono (2003:93) kehadiran Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian diganti dengan Undang-undang Nomor 32 tentang Pemerintahan Daerah membawa berbagai paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan paradigmanya adalah menyangkut kedudukan, fungsi, dan kewenangan camat. Perubahan tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan mengubah bentuk organisasi, pembiayaan, pengisian personil, pemenuhan kebutuhan logistik serta akuntabilitasnya.

Pemerintahan kecamatan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih rendah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan dengan hal tersebut, Ndraha (1991:14-15) mengungkapkan bahwa layanan sipil adalah hak eksistensi dan kebutuhan manusia pribadi yang merupakan hak asasi manusia seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, bebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian negara melainkan bawaan sebagai manusia dan harus diakui, dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh negara.

Lebih lanjut, kehadiran Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 merupakan tonggak baru dalam hubungan pusat dan daerah. Hal ini dikarenakan Undang-undang tersebut memiliki filosofi dan paradigma yang berbeda dengan Undang-undang sebelumnya. Menurut Sadu Wasistiono dkk (2003:97) Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah juga menawarkan perubahan fungsi utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat. Perubahan tersebut

dengan sendirinya akan mengubah bentuk, susunan, kedudukan, fungsi kelembagaan pemerintah daerah baik unsur staf, unsur Lini teknis, unsur Lembaga teknis maupun unsur Lini ke wilayah.

Menurut Kosasih, (2000:84) salah satu konsekuensi dari penerapan UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah adanya perubahan struktur organisasi pemerintahan Daerah Propinsi maupun Kota/Kabupaten. Struktur organisasi ini bukan sekedar diamanatkan oleh Undang-undang tersebut, akan tetapi lebih diarahkan untuk mengantisipasi implementasi otonomi daerah yang memberikan keleluasaan (diskresi) kepada daerah yang lebih besar dalam hal mengurus rumah tangganya.

Sebagai konsekuensi logis dari perubahan kedudukan Camat, maka segala atribut kedinasan maupun kewenangan yang melekat pada diri Camat sebagai kepala wilayah perlu ditata kembali. Camat tidak secara otomatis memiliki kewenangan melakukan koordinasi instansi vertikal dan dinas daerah yang ada di kecamatan seperti yang diatur di dalam PP No. 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Instansi Vertikal Dan Dinas Daerah (Sadu Wasistiono, 2003:94).

Menurut Lukman (1999) bahwa sukses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat ada lima strategi khusus, sebagai berikut:

1. Visi dan misi organisasi harus dipahami oleh semua personil
2. Tujuan organisasi dipahami semua personil
3. Didukung oleh kualitas SDM, dana, dan teknologi tepat guna
4. Didukung system atau lingkungan yang dapat memotivasi personil untuk mencapai tujuan lembaga
5. Adanya standar pelayanan prima sebagai pedoman dalam melayani masyarakat.

Dalam era globalisasi dan perdagangan bebas, mekanisme penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih efisien, efektif dan inovatif terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena kebutuhan masyarakat semakin luas dan kompleks. Agar tercipta penyelenggaraan pemerintahan kecamatan yang efektif dan efisien, maka aparatur pemerintah kecamatan juga dapat memanfaatkan kemajuan ilmu

pengetahuan dan teknologi, seperti facsimile, komputer, internet dan berbagai media elektronik lainnya yang mampu menyuguhkan berbagai informasi kepada masyarakat. Di samping untuk lebih memudahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pada dasarnya pemerintah adalah milik masyarakat yang mempunyai fungsi dan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat adalah mitra kerja untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Di samping itu, pemerintah kecamatan dituntut pula untuk lebih kompetitif. Hal ini dimaksudkan untuk membenahi diri dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya, yaitu mampu mengidentifikasi berbagai kebutuhan dan peluang bagi kepentingan masyarakat serta melaksanakan peranan pemerintahan kecamatan secara efektif dan efisien melalui berbagai kebijakan dan tindakan yang dilakukannya. Dengan demikian, sistem penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus melalui spesifikasi bidang pemerintahan dengan berorientasi kepada pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan serta memiliki iklim kerja yang sehat, terbuka, kreatif dan produktif. Sejalan dengan tuntutan perkembangan, maka sistem penyelenggaraan pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada abad ke-21 ini memerlukan motivasi kerja aparatur pemerintah kecamatan yang tangguh dan mampu, menampilkan kinerja yang baik, serta dapat mengantisipasi berbagai masalah yang terjadi. Selain itu, diperlukan pula langkah penyederhanaan birokrasi pemerintahan kecamatan, pemanfaatan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi secara maksimal, serta keberadaan aparatur pemerintahan yang memiliki komitmen sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan umum kepada masyarakat perlu dilakukan secara transparan dan menutupi kelemahan yang ada dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.

Berbicara tentang kualitas pelayanan, maka tidak akan terlepas dari unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu. Para ahli telah mengemukakan pengaruh unsur-unsur pelayanan yang berbeda-beda. Misalnya untuk organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan akan berbeda dengan organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pemerintahan, ataupun organisasi yang bergerak dalam bidang jasa hiburan, kesehatan. Namun semua organisasi akan mempunyai unsur umum yang sama. Unsur umum yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan, adalah *tangible, responsiveness, reliability, empathy, dan lain-lain*.

Atas dasar pertimbangan-pertimbangan tersebut dan komitmen pemerintah daerah dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas melalui proses motivasi yang terarah dan berkesinambungan, maka hal tersebut menjadi relevan untuk dikaji. Dengan dasar itu pula, penulis meneliti dan mengkaji *pengaruh motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang*.

1.2 Permasalahan

1.2.1. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

- a. Seberapa besar motivasi kerja aparatur pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat?
- b. Seberapa besar kinerja aparatur pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat?
- c. Seberapa besar motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?

1.2.2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah maka peneliti hanya membatasi masalah pada bagaimana pengaruh motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang hubungan kausalitas antara motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui dan memahami pengaruh motivasi kerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.
2. Mengetahui dan memahami pengaruh kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.
3. Mengetahui dan memahami pengaruh motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Ditinjau dari segi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu khususnya yang berkaitan dengan perilaku organisasi dan administrasi kepegawaian
2. Dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pemerintah, khususnya pemerintah Kecamatan Jatinangor dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang erat hubungannya dengan peningkatan prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai aparatur pemerintah kecamatan untuk lebih berperan secara baik sebagai abdi masyarakat maupun sebagai abdi negara.

1.5. Kerangka Pikiran

1.5.1. Motivasi Kerja

Motivasi kerja bagi aparatur pemerintah kecamatan adalah suatu sikap keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada pegawai, sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi yang berguna dan berhasil guna.

1.5.2. Kinerja Aparatur

Kinerja adalah operasionalisasi dari peran, dan untuk memahami kinerja pada tahap operasional, maka terlebih dahulu perlu mengkaji konsep teoritik tentang peran. Konsep peran berasal dari sosiologi dan psikologi, yang menurut Harton dan Hunt (1996:118) adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai suatu status tertentu, selanjutnya status/keadaan didefinisikannya sebagai suatu peringkat atau posisi seseorang dalam suatu kelompok dalam hubungannya dengan kelompok lainnya.

1.5.3. Kualitas Pelayanan Masyarakat

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dari pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pelanggan tersebut. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Menurut Parasuraman dkk (1990) apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

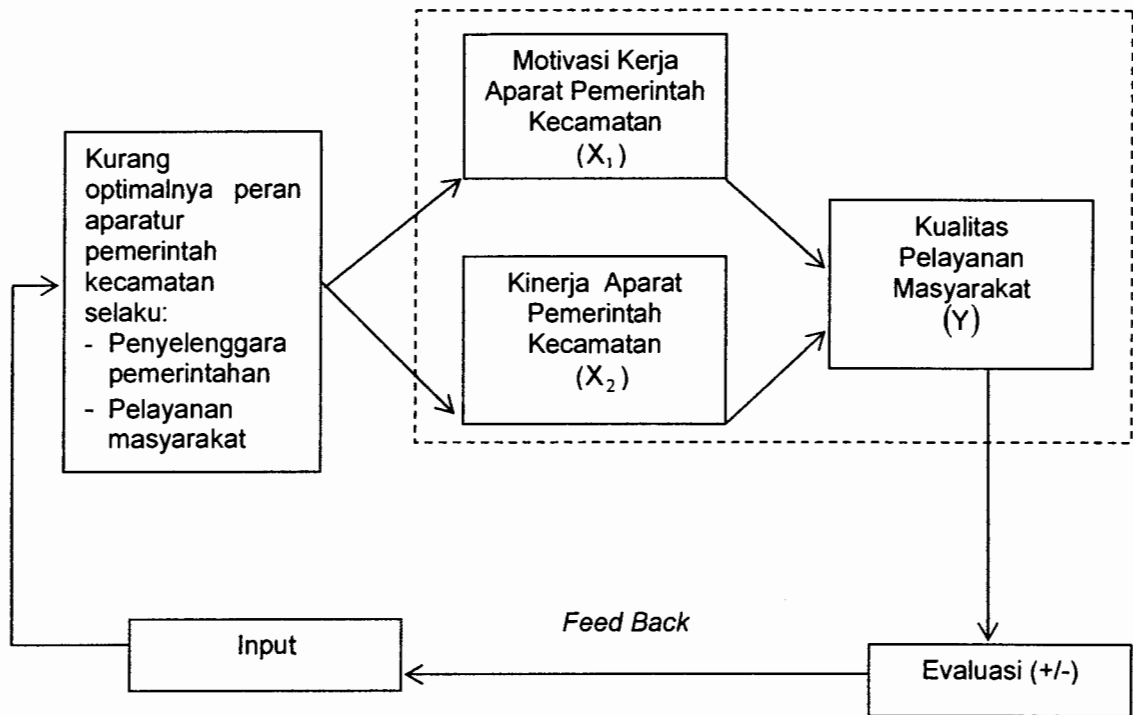
Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Jadi baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kantor Camat sebagai salah satu perangkat daerah yang memberikan pelayanan minimal kepada masyarakat atau faktor-faktor pelayanan umum sebagaimana dikemukakan Pasuraman tersebut akan mempengaruhi kepuasan para pelanggan atau masyarakat.

Dengan demikian, bagaimana motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan masyarakat dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar I.1

Kerangka Pikiran



Keterangan [dashed box] wilayah yang diteliti

1.6. Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka pemikiran tersebut, dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh dari motivasi aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.
2. Terdapat pengaruh dari kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.
3. Terdapat pengaruh dari motivasi dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Motivasi Kerja

Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan. Motivasi juga semakin penting karena pimpinan membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan, sebagaimana diungkapkan Flippo (1984), bahwa motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil sehingga tercapai keinginan para pegawai sekaligus tercapai tujuan organisasi.

Kemudian Guilford dan Gary (1970:16) mengemukakan bahwa motif terdiri dari 2 unsur, yaitu (1) dorongan yang merupakan kekuatan berasal dari dalam organisme dan membentuk perbuatan; (2) penghargaan (*reward*) yang diartikan sebagai tujuan yang akan dicapai oleh perbuatan tersebut. Lebih lanjut Dessler (1978:16) memberikan kejelasan yang lebih terarah berkaitan dengan bidang pekerjaan dan tetap berlandaskan pada dua unsur seperti yang dikemukakan oleh Guilford dan Gary, bahwa motivasi adalah orang-orang yang didorong (dirangsang) untuk menyelesaikan tugas, karena mereka akan mengarah ke pemberian penghargaan, ini merupakan inti dari motivasi.

Lebih spesifik lagi dikemukakan oleh Hasibuan (2000:163) yang mengatakan bahwa teori motivasi mempunyai subvariabel, yaitu motif, harapan dan insentif. Adapun pengertiannya adalah:

- (a). Motif (*motif*) adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.
- (b). Harapan (*Expectacy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan kepada perilaku untuk mencapai tujuannya.

(c). Insentif (*Incentive*) yaitu motivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan demikian semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia menerima yang baik-baik saja.

Menurut Scott (1962:82), motivasi secara tradisional seperti diartikan oleh para penulis manajemen ialah suatu proses yang mendorong orang-orang untuk berbuat mencapai tujuan yang diinginkan. Lebih lanjut, Terry (1978) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan. Motivasi itu tampak dalam dua segi yang berbeda, yaitu;

1. Kalau dilihat dari segi aktif/dinamis, motivasi tampak sebagai usaha positif dalam menggerakkan, mengerahkan dan mengarahkan daya serta potensi tenaga kerja, agar secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.
2. Jika dilihat dari segi pasif/statis, motivasi akan tampak sebagai kebutuhan dan juga sekaligus sebagai perangsang untuk dapat menggerakkan, mengerahkan dan mengarahkan potensi serta daya kerja manusia tersebut ke arah yang diinginkan.

Kemudian untuk mengetahui tujuan dari motivasi itu, Hasibuan (1995:161-162) mengemukakan bahwa tujuan motivasi adalah untuk :

- 1) meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- 2) meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- 3) mempertahankan kestabilan karyawan
- 4) meningkatkan kedisiplinan karyawan
- 5) mengefektifkan pengadaan karyawan
- 6) menciptakan pengadaan karyawan
- 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

Dengan demikian, motivasi kerja bagi aparatur pemerintah kecamatan dalam penelitian ini adalah suatu sikap keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada

pegawai sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi yang berguna dan berhasil guna.

2.2. Kinerja Aparatur

Kinerja adalah operasionalisasi dari peran, dan untuk memahami kinerja pada tahap operasional, maka terlebih dahulu perlu mengkaji konsep teoritik tentang peran. Konsep peran berasal dari sosiologi dan psikologi, yang menurut Harton dan Hunt (1996:118), “perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai suatu status tertentu, selanjutnya status/keadaan didefinisikannya sebagai suatu peringkat atau posisi seseorang dalam suatu kelompok dalam hubungannya dengan kelompok lainnya”.

Status menurut konsepsi teori sosiologi Horton dan Hunt (1996:122) ialah *pertama*, status yang ditentukan atau diberikan (*ascribed*); dan *kedua*, status yang diperjuangkan (*aschievent*). Dalam upaya mengamati peran aparatur pemerintah kecamatan dapat menggunakan kedua konsep sumber status. Operasionalisasi dari peran atau status ialah kinerja, dan menurut Byars (1981:375) ialah sebagai tingkat pencapaian hasil atau *the Degree of Accomplishment*; atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi pemerintahan, maka dipandang perlu dilakukan suatu kegiatan evaluasi kinerja. Pentingnya evaluasi kinerja dari suatu organisasi pemerintahan oleh Keban (1995:1) dikatakan bahwa:

Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.

Harty (dalam Dwiyanto, 1995:6) mengemukakan bahwa terdapat dua ukuran utama untuk menilai kinerja organisasi pemerintahan, yaitu ukuran **produktivitas** dan ukuran **pelayanan**. Lenvine (dalam Dwiyanto, 1995:9-10) mengemukakan tiga indikator utama mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu:

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan

mengembangkan program-program pelayanan masyarakat sesuai kebutuhan dari aspirasi masyarakat.

- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab yaitu menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat untuk mencapai misi dan tujuannya.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah pengukuran sejauhmana para wakil rakyat atau pejabat politisi dan tokoh masyarakat dalam memperjuangkan aspirasi masyarakat.

Lebih lanjut Keban (1995:1) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator untuk mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu indikator kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan; indikator motivasi para birokrat pelaksana, monitor para kontraktor, melakukan penyesuaian budget memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntut perbaikan pelayanan publik, serta adanya keadilan dalam memberikan pelayanan.

Dalam perspektif ilmu pemerintahan, kinerja organisasi pemerintahan dapat diukur dari kualitas, kecepatan, ketepatan, dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Secara filosofis pemerintah itu lahir dari, oleh dan untuk rakyat yang terjalin dalam suatu mekanisme hubungan kerakyatan. Kerakyatan tersebut mencerminkan posisi pemerintah di satu sisi dan masyarakat di sisi lain yang dapat diukur dari aktivitas *private action* dan *collection action*. Dalam hal ini, Ndraha (1997:112) mengemukakan hubungan kerakyatan yang dapat diukur dari posisi keberadaan pemerintah dan masyarakat sebagai manifestasi dari kinerja hubungan kerakyatan sebagaimana digambarkan berikut ini.

Tabel II.1
Hubungan Kerakyatan

Pemerintah		Rakyat
Output, Subjek	A	Input, objek
Input, Alat	B	Subjek, pendiri, pemilik yang berdaulat
Mandatar, pertanggungjawaban	C	Mandatar, pemberian otoritas (wewenang)
Penjanji, pihak yang menyatakan diri	D	Pihak yang diharapkan percaya
Pihak yang mempelajari potensi, kondisi dana, aspirasi masyarakat	E	Pihak yang membuka dan menyatrakan (mengkomunikasikan diri)
Pengatur, penguasa	F	Pematu, Penaat
Patron	G	Clie
Gusti	H	Kawula
Policy maker, decision maker	I	Pelaksana, pemikul beban penanggung dampak, pembayar resiko
Struktur Supra	J	Struktur Inpra
Pemrakarsa, pelopor	K	Partisipan peniru
Pemimpin	L	Pengikut peserta
Kepala, Atasan	M	Anggota, bawahan
Produsen, penjual, distributor	N	Konsumen, pembeli, distribusi
Pemberi	O	Penerima
Konsumen	P	Produsen, penjual

Sumber: Taliziduhu Ndraha.1997. Metodologi Ilmu Pemerintahan

Hal-hal itu merupakan prasyarat bagi aparatur pemerintah kecamatan untuk dapat lebih berdaya dalam mengemban misi dan tujuan organisasi kecamatan, yang salah satu fungsi dan misi tersebut adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan ini menjadi penting untuk dilaksanakan dengan lebih baik oleh segenap aparatur, mengingat hasil pembangunan yang dilaksanakan berorientasi kepada masyarakat. Pada umumnya, kantor pemerintah kecamatan, kabupaten ataupun di atasnya, menjual (menawarkan, menyediakan) berbagai jasa public. Di kecamatan,

kepercayaan rakyat terhadap pemerintah dapat tumbuh kembang atau hilang sama sekali. Manakala setiap warga merasa bahwa pemerintah menepati janjinya, maka kepercayaan rakyat terhadap pemerintah dapat tumbuh kembang. Sebaliknya, manakala warga merasa bahwa pemerintah tidak menepati janjinya, maka kepercayaan rakyat terhadap pemerintah akan hilang.

Jelaslah bahwa *outcomes* dari kinerja aparatur kecamatan antara lain bermuara pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Melalui peningkatan kinerja yang berwawasan masyarakat, maka kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat terdeteksi dengan baik, selanjutnya usaha pemenuhan kebutuhan tersebut dapat lebih mudah dilakukan oleh aparatur, baik berupa jasa publik maupun layanan sipil; selanjutnya dievaluasi oleh masyarakat. Pelayanan yang baik dalam arti sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat, tentu respons masyarakat terhadap aparatur pemerintah kecamatan juga positif dan citra aparatur pemerintah kecamatan yang selama ini masih rendah dapat ditingkatkan kinerjanya. Sebaliknya, pelayanan yang jelek tentu mengakibatkan respons masyarakat terhadap aparatur pemerintah kecamatan negatif. Dan tentu ini tidak kondusif dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan kecamatan sebab kurang mendapat dukungan dari masyarakat.

Keseluruhan bentuk pelayanan yang diterima oleh masyarakat tersebut di atas, setelah dievaluasi, selanjutnya menjadi umpan balik dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah kecamatan, terutama terhadap respon masyarakat yang menilai masih kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kecamatan sehingga belum memuaskan masyarakat. Hal ini dijadikan masukan bagi pemerintah daerah, selanjutnya masukan tersebut dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah kecamatan, terutama yang dilakukan dalam memotivasi tenaga aparatur yang tersedia untuk bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna, dan memperbaiki tingkat kesejahteraan bagi aparatur melalui penggalan potensi kecamatan yang ada untuk dikembangkan sehingga memperoleh hasil ekonomis.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

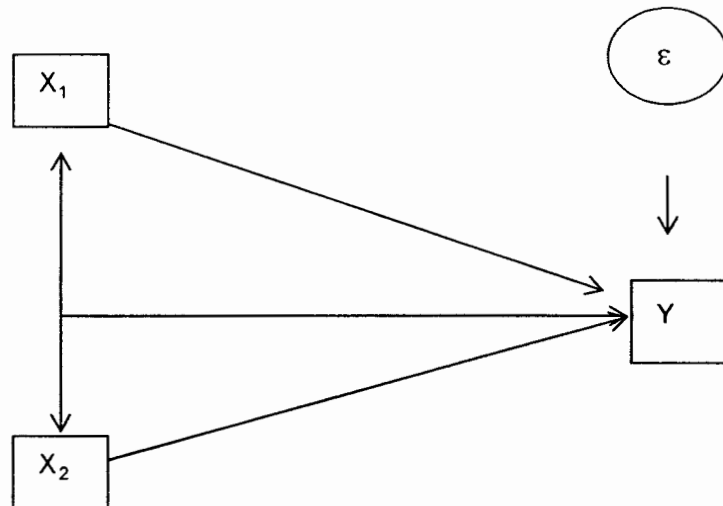
Penelitian ini menggunakan desain penelitian asosiatif, yang menurut Sugiyono (1998:6-7) bahwa dalam penelitian asosiatif, minimal terdapat 2 variabel yang dihubungkan. Jadi penelitian asosiatif merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Dengan demikian, desain tersebut bertujuan untuk meneliti sejauhmana variasi hubungan dari satu faktor, berkaitan dengan variasi pada faktor lainnya. Desain penelitian asosiatif ini digunakan untuk :

1. Mengukur seberapa besar pengaruh motivasi kerja aparat pemerintah kecamatan sebagai variabel bebas (X_1) terhadap kualitas pelayanan masyarakat sebagai variabel terikat (Y).
2. Mengukur seberapa besar pengaruh kinerja aparat pemerintah kecamatan sebagai variabel bebas (X_2), terhadap Pelayanan masyarakat sebagai variabel terikat (Y).
3. Mengukur seberapa besar pengaruh motivasi kerja (X_1) dan kinerja aparat pemerintahan kecamatan (X_2) terhadap kualitas pelayanan masyarakat sebagai variabel terikat (Y).

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut .

Gambar III.1
Variabel Penelitian



Keterangan :

X_1 : Variabel independen : Motivasi kerja Aparat pemerintah kecamatan

X_2 : Variabel independen : Kinerja Aparat pemerintah kecamatan

Y : Variabel dependen : Kualitas Pelayanan masyarakat di Kecamatan Jatinangor

ε : Variabel lain yang berpengaruh terhadap Y

→ Hubungan sebab akibat

3.3 Definisi konsep

1. Motivasi kerja adalah suatu sikap keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para pegawai sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi yang berdayaguna dan berhasil guna.
2. Kinerja aparatur pemerintah kecamatan adalah keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kecamatan menurut sejumlah kewenangan dan haknya serta tanggung jawab sebagaimana yang diatur dalam peraturan

perundang-undangan yang berlaku guna mencapai tujuan yang lebih berdaya guna dan berhasil guna.

3. Pelayanan masyarakat adalah suatu kegiatan yang tak berwujud atau *intangible* yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat yang memerlukannya.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Tabel III.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item
1	2	3	4
Motivasi kerja (X1)	a. Motif	1. Alasan ekonomi	1-2
		2. Alasan hubungan kerja yang menyenangkan	3
		3. Kesempatan berkembang	4
		4. Pengakuan diri	5
		5. Peningkatan kapasitas kerja	6
	b. Harapan	1. Pimpinan yang baik	7-8
		2. Perlakuan yang adil	9-10
		3. Jaminan dan keamanan kerja	11-12
		4. Penghargaan prestasi kerja	13-14
		5. Perasaan tenang waktu bekerja	15
	c. Insentif	1. Gaji yang sepadan	16
		2. Jaminan kesehatan	17-18
		3. Pemberian bonus	19
		4. Jaminan hari tua dan asuransi jiwa	20-21
		5. Olah raga dan rekreasi	22
Kinerja (X2)	a. Peran selaku penyelenggara pemerintahan	1. Kemampuan menjalankan pemerintahan	1-3
		2. Kemampuan melaksanakan	4-5

		pembangunan	
		3. Kemampuan membuat dan mengambil keputusan	6-8
	b. Peran selaku pelayan masyarakat	1. Menyalurkan aspirasi masyarakat	9-10
		2. Memberikan pelayanan masyarakat	11-14
		3. Menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat	15
Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)	a. Tangibles (berwujud)	1. Peralatan	1
		2. Perlengkapan	2
		3. Personil	3
	b. Reliability (kehandalan)	1. Kemauan dan kejujuran pegawai	4-5
		2. Kecepatan proses pelayanan	6
		3. Adil dalam pelayanan	7
	c. Responsiveness (keresponsipan)	1. Kesadaran memberikan pelayanan	8
		2. Menguasai peraturan dan terampil	9
	d. Assurance (jaminan)	1. Mampu berkomunikasi	10
		2. Wawasan dan sopan santun	11-12
		3. Pelayanan menyeluruh	13
	e. Empathy (empati)	1. Penampilan pegawai	14
		2. Perhatian pada masyarakat	15
		3. Kepastian hukum	16

Sumber: Hasibuan (2000:163), Harty dalam Dwiyanto (1995:6), Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Lovelock 1992:234) dimodifikasi

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001:57).

Populasi penelitian adalah aparat pemerintah khususnya yang ada di kantor Kecamatan Jatinangor yang berjumlah 26 orang dan masyarakat Kecamatan Jatinangor yang meminta pelayanan langsung maupun tidak langsung dari Pemerintah Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang dalam kurun waktu 3 bulan terakhir (Mei-Juli), dengan rincian sebagai berikut:

Tabel III.2
Data Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinangor

No	Jenis	Mei	Juni	Juli	Total
1.	KTP	716	931	784	2341
2.	Kartu Keluarga	453	642	567	1671
3.	IMB	1	11	-	12
4.	Ijin Gangguan	4	7	2	13
Total					4127

Sumber: Data Kantor Kecamatan Jatinangor, 2010

3.5.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono,2001:57). Teknik sampling yang digunakan untuk aparat pemerintah Kecamatan Jatinangor adalah sampling jenuh yaitu penentuan sampel untuk aparat pemerintah Kecamatan Jatinangor adalah seluruh aparat yang berjumlah 26 orang.

Teknik sampling yang digunakan untuk masyarakat Kecamatan Jatinangor yang meminta pelayanan adalah cluster sampling yaitu teknik pengambilan sampel secara acak dimana setiap unit sampel terdiri dari kumpulan atau kelompok elemen (Supranto, 1992:226). Kelompok dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Jatinangor. Penentuan jumlah sampel untuk masyarakat Kecamatan Jatinangor yang meminta pelayanan pada Pemerintah Kecamatan Jatinangor selama 3 bulan terakhir adalah :

$$\text{Rumus : } n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} \text{ dengan } n_0 = \frac{1}{4} \left(\frac{Z_{(1-\alpha/2)}}{d} \right)^2$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

n_0 : jumlah sampel optimum

N : jumlah objek penelitian dalam populasi

$Z_{(1-\alpha/2)}$: konstanta yang diperoleh dari tabel normal buku

d : batas kekeliruan (*bound of error*) yang dikehendaki

taraf kepercayaan yang diambil adalah 95% dan batas kekeliruan penafsiran maksimal 10% maka jumlah sampel minimal yang harus diambil :

$$n_0 = \frac{1}{4} \left[\frac{1,96}{0,10} \right]^2 = 96,04 \text{ maka } n = \frac{96,04}{1 + \frac{(96,04 - 1)}{4127}} = 93,88 \approx 94$$

Sedangkan untuk pembagian besarnya sampel yang harus diambil dari tiap jenis pelayanan digunakan metode alokasi proporsional (*proporsional allocation*), yaitu:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan :

n_i : Jumlah sampel untuk jenis pelayanan ke-1

N_i : Jumlah populasi untuk jenis pelayanan ke-1

N : Jumlah populasi keseluruhan (semua jenis pelayanan)

n : Jumlah sampel keseluruhan (semua jenis pelayanan)

maka jumlah sampel masyarakat untuk tiap jenis pelayanan adalah sebagai berikut :

$$1. \text{ Pelayanan KTP} \quad : n_1 = \frac{N_1}{N} \times n = \frac{2341}{4127} \times 94 = 55,37 \approx 56 \text{ orang}$$

$$2. \text{ Pelayanan Kartu Keluarga} \quad : n_2 = \frac{N_2}{N} \times n = \frac{1671}{4127} \times 94 = 38 \approx 38 \text{ orang}$$

$$3. \text{ Pelayanan IMB} \quad : n_3 = \frac{N_3}{N} \times n = \frac{12}{4127} \times 94 = 0,27 \approx 1 \text{ orang}$$

$$4. \text{ Pelayanan Ijin Gangguan} \quad : n_4 = \frac{N_4}{N} \times n = \frac{13}{4127} \times 94 = 0,29 \approx 1 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh ukuran sampel untuk masyarakat Kecamatan Jatinangor yang meminta pelayanan pada pemerintah Kecamatan Jatinangor dari keempat jenis pelayanan di atas selama 3 bulan terakhir dengan taraf kepercayaan 95% dan kekeliruan prosentase maksimal 10%, maka sampel yang diambil sebanyak 96 orang.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Neuman (1997:30), dalam pengumpulan data kuantitatif tersebut, dilakukan melalui survey dengan menggunakan alat pengumpul data berupa angket dengan jawaban yang telah dikategorikan dalam bentuk angka, mengikuti skala Likert. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini digunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut:

1) **Angket**; teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan yang bersifat tertutup, yang setiap pertanyaan sudah disediakan alternatif jawaban, sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan. Teknik pengumpulan data dengan angket ini dalam rangka mendapatkan data primer tentang motivasi kerja (X_1), kinerja aparatur pemerintah (X_2), dan kualitas pelayanan masyarakat (Y). Pengukuran data dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang telah dimodifikasi. Angket disusun berdasarkan urutan variabel masing-masing jawaban yang menurut responden paling tepat dipilih dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang tersedia. Penilaian atas pilihan jawaban untuk angket yang disediakan adalah sebagai berikut :

- Sangat Setuju diberi skor 5.
- Setuju diberi skor 4.
- Netral diberi skor 3.
- Tidak Setuju diberi skor 2.
- Sangat Tidak Setuju diberi skor 1.

Skala likert diperuntukkan dalam mengukur sikap, tanggapan dan pendapat responden terhadap fenomena yang diteliti. Skala Likert memiliki gradasi dari yang sangat

positif sampai yang sangat negatif. Untuk pernyataan yang positif gradasi skornya 5,4,3,2,1 sedangkan pernyataan yang negatif gradasi skornya 1,2,3,4,5.

- 2) **Observasi**; teknik ini mendeskripsikan secara rinci *setting* yang diamati, kegiatan yang terjadi dalam *setting* tersebut, partisipan yang terlibat, mengamati semua keadaan dan kegiatan, serta berinteraksi dengan partisipan. Pengamatan ini menitikberatkan pada motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah sekaligus juga terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Jatinangor. Observasi ini dimaksudkan untuk memeriksa dan mendalami penyebaran angket dengan keadaan dan situasi yang terkait dengan masalah penelitian.
- 3) **Studi Dokumentasi dan Kepustakaan**; teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder melalui sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti, baik yang sifatnya kajian teoritik maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan motivasi kerja, kinerja aparatur pemerintah maupun kualitas pelayanan aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor .

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian, dibagi menjadi dua yaitu teknik analisis data deskriptif dan teknik analisis data inferensial (Arikunto, 1990). Teknik analisis data penelitian secara deskriptif dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian. Termasuk dalam teknik analisis data statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, persentase, frekuensi, perhitungan mean, median atau modus.

Sementara itu teknik analisis data inferensial dilakukan dengan statistik inferensial, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Ciri analisis data inferensial adalah digunakannya rumus statistik tertentu (misalnya uji t atau uji F). Hasil dari perhitungan rumus statistik inilah yang menjadi dasar pembuatan generalisasi dari sampel bagi populasi. Berkaitan dengan statistik inferensial sebagai salah satu teknik analisis data penelitian Arikunto (1990:388) menjelaskan bahwa: “Statistik inferensial berfungsi untuk

menggeneralisasikan hasil penelitian sampel bagi populasi. Sesuai dengan fungsi tersebut maka statistik inferensial cocok untuk penelitian sampel”.

Berdasarkan uraian di atas, analisis data dalam penelitian ini akan diarahkan untuk menjawab permasalahan sebagaimana diungkapkan pada rumusan masalah. Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan data penelitian, digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh responden. Penggunaan skor kategori ini digunakan sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala Likert dan digunakan dalam penelitian ini. Adapun kriteria yang dimaksud adalah sebagai berikut.

Tabel III.3
Kriteria Analisis Data Deskripsi

Rentang Kategori Skor	Penafsiran
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju /Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Setuju/Rendah
2,60 – 3,39	Netral/Sedang
3,40 – 4,19	Setuju/Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Setuju/Sangat Tinggi

Sumber : Diadaptasi dari skor kategori Likert

Sementara untuk kepentingan generalisasi dan menjawab permasalahan sebagaimana diungkapkan pada rumusan masalah, maka teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Data yang terkumpul dari hasil kuesioner adalah jawaban responden dalam bentuk lima kategori yang berskala ordinal. Untuk menguji kebaikan atau kelayakan kuesioner sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari motivasi dan kinerja aparat pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat, maka kuesioner perlu diuji tingkat validitas dan realibilitasnya. Jika kuesioner sudah valid dan reliabel, maka kuesioner tersebut dapat langsung digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh motivasi dan kinerja aparat pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Pengujian ada tidaknya hubungan dan pengaruh dari 2 variabel bebas (Motivasi dan Kinerja) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) dilakukan dengan dua cara, yaitu :

- 1) Secara kuantitatif, melalui analisa jalur (Path analysis) digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung baik antara variabel independen terhadap variabel dependen maupun antara variabel independen.
- 2) Secara kualitatif untuk memberi makna terhadap hasil analisis kuantitatif.

3.7.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap apa yang ditanyakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian. Tingkat validitas kuesioner diukur berdasarkan koefisien validitas yang dalam hal ini menggunakan koefisien korelasi item-total yang terkoreksi. Suatu item pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian, jika nilai koefisien validitasnya *lebih dari atau sama dengan* 0.30 (Robert M Kaplan dan Dennis Saccuzo, 1993:123, dalam bukunya Phsycological Testing).

Perhitungan koefisien validitas digunakan rumus Korelasi item-total terkoreksi:

$$r_{i(x-i)} = \frac{r_{ix}S_x - S_i}{\sqrt{[S_x^2 + S_i^2 - 2r_{ix}S_iS_x]}}$$

r_{ix} = Koefisien korelasi Product Moment

S_i = Deviasi standar skor suatu item

S_x = Deviasi standar total skor

Rumus Korelasi Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$\sum X$ = Jumlah skor jawaban suatu aitem

$\sum Y$ = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika r positif, serta $r \geq 0.30$ maka item pertanyaan tersebut valid
- Jika r tidak positif, serta $r < 0.30$ maka item pertanyaan tersebut tidak valid

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari suatu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pertanyaan tersebut. Reliabilitas kuesioner diukur berdasarkan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*. Sekumpulan pertanyaan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel-variabel yang kita ukur, jika koefisien reliabilitasnya lebih dari atau sama dengan 0,700 (Robert M Kaplan dan Dennis Saccuzo, 1993:123, dalam bukunya *Psychological Testing*).

Koefisien Reliabilitas didapat dari persamaan koefisien- α (Cronbach,1951) dalam Saefuddin Azwar (2002:78):

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right]$$

k = Banyaknya belahan tes (jumlah item)

S_j^2 = Variasi belahan j ; $j = 1, 2, \dots k$; S_x^2 = Varians skor tes

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika r Alpha positif, serta $r \geq 0.70$ maka faktor atau variabel tersebut reliabel
- Jika r Alpha tidak positif, serta $r < 0.70$ maka faktor atau variabel tersebut tidak reliabel

3.7.2 Transformasi Data

Proses transformasi data dengan menggunakan *metode successive interval* merupakan salah satu cara untuk mengoperasikan data berskala ordinal menjadi berskala interval (Hays, 1969). Penaikan skala pengukuran ini dilakukan agar suatu variabel independen dapat secara mengestimasi variabel independen atau dengan kata lain agar tidak terjadi Under estimate ataupun over estimate (di bawah ataupun di atas estimasi yang sebenarnya). Langkah-langkah metode *successive interval* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi responden yang memberikan respon terhadap setiap item kuisioner
2. Membuat proporsi untuk setiap bilangan frekuensi. $P_i = \frac{f_i}{n}$
3. Menjumlahkan proporsi secara berurutan untuk setiap respon, sehingga diperoleh nilai proporsi kumulatif. $Pk_i = \sum_1^i P_i$
4. Cari peluang densitasnya dari tabel normal
5. Menentukan nilai Z untuk setiap kategori, dengan asumsi bahwa proporsi kumulatif dianggap mengikuti distribusi normal baku
6. Menghitung SV (scale value) dengan rumus:

$$SV = \frac{\text{density at lower limit} - \text{density at upper limit}}{\text{area under offer limit} - \text{under lower limit}}$$
7. SV (scale value) yang nilainya terkecil (yang memiliki harga negatif terbesar), diubah menjadi sama dengan satu (=1)
8. Mentransformasikan nilai skala dengan menggunakan rumus:

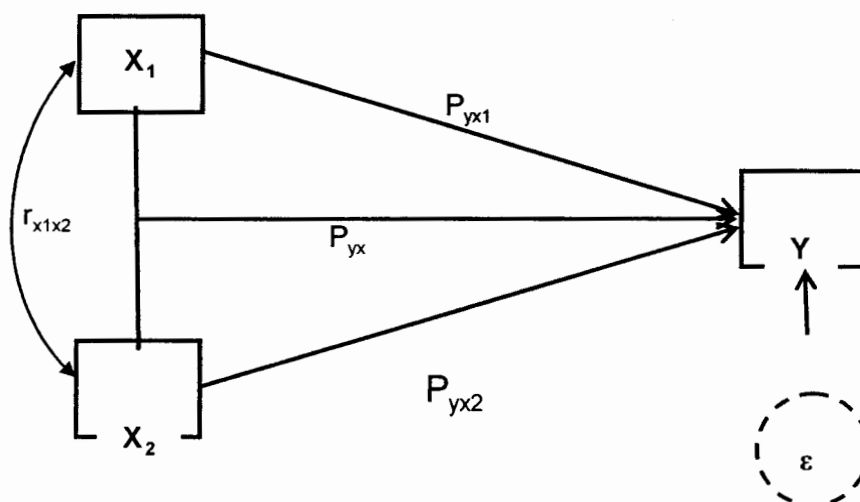
$$y = sv + |sv \min|$$

3.7.3 Analisis Jalur (Path Analysis)

Dalam menguji hipotesis penelitian, disusun struktur jalur uji sebagai berikut:

Gambar III.2

Model Hubungan Antarvariabel



Dari diagram jalur seperti pada gambar dapat diartikan sebagai berikut:

1. Hubungan antara X_1 , X_2 ke Y merupakan hubungan kausal
2. Hubungan antara X_1 , X_2 merupakan hubungan korelasional

Dimana: X_1 = Variabel Motivasi Kerja

X_2 = Variabel Kinerja Aparat

Y = Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat

ε = Variabel lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

3.7.4 Rancangan Uji Hipotesis:

1. Pengujian secara keseluruhan

$$H_0: P_{yx} = 0$$

(Tidak ada pengaruh yang nyata dari Motivasi dan Kinerja Aparat Pemerintah terhadap kualitas pelayanan Masyarakat)

$$H_1: P_{YX} \neq 0$$

(Ada pengaruh yang nyata dari Motivasi dan Kinerja Aparat Pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat)

2. Pengujian secara individual

- Motivasi Kerja aparat terhadap kualitas pelayanan masyarakat

$$H_0: P_{YX1} = 0$$

(Tidak ada pengaruh yang nyata dari Motivasi Kerja Aparat Pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat)

$$H_1: P_{YX1} \neq 0$$

(Ada pengaruh yang nyata dari Motivasi Kerja Aparat Pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat)

- Kinerja aparat terhadap kualitas pelayanan masyarakat

$$H_0: P_{YX2} = 0$$

(Tidak ada pengaruh yang nyata Kinerja Aparat Pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat)

$$H_1: P_{YX2} \neq 0$$

(Ada pengaruh yang nyata Kinerja Aparat Pemerintah terhadap kualitas pelayanan masyarakat)

Prosedur analisis jalur yang disusun untuk menguji struktur di atas adalah sebagai berikut:

- Menghitung Koefisien korelasi sederhana dengan menggunakan rumus:

$$r_{yx1} = \frac{n \sum X_i Y - \sum (X_i Y)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{x1x2} = \frac{n \sum X_1 X_2 - \sum (X_1 X_2)}{\sqrt{\{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \{n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}}$$

Menghitung matriks korelasi antar variabel : $R = \begin{bmatrix} r_{yy} & r_{yx1} & r_{yx2} \\ r_{x1y} & r_{x1x1} & r_{x1x2} \\ r_{x2y} & r_{x2x1} & r_{x2x2} \end{bmatrix}$

Menghitung matriks invers korelasinya : $CR = \begin{bmatrix} CR_{yy} & CR_{yx1} & CR_{yx2} \\ CR_{x1y} & CR_{x1x1} & CR_{x1x2} \\ CR_{x2y} & CR_{x2x1} & CR_{x2x2} \end{bmatrix}$

Menghitung koefisien jalur dengan rumus : $P_{yxi} = \frac{-CR_{yxi}}{CR_{yy}}$

Keterangan: P_{yxi} : koefisien jalur dari variable X_i terhadap variabel Y
 CR_{yxi} : unsur pada baris ke y kolom ke X_i
 CR_{yy} : unsur pada baris ke y kolom ke y

- Menghitung Koefisien Determinasi

Menghitung koefisien determinasi seluruh variabel X terhadap Y dengan rumus:

$$R_{yx1x2}^2 = 1 - \frac{1}{CR_{yy}}$$

Menghitung koefisien jalur variabel luar terhadap Y dengan rumus

$$P_{ye}^2 = R_{yx1x2}^2$$

- Menguji Koefisien Jalur secara keseluruhan:

Menguji semua koefisien jalur p_{YX_i} secara keseluruhan melalui statistik F dengan rumus:

$$F = \frac{(n - k - 1)R_{YX_1X_2}^2}{k(1 - R_{YX_1X_2}^2)}$$

Kriteria Uji: H_0 ditolak jika F hitung $>$ F table

F table diperoleh dari table F dengan $db_1 = k$; $db_2 = n - k - 1$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$

- Menguji Koefisien Jalur secara Individual:

Pengujian koefisien jalur secara individual dilakukan jika pada pengujian koefisien jalur secara keseluruhan H_0 nya ditolak (ada pengaruh yang berarti dari variabel terikat), menguji masing-masing koefisien jalur p_{YX_i} secara individual melalui statistik-t dengan rumus:

$$t_{YX_i} = \frac{P_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R_{YX}^2)CR_{ii}}{n - k - 1}}}$$

Kriteria Uji : H_0 ditolak jika t hitung $>$ t tabel

T tabel diperoleh dari tabel t student dengan $db = n - k - 1$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$.

Apabila hasil pengujian individual tidak signifikan, berarti koefisien jalur tidak berarti, dengan demikian jalur yang koefisien jalurnya non signifikan dihilangkan dari struktur dan masing-masing koefisien jalur yang signifikan dihitung kembali untuk memperoleh koefisien jalur baru (*trimming technique*).

Menghitung besar pengaruh total setiap variabel bebas yang terdiri dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung melalui hubungannya dengan variabel eksogenus lainnya terhadap variabel eksogenus terikat.

Perhitungan besar pengaruh langsung atau tidak langsung bila semua variabel eksogenus berpengaruh adalah sebagai berikut:

- Pengaruh langsung X melalui Y: p_{YX} . p_{YX}
- Pengaruh langsung X_1 terhadap Y: p_{YX_1} . p_{YX_1}
- Pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y melalui X: PX_1X_2 . p_{YX}

- Pengaruh total X1 terhadap Y = pengaruh langsung X1+ pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y
- Pengaruh langsung X2 terhadap Y: p_{YX2} . p_{YX2}
- Besarnya korelasi antara X1 dan X2 : p_{x1x2}

Kemudian untuk dapat memberi interpretasi seberapa erat hubungan antara motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat, maka menurut aturan Guilford atau Guilford's Empirical Rule (dalam Al Rasyid, 1994:46) dapat digunakan pedoman sebagai berikut.

Tabel III.4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0 - \leq 0,20	Sangat longgar
> 0,20 - \leq 0,40	Longgar
> 0,40 - \leq 0,70	Cukup erat (moderat)
> 0,70 - \leq 0,90	Erat
> 0,90 - \leq 1,00	Erat sekali

Sumber: Al Rasyid (1994)

3. 8. Jadwal Penelitian

Tabel III.5.
Jadwal Rencana Kegiatan

No	Kegiatan	Waktu/Bulan								
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	
1	Pengajuan Proposal									
2	Review Proposal									
3	Pengambilan Data									
4	Analisa Data									
5	Laporan dan Penggandaan									

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kecamatan Jatinangor

Kecamatan Jatinangor adalah salah satu wilayah kerja Camat yang ada di Kabupaten Sumedang yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kecamatan. Kedudukan ibukota Kecamatan Jatinangor berada di kawasan kota pendidikan karena di sekitarnya ada beberapa universitas baik negeri maupun swasta. Jarak ke ibukota Kabupaten Sumedang ± 24 km sedangkan ke ibukota provinsi ± 25 km.

Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Jatinangor adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Wilayah Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang
- Sebelah Selatan : Wilayah Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung
- Sebelah Barat : Wilayah Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung
- Sebelah Timur : Wilayah Kecamatan Cimanggung Kabupaten Sumedang

Luas wilayah Kecamatan Jatinangor adalah $\pm 26,20$ km² yang terdiri dari dataran rendah dengan ketinggian 725 m - 800 m di atas permukaan laut. Curah hujan di wilayah Kecamatan Jatinangor tidak berbeda dengan daerah-daerah lain di wilayah Kabupaten Sumedang pada umumnya yaitu 500 - 1.500 mm³ per tahun. Kecamatan Jatinangor terdiri atas 12 desa dengan jumlah penduduk sebanyak 64.647 jiwa.

Aparat pemerintahan pada kantor Camat Kecamatan Jatinangor berjumlah 26 orang. Sedangkan sarana dan prasarana yang dimiliki untuk menunjang operasional Camat Kecamatan Jatinangor dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel IV.1.

**Daftar Sarana dan Prasarana yang Dimiliki Kantor Camat
Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang**

Nama / Jenis Barang	Tanah / Bangunan				Jumlah barang (buah/unit)	Kondisi Barang	
	Luas Tanah (m ²)	Luas Bangunan (m ²)	Status Kepemilikan	Kondisi (baik/agak baik/agak rusak/rusak)		Layak pakai	Tidak layak pakai
2	3	4	5	6	7	8	9
Bangunan Kantor	1.000	440	SHM	-	-	-	-
Bangunan Rumah Dinas	500	100	SHM	Agak rusak	1	LP	-
Komputer				Baik	2	LP	-
Mesin Tik				Baik, agak baik, rusak	4	3LP	1TLP
Meja Kerja				Baik, agak baik, rusak	31	25LP	6TLP
Meja Kerja/Rapat				Baik-, agak rusak, rusak	106	90LP	16TLP
Kursi Tamu				Baik. Rusak	4	3LP	1TLP
Lemari Biasa				Baik- agak rusak, rusak	11	3LP	8TLP
Filling Cabinet				Baik. Rusak	4	3LP	1TLP
Foto Presiden dan Wakil Presiden				Baik	1	1LP	-
Lambang Garuda				Baik	1	1LP	-
Papan Data/Visualisasi				Baik. Rusak	6	2LP	4TLP
Mobil				Baik-	1	1LP	-
Sepeda Motor				Baik	2	2LP	-
Telephon				Baik	2	2LP	-
Radio Telekomunikasi					-		

Sumber : Data Kantor Camat, 2010

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Karakteristik Responden Aparat Pemerintahan

Jenis kelamin aparat pemerintahan Kecamatan Jatinangor dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.2

Jenis Kelamin Responden Aparat Pemerintahan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki — laki	16	61,54
Perempuan	10	38,46
Jumlah	26	100,00

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar aparat pemerintahan adalah laki-laki sebanyak 16 orang atau 61,54% dan perempuan sebanyak 10 orang atau 38,46%.

Tingkat pendidikan terakhir aparat pemerintahan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3

Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Aparat Pemerintahan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	2	7,69
SLIP	1	3,85
SLTA	6	23,08
D3	2	7,69
S	15	57,69
Jumlah	26	100.00

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa sebagian besar tingkat pendidikan terakhir aparat pemerintahan dalam penelitian ini adalah lulusan SI, yaitu sebanyak 15 orang atau 57,69%, lulusan SLTA sebanyak 6 orang atau 23,08%. Jabatan aparat pemerintahan dalam penelitian ini adalah sebagai pelaksana sebanyak 14 orang atau 53,85%, sebagai pembantu pelaksana Satpol PP sebanyak 6 orang atau 23,08%. Dan sisanya sebanyak 1 orang sebagai Camat, Sekcam, Kasi perekonomian, Kasi sosial, Kasi pemerintahan, dan Kasi ketentraman.

4.2.2 Karakteristik Responden Masyarakat

Jenis kelamin responden masyarakat dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 66 orang atau 68,75% dan perempuan sebanyak 30 orang atau 31,25%. Sebagian besar usia responden masyarakat adalah antara 41 sampai 45 tahun sebanyak 19 orang.

Tingkat pendidikan responden masyarakat dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.4

Tingkat Pendidikan Responden Masyarakat

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	11	11,46
SLTP	24	25,00
SLTA	48	50,00
STM	4	4,117
SPMA	1	1,04
Sarjana Muda	1	1,04
S1	7	7,29
Jumlah	96	100,00

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden masyarakat dalam penelitian ini adalah lulusan SLTA, yaitu sebanyak 48 orang atau 50%.

Pekerjaan responden masyarakat dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.5

Pekerjaan Responden Masyarakat

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS	12	12,50
Pegawai Swasta	6	6,25
Wiraswasta	32	33,33
Petani	5	5,21
Pedagang	11	11,46
Perangkat Desa	19	19,79
Ibu Rumah Tangga	8	8,33
Mahasiswa	2	2,08
Buruh	1	1,04
Jumlah	96	100,00

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa sebagian besar pekerjaan responden masyarakat dalam penelitian ini adalah wiraswasta yaitu sebanyak 32 orang atau 33,33%, perangkat desa sebanyak 19 orang atau 19,79%, PNS sebanyak 12 orang atau 12,50%, pedagang sebanyak 11 orang atau 11,46%, Ibu Rumah Tangga

sebanyak 8 orang atau 8,33%, pegawai swasta sebanyak 6 orang atau 6,25 %. Petani sebanyak 5 orang atau 5,21 %, dan sisanya sebagai mahasiswa sebanyak 2 orang atau 2.08%.

4.3. Validitas dan Reliabilitas Item

Hasil validitas dan reliabilitas untuk setiap variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.6

Koefisien Validitas dan Reliabilitas Motivasi Kerja Aparat (XI)

No Item	Koefisien Validitas	Kesimpulan
ITEM 1	0.429	Valid
ITEM 2	0.421	Valid
ITEM 3	0.693	Valid
ITEM 4	0.585	Valid
ITEM 5	0.448	Valid
ITEM 6	0.601	Valid
ITEM 7	0.580	Valid
ITEM 8	0.313	Valid
ITEM 9	0.314	Valid
ITEM 10	0.568	Valid
ITEM 11	0.437	Valid
ITEM 12	0.761	Valid
ITEM 13	0.599	Valid
ITEM 14	0.344	Valid
ITEM 15	0.596	Valid
ITEM 16	0.325	Valid
ITEM 17	0.366	Valid
ITEM 18	0.382	Valid
ITEM 19	0.487	Valid
ITEM 20	0.586	Valid
ITEM 21	0.544	Valid
ITEM 22	0.450	Valid
KOEFISIEN RELIABILITAS	0.8827	Reliabel

Sumber : Data olahan 2010

Nilai koefisien validitas untuk semua item antara 0,313 sampai 0,761 lebih

besar dari 0,300, maka semua item sudah valid. Sedangkan, koefisien reliabilitas untuk variabel X (Motivasi Kerja) adalah 0,8827. Dengan demikian, kuesioner yang dibuat sudah reliabel. Berdasarkan koefisien validitas dan reliabilitas di atas, maka kuesioner cukup baik untuk dijadikan alat pengukur variabel motivasi kerja.

Tabel IV.7

Koefisien Validitas dan Reliabilitas Kinerja Aparat (X2)

No Item	Koefisien Validitas	Kesimpulan
ITEM 1	0.434	Valid
ITEM 2	0.538	Valid
ITEM 3	0.627	Valid
ITEM 4	0.392	Valid
ITEM 5	0.519	Valid
ITEM 6	0.837	Valid
ITEM 7	0.608	Valid
ITEM 8	0.646	Valid
ITEM 9	0.404	Valid
ITEM 10	0.549	Valid
ITEM 11	0.600	Valid
ITEM 12	0.403	Valid
ITEM 13	0.739	Valid
ITEM 14	0.520	Valid
ITEM 15	0.424	Valid
KOEFISIEN RELIABILITAS	0.877	Reliabel

Sumber : Data olahan 2010

Nilai koefisien validitas untuk semua item antara 0,392 sampai 0,837, lebih besar dari 0,300, maka semua item sudah valid. Sedangkan, koefisien reliabilitas untuk variabel X, (Kinerja Aparat) adalah 0,877. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kuesioner yang dibuat sudah reliabel. Berdasarkan koefisien validitas dan reliabilitas di atas, maka kuesioner cukup baik untuk dijadikan sebagai alat pengukur variabel Kinerja Aparat.

Tabel IV.8**Koefisien Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)**

No Item	Koefisien Validitas	Kesimpulan
ITEM 1	0.343	Valid
ITEM 2	0.549	Valid
ITEM 3	0.406	Valid
ITEM 4	0.522	Valid
ITEM 5	0.701	Valid
ITEM 6	0.519	Valid
ITEM 7	0.663	Valid
ITEM 8	0.585	Valid
ITEM 9	0.411	Valid
ITEM 10	0.611	Valid
ITEM 11	0.638	Valid
ITEM 12	0.614	Valid
ITEM 13	0.617	Valid
ITEM 14	0.423	Valid
ITEM 15	0.309	Valid
ITEM 16	0.446	Valid
ITEM 17	0.489	Valid
ITEM 18	0.621	Valid
ITEM 19	0.315	Valid
ITEM 20	0.481	Valid
KOEFISIEN RELIABILITAS	0.885	Refiabel

Sumber : Data olahan 2010

Nilai koefisien validitas untuk semua item antara 0,309 sampai 0,701, lebih besar dari 0,300, maka semua item sudah valid. Sedangkan, koefisien reliabilitas untuk variabel Y (Kualitas Pelayanan Masyarakat) adalah **0,885**. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kuesioner yang dibuat sudah reliabel. Berdasarkan koefisien validitas dan reliabilitas di atas, maka kuesioner cukup baik untuk dijadikan sebagai alat pengukur variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat.

4.4. Deskripsi Data Penelitian

4.4.1 Deskripsi Data Untuk Aparat Pemerintahan

4.4.1.1 Deskripsi Motivasi Kerja (Xi)

Hasil penelitian mengenai gambaran motivasi kerja aparat pemerintahan di Kantor

Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel IV.9

**Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Aparat pemerintahan di Kantor Camat
Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	0	0.00
2	3,41 - 4,20 (Baik)	11	42.31
3	2,61 - 3,40 (Cukup)	14	53.85
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	1	3.85
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa motivasi kerja aparat pemerintah di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang sebagian besar responden menyatakan dalam kategori cukup yaitu sebanyak 14 orang (53,85%), 11 orang (42,31%) kategori baik dan 1 orang (3,85%) kurang baik dan tidak seorang pun menilai sangat baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian, pada umumnya dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang cenderung memandang motivasi kerja berupa motif, harapan, dan insentif tergolong cukup.

Hasil penelitian mengenai motivasi kerja dimensi motif dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.10

Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Dimensi Motif

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	3	11.54
2	3,41 - 4,20 (Baik)	16	61.54
3	2,61 - 3,40 (cukup)	6	23.08
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	1	3.85
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa motivasi kerja untuk dimensi motif dalam kategori baik yaitu sebanyak 16 orang (61,54%) dan tidak ada seorangpun yang menganggap sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi kerja dimensi motif dari aparat pemerintahan di kantor Camat Kecamatan Jatinangor telah baik.

Hasil penelitian mengenai motivasi kerja dimensi harapan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.11

Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Dimensi Harapan

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	2	7.69
2	3,41 — 4,20 (Baik)	17	65.38
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	7	26.92
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa motivasi kerja dimensi harapan dari sebagian besar aparat pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 17 orang (65,38%), dan tidak ada seorang pun menganggap sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan cenderung memandang motivasi kerja dimensi harapan sudah terlaksana dengan baik

Hasil penelitian mengenai motivasi kerja dimensi insentif dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.12**Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Dimensi Insentif**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	0	0.00
2	3,41 — 4,20 (Baik)	6	23.08
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	8	30.77
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	7	26.92
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	5	19.23
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan motivasi kerja dimensi insentif dari sebagian besar aparat pemerintahan dalam kategori cukup adalah sebanyak 8 orang (30,77%), selanjutnya pegawai menyatakan kurang baik 7 orang (26,92%), 6 orang (23,08%) kategori baik, kurang baik 5 orang (19,23%) dan tidak ada seorangpun yang beranggapan sangat baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi kerja dimensi insentif dari aparat pemerintahan bervariasi antara baik dan kurang baik.

4.4.1.2 Deskripsi Kinerja Aparat (X₂)

Hasil penelitian mengenai gambaran kinerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.13**Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	7	26.92
2	3,41 — 4,20 (Baik)	19	73.08
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	0	0.00
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kinerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Sebagian besar aparat pemerintahan menyatakan kinerja aparat pemerintahan dalam kategori baik adalah sebanyak 19 orang atau 73, 08% dan tidak ada seorang pun yang menyatakan cukup, kurang baik, sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang ditinjau dari perannya sebagai penyelenggara pemerintahan, dan sebagai pelayan masyarakat sudah optimal atau sudah terlaksana dengan baik.

Hasil penelitian mengenai kinerja aparat sebagai penyelenggara pemerintahan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.14
Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat
Dimensi Peran Selaku Penyelenggara Pemerintahan

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	3	11.54
2	3,41 — 4,20 (Baik)	23	88.46
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	0	0.00
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja sebagian besar aparat pemerintahan dilihat dari perannya sebagai penyelenggara pemerintahan dalam kategori baik adalah sebanyak 23 orang (88,46%), sisanya 3 orang (11, 54%) kategori sangat baik dan tidak ada seorangpun yang beranggapan cukup, kurang baik, dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan Kecamatan Jatinangor memandang kinerjanya sebagai penyelenggara pemerintahan sudah terlaksana dengan baik.

Hasil penelitian mengenai kinerja aparat sebagai pelayan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.15
Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat
Dimensi Peran Selaku Pelayan Masyarakat

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	7	26.92
2	3,41 — 4,20 (Baik)	19	73.08
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	0	0.00
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja aparat sebagai pelayan masyarakat. Sebagian besar aparat pemerintahan berpendapat kinerja aparat sebagai pelayan masyarakat dalam kategori baik adalah sebanyak 19 orang (73,08%), sisanya 7 orang (26,92%) kategori sangat baik, dan tidak ada seorangpun yang beranggapan cukup, kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan memandang kinerjanya sebagai pelayan masyarakat sudah baik.

4.4.2 Deskripsi Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.16
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	2	7.69
2	3,41 — 4,20 (Baik)	24	92.31
3	2,61 — 3,40 (cukup)	0	0.00
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menggambarkan kualitas pelayanan masyarakat. Hampir seluruh aparat pemerintahan menyatakan kualitas pelayanan masyarakat dalam kategori baik yaitu sebanyak 24 orang (92,31%), sisanya 2 orang (7,69%) kategori sangat baik dan tidak ada seorangpun yang menyatakan cukup, kurang baik, sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *tangibles* (keberwujudan) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.17
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi *Tangibles*

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 – 5,00 (Sangat Baik)	1	3.85
2	3,41 – 4,20 (Baik)	4	15.38
3	2,61 – 3,40 (Cukup)	17	65.38
4	1,81 – 2,60 (Kurang Baik)	3	11.54
5	1,00 – 1,80 (Sangat Kurang Baik)	1	3.85
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat dimensi *tangibles*. Lebih dari setengah aparat pemerintahan menyatakan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *tangibles* dalam kategori cukup yaitu sebanyak 17 orang (65,38%). Dari jawaban aparat pemerintahan terlihat bervariasi, namun kecenderungan aparat pemerintahan memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *tangibles* sudah cukup.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.18
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi *Reliability*

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	3	11.54
2	3,41 — 4,20 (Baik)	19	73.08
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	4	15.38
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *reliability*. Sebagian besar aparat pemerintahan menyatakan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *reliability* dalam kategori baik yaitu sebanyak 19 orang (73,08%), dan tidak ada seorangpun yang menyatakan kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan cenderung memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *reliability* adalah baik.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.19
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi *Responsiveness*

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	5	19.23
2	3,41 — 4,20 (Baik)	21	80.77
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	0	0.00
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dimensi

responsiveness. Sebagian besar aparat pemerintahan menyatakan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *responsiveness* dalam kategori baik yaitu sebanyak 21 orang (80,77%), dan tidak ada seorangpun yang menyatakan cukup, kurang baik, sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan cenderung memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *responsiveness* sudah baik.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.20
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi Assurance

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	4	15.38
2	3,41 — 4,20 (Baik)	22	84.62
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	0	0.00
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *assurance*. Sebagian besar aparat pemerintahan menyatakan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *assurance* dalam kategori baik yaitu sebanyak 22 orang (84,62%), dan tidak seorang pun yang menyatakan kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan cenderung memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *assurance* sudah baik.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *empathy* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.21
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi *Empathy*

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 – 5,00 (Sangat Baik)	7	26.92
2	3,41 – 4,20 (Baik)	19	73.08
3	2,61 – 3,40 (Cukup)	0	0.00
4	1,81 – 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 – 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
Jumlah		26	100.00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *empathy*. Sebagian besar aparat pemerintahan menyatakan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *empathy* dalam kategori baik yaitu sebanyak 19 orang (73,08%), dan tidak seorang pun menyatakan kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan cenderung memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *empathy* adalah baik.

4.4.3. Deskripsi Data Penelitian Untuk Masyarakat

4.4.3.1. Deskripsi Motivasi Kerja (X₁)

Hasil penelitian mengenai gambaran motivasi kerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang berdasarkan tanggapan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.22

**Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Aparat Pemerintahan
di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	4	4,17
2	3,41 — 4,20 (Baik)	50	52,08
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	31	32,29
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	11	11,46
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan motivasi kerja aparat pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Sebagian besar masyarakat menyatakan motivasi kerja aparat pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 50 orang (52,08%), dan tidak seorang pun menilai sangat kurang baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa masyarakat cenderung memandang motivasi kerja berupa motif, harapan, dan insentif dari aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang tergolong baik.

Hasil penelitian mengenai motivasi kerja dimensi motif dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.23

Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Dimensi Motif

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 – 5,00 (Sangat Baik)	10	10,42
2	3,41 – 4,20 (Baik)	42	43,75
3	2,61 – 3,40 (Cukup)	27	28,13
4	1,81 – 2,60 (Kurang Baik)	15	15,63
5	1,00 – 1,80 (Sangat Kurang Baik)	2	2,08
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan motivasi kerja aparat pemerintahan dimensi motif .

Sebagian besar masyarakat menyatakan motivasi kerja aparat pemerintahan dimensi motif dalam kategori baik yaitu sebanyak 42 orang (43,75%), dan 2 orang yang menganggap sangat kurang baik. Jawaban dari masyarakat bervariasi, namun dapat dikatakan masyarakat memandang bahwa motivasi kerja dimensi motif dalam kategori baik, yang artinya motivasi kerja dimensi motif dari aparat pemerintahan di kantor Camat Kecamatan Jatinangor dalam pandangan masyarakat adalah baik.

Hasil penelitian mengenai motivasi kerja dimensi harapan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.24
Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Dimensi Harapan

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	8	8,33
2	3,41 - 4,20 (Baik)	44	45,83
3	2,61 - 3,40 (Cukup)	30	31,25
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	14	14,58
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan motivasi kerja aparat pemerintahan dimensi harapan. Sebagian besar masyarakat menyatakan motivasi kerja aparat pemerintahan dimensi harapan dalam kategori baik yaitu sebanyak 44 orang (45,83%), dan tidak ada seorang pun menganggap sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa jawaban dari masyarakat bervariasi, namun cenderung memandang motivasi kerja dimensi harapan dari aparat pemerintahan adalah baik.

Hasil penelitian mengenai motivasi kerja dimensi insentif dapat dideskripsikan pada tabel berikut.

Tabel IV.25**Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Dimensi Insentif**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	8	8,33
2	3,41 - 4,20 (Baik)	41	42,71
3	2,61 - 3,40 (Cukup)	36	37,50
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	11	11,46
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan motivasi kerja dimensi insentif dari aparat pemerintahan. Sebagian besar masyarakat menyatakan motivasi kerja dimensi insentif dalam kategori baik yaitu sebanyak 41 orang (42,71%), dan tidak ada seorang pun yang beranggapan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat merespon motivasi kerja aparat pemerintahan dalam dimensi insentif bervariasi, namun cenderung memandang baik.

4.4.3.2 Deskripsi Kinerja Aparat (X₂)

Hasil penelitian mengenai gambaran tanggapan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Tabel IV.26**Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat Pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	14	14,58
2	3,41 - 4,20 (Baik)	46	47,92
3	2,61 - 3,40 (cukup)	36	37,50
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	0	0,00
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kinerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Sebagian besar masyarakat menyatakan kinerja aparat pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 46 orang (47,92%), dan tidak ada seorang pun yang menyatakan kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat menganggap kinerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang sebagai penyelenggara pemerintahan, dan sebagai pelayan masyarakat cenderung baik.

Hasil penelitian mengenai kinerja aparat pemerintahan sebagai penyelenggara pemerintahan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.27
Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat Pemerintahan Sebagai Penyelenggara Pemerintahan

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 – 5,00 (Sangat Baik)	16	16,67
2	3,41 – 4,20 (Baik)	54	56,25
3	2,61 – 3,40 (Cukup)	26	27,08
4	1,81 – 2,60 (Kurang Baik)	0	0,00
5	1,00 – 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kinerja aparat pemerintahan sebagai penyelenggara pemerintahan. Sebagian besar masyarakat menganggap kinerja aparat pemerintahan sebagai penyelenggara pemerintahan dalam kategori baik sebanyak 54 orang (56,25%) dan tidak ada seorang pun yang beranggapan kurang baik, dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat memandang kinerja aparat pemerintahan sebagai penyelenggara pemerintahan sudah baik.

Hasil penelitian mengenai kinerja aparat pemerintahan sebagai pelayan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.28
Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat Pemerintahan
Sebagai Pelayan Masyarakat

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	17	17,71
2	3,41 — 4,20 (Baik)	39	40,63
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	32	33,33
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	8	8,33
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kinerja aparat pemerintahan sebagai pelayan masyarakat. Sebagian besar masyarakat menjawab kinerja aparat pemerintahan sebagai pelayan masyarakat dalam kategori baik yaitu sebanyak 39 orang (40,63%), dan tidak ada seorangpun yang beranggapan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat memandang kinerja aparat pemerintahan sebagai pelayan masyarakat cenderung baik.

4.4.3.3 Deskripsi Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dari aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang menurut pandangan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.29
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	11	11,46
2	3,41 - 4,20 (Baik)	43	44,79
3	2,61 - 3,40 (Cukup)	42	43,75
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	0	0,00
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dari aparat pemerintahan. Sebagian besar masyarakat menyatakan kualitas pelayanan aparat pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 43 orang (44,79%), 42 orang (43,75%) cukup, dan tidak ada seorang pun yang menyatakan kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat memandang kualitas pelayanan masyarakat dalam dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dari aparat pemerintahan cenderung baik.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *tangibles* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.30

**Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi *Tangibles***

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	7	7,29
2	3,41 - 4,20 (Balk)	27	28,13
3	2,61 - 3,40 (Cukup)	50	52,08
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	10	10,42
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	2	2,08
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *tangibles*. Sebagian besar masyarakat menyatakan *tangibles* pelayanan aparat pemerintahan dalam kategori cukup yaitu sebanyak 50 orang (52,08%), dan sebanyak 2 orang (2,08%) kategori sangat kurang baik. Dari jawaban masyarakat terlihat bervariasi, namun masyarakat cenderung memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *tangibles* adalah cukup.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.31
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi *Reliability*

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	30	31,25
2	3,41 — 4,20 (Baik)	36	37,50
3	2,61 — 3,40 (cukup)	19	19,79
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	11	11,46
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *reliability*. Sebagian besar masyarakat menyatakan *reliability* dari aparat pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 36 orang (37,50%), 30 orang (31,25%) kategori sangat baik, dan tidak ada seorangpun yang menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat cenderung memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *reliability* adalah baik.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.32
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi *Responsiveness*

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 – 5,00 (Sangat Baik)	18	18,75
2	3,41 – 4,20 (Baik)	28	29,17
3	2,61 – 3,40 (cukup)	43	44,79
4	1,81 – 2,60 (Kurang Baik)	7	7,29
5	1,00 – 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *responsiveness*.

Masyarakat menyatakan *responsiveness* dari aparat pemerintahan dalam kategori baik 28 orang (29,17%), 18 orang (18,75%) berkategori sangat baik, 43 orang (44,79%) berkategori cukup, dan tidak ada seorang pun yang menyatakan dalam kategori sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat cenderung memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *responsiveness* adalah baik.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *assurance* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.33
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi Assurance

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 – 5,00 (Sangat Baik)	10	10,42
2	3,41 – 4,20 (Baik)	46	47,92
3	2,61 – 3,40 (Cukup)	35	36,46
4	1,81 – 2,60 (Kurang Baik)	5	5,21
5	1,00 – 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *assurance*. Sebagian besar masyarakat menyatakan *assurance* dari aparat pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 46 orang (47,92%), dan tidak seorang pun menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat cenderung memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *assurance* adalah baik.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dimensi *empathy* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.34
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat
Dimensi *Empathy*

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	25	26,04
2	3,41 - 4,20 (Baik)	50	52,08
3	2,61 - 3,40 (Cukup)	21	21,88
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	0	0,00
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
Jumlah		96	100,00

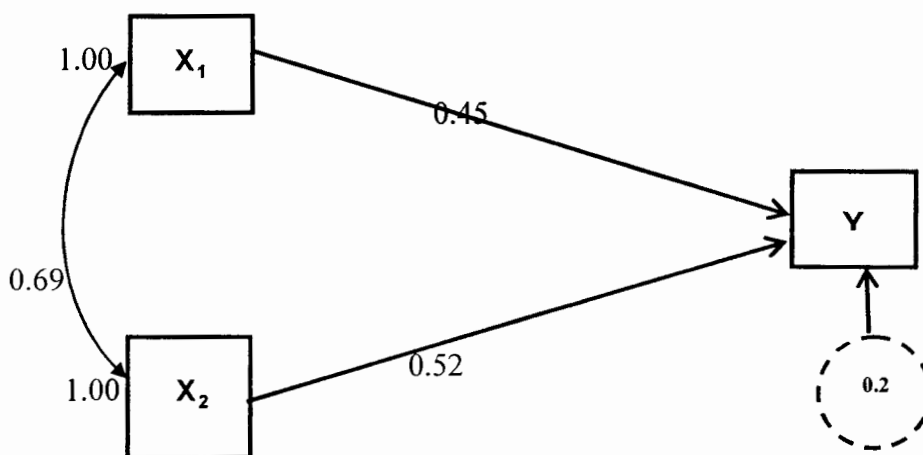
Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dimensi *empathy* . Sebagian besar masyarakat menyatakan *empathy* dari aparat pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 50 orang (52,08%), dan tidak seorang pun menyatakan kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat cenderung memandang kualitas pelayanan masyarakat dimensi *empathy* adalah baik.

4.5. Hasil Analisis Data Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang

Hasil penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, dapat dilihat pada *output* diagram jalur (*Standardized*) dengan menggunakan *software Lisrel 8.30* berikut.

Output 1 Diagram Jalur Koefisien Regresi (Standardized)



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

Matriks Korelasi X_1 , X_2 , dan Y

		Y	X_1	X_2
	Y	1.00	0.81	0.83
R1=	X_1	0.81	1.00	0.69
	X_2	0.83	0.69	1.00

Matriks korelasi antar variabel eksogenus (variabel bebas)

		X_1	X_2
R2 =	X_1	1.00	0.69
	X_2	0.69	1.00

Matriks invers dari matriks korelasi antarvariabel eksogenus

		X_1	X_2
	X_1	1.9232	-1.3325
R2 ⁻¹ =	X_2	-1.3325	1.9232

Menghitung koefisien jalur

$$P_{yx1} = (1.9232 \times 0.81) + (-1.3325 \times 0.83) = 0.459$$

$$P_{yx2} = (-1.3325 \times 0.81) + (1.9232 \times 0.83) = 0.513$$

Menghitung koefisien determinasi seluruh variabel X terhadap Y

$$R^2 = (0.459 \times 0.81) + (0.513 \times 0.83) = 0.80$$

$$R^2 = 0,80$$

Berdasarkan kerangka teori bahwa ada pengaruh motivasi dan kinerja aparat pemerintahan terhadap kualitas pelayanan masyarakat, selanjutnya akan diuji hipotesis secara keseluruhan sebagai berikut :

1) Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Untuk mengetahui variabel bebas, yaitu Motivasi Kerja Aparat Pemerintahan (X_1), Kinerja Aparat pemerintahan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y), dimana statistik hipotesis dinyatakan dalam bentuk sebagai berikut.

$$H_0 : P_{yx1} = P_{yx2} = 0$$

(Motivasi Kerja Aparat pemerintahan (X_1), Kinerja Aparat Pemerintahan (X_2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)

$$H_1: \text{Sekurang-kurangnya ada sebuah } P_{yxi} \neq 0$$

(Motivasi Kerja Aparat pemerintahan (X_1), Kinerja Aparat Pemerintahan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan masyarakat (Y).

Menguji semua koefisien jalur P_{yx_i} secara keseluruhan melalui statistik uji F dengan rumus :

$$F = \frac{(n - k - 1)R^2_{yx}}{k(1 - R^2_{yx})}$$

$$F = \frac{(122 - 2 - 1)0.80}{2(1 - 0.80)}$$

$$F=238$$

F tabel dengan $db_1 = k = 2$; $db_2 = n-k-1 = 122-2-1$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$ adalah 3.072.

Uji koefisien jalur secara keseluruhan terlihat dari F hitung 238, lebih besar

dari F tabel 3.072, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti koefisien jalur benar-benar menunjukkan pengaruh sesuai diagram konseptual yang dihipotesiskan. Selanjutnya dilakukan pengujian secara individu.

2). Pengujian Hipotesis Secara Individu

Pengaruh individu X_1 dan X_2 terhadap Y adalah berdasarkan persamaan: LISREL Estimates (*Maximum Likelihood*)

$$Y = 0.45 * X_1 + 0.52 * X_2, \text{ Errorvar} = 0.20, R^2 = 0.80$$

	(0.057)	(0.057)	(0.026)
t hitung	7.93	9.05	7.71

Uji keberartian koefisien jalur secara parsial dapat dilihat dari t hitung. Hasil ini menunjukkan pada taraf 5% dengan $dk = n - k - 1 = 119$, nilai t tabel $\pm 1,980$, variabel X_1 , X_2 atas Y signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparat Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat

Dengan demikian,

- Besar Koefisien Jalur:
 1. $P_{yX_1} = 0,459$
 2. $P_{yX_2} = 0,513$
- Besar Koefisien Korelasi:

$r_{X_1X_2} = 0,693$
- Besar Pengaruh Langsung:
 1. X_1 terhadap Y adalah $0,459 \times 0,459 = 21,089\%$
 2. X_2 terhadap Y adalah $0,513 \times 0,513 = 26,019\%$
- Besar Pengaruh Tidak Langsung:
 1. X_1 terhadap Y melalui X_2 adalah $0,459 \times 0,693 \times 0,513 = 16,32\%$
 2. X_2 terhadap Y melalui X_1 adalah $0,459 \times 0,693 \times 0,513 = 16,32\%$
- Besar Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung adalah:
 1. X_1 terhadap Y adalah $21,089\% + 16,32\% = 37,41\%$
 2. X_2 terhadap Y adalah $26,319\% + 16,32\% = 42,64\%$

Pengaruh X_1 dan X_2 , secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 0,80 atau 80,0%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh motivasi dan kinerja aparat

terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang sebesar 80,0% (signifikan) sedangkan sisanya 20% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain.

B A B V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis dan olahan data pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa,

1. Motivasi kerja aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Artinya semakin motivasi kerja dari aparat pemerintah kecamatan meningkat, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.
2. Kinerja aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat artinya semakin kinerja dari aparatur pemerintah kecamatan meningkat, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.
3. Motivasi dan kinerja aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat artinya semakin motivasi dan kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan meningkat, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

5.2 Saran.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut.

1. Perlunya upaya untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan motivasi dari aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor melalui motif, harapan dan insentif
2. Perlunya upaya untuk terus mempertahankan, bahkan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor yang sudah ada sekarang ini sebagai penyelenggara pemerintahan dan sebagai pelayan masyarakat.
3. Perlunya penataan organisasi di Kantor Kecamatan Jatinangor agar tercipta motivasi dan kinerja dari aparatur pemerintah dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. 1993. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung : Program Pascasarjana UNPAD.
- , 1994. *Statistik Sosial*. Bandung : Unpad.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Davis, Keith dan Jhon W Newstom. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Erlangga
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM
- Kusnendi. 2005. *Analisis Jalur, Konsep dan Aplikasi Dengan Program SPSS & LISREL 8. JPE*. Bandung : FPIPS.
- _____. 2004. *Konsep dan Aplikasi Model Persamaan Struktur (SEM) Dengan Program LISREL 8*. Bandung : JPE-FPIPS.
- Keban, Yeremias T. 1996. *Indikator Pemda : Pendekatan Manajemen Kebijakan*. Yogyakarta : UGM
- Kotler , P. 1997. *Marketing Management Analisis, Planning, Implementation Control*. Englewood NJ : Prentice Hall International Inc
- Kosasih. 2000. *Manajemen Pemerintahan Daerah Era Reformasi Menuju Pembangunan Otonomi Daerah*. Bandung : Universal.
- Lovelock, C. 1998. *Services Marketing*. Englewood NJ : Prentice Hall International Inc
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Gunung Agung
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung : Mandar Maju
- _____. 2003. *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung : Mandar Maju
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Yogyakarta : Liberty
- Sugiyono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta

Thoha,Miftah.2004. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Radja Grafindo Persada Persada.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jatinangor : Alqaprint

Zeithaml, V.A. Parasuraman, LL Berry. 1990. *Delivery Quality Services, Balancing Customer Perception and Exceptionation*. New York : The Free Press

Undang-Undang Nomor 32Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 51 Tahun 2000 tentang *Pembentukan Kecamatan*

Kuesioner Untuk Aparat Kecamatan

Petunjuk Pengisian:

1. Data mengenai identitas responden diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya dan sejujurnya, cukup ditulis tangan
2. Pada setiap pertanyaan yang diajukan, berilah tanda √ salah satu sistem jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat serta keberadaan Bapak/Ibu

IDENTITAS RESPONDEN

1. Kodan Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pangkat/Gol. Ruang :
6. Jabatan :
7. Masar kerja : tahun

Keterangan sistem Jawaban :

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. N = Netral
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

BAGIAN I : MOTIVASI KERJA

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya bekerja umumnya disebabkan oleh tuntutan kebutuhan ekonomi					
2	Tingkat perhatian pimpinan membantu memecahkan masalah ekonomi saya					
3	Pimpinan mampu menciptakan hubungan kerja yang menyenangkan					
4	Saya diberi kesempatan untuk maju dan berkembang berdasarkan bakat dan minat saya oleh pimpinan					
5	Pimpinan memberi perhatian dan menghargai saya sebagai pribadi manusia					
6	Pimpinan selalu berupaya untuk mendiskusikan masalah dalam pekerjaan					
7	Pimpinan mengajak berkomunikasi dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan					
8	Pimpinan memberikan keterangan atau penjelasan kepada saya tentang pelaksanaan tugas dan pekerjaan					
9	Saya memahami pertentangan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan karena adanya perlakuan yang membedakan dari pimpinan					

10	Sikap dan perilaku pimpinan baik kepada saya					
11	Saya mendapat jaminan keamanan dan ketenangan bekerja dari pimpinan					
12	Saya merasa puas terhadap jaminan keamanan dan ketenangan kerja					
13	Pimpinan memberikan perhatian dan penghargaan terhadap prestasi kerja yang saya lakukan					
14	Saya merasa puas terhadap penilaian prestasi kerja yang dilakukan pimpinan					
15	Saya mendapat jaminan dari pimpinan untuk tidak memecat atau mutasi selama tidak melakukan kesalahan fatal					
16	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima					
17	Saya merasa puas dengan tunjangan kesehatan yang diberikan oleh pimpinan					
18	Pimpinan memperhatikan kesehatan setiap bawahannya					
19	Pimpinan berupaya untuk mengusahakan biaya tunjangan untuk pegawainya salah satunya tunjangan kesehatan saya					
20	Pimpinan selalu memperhatikan jaminan hari tua saya					
21	Pimpinan memperhatikan asuransi jiwa saya					
22	Saya mendapat jaminan fasilitas olahraga dan rekreasi					

BAGIAN II : KINERJA

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan selama ini berjalan dengan baik dan sistematis					
2	Kedudukan saya sebagai aparatur pemerintah kecamatan melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana ditentukan dalam uraian pekerjaan (job description)					
3	Koordinasi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan mutlak dilakukan antar aparatur pemerintahan kecamatan					
4	Pemerintah kecamatan telah melaksanakan pembangunan di segala bidang untuk kesejahteraan masyarakatnya					
5	Sebagai pedoman pelaksanaan tugas sehari-hari, diperlukan program kerja tahunan kecamatan					
6	Dalam hal-hal yang menyangkut pembebanan biaya pelayanan administrasi kecamatan harus dilakukan musyawarah dan dituangkan dalam keputusan Camat					
7	Keputusan Camat yang dibuat merupakan kebijakan-kebijakan Camat harus disahkan oleh pejabat yang berwenang					
8	Camat dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, harus menyampaikan keterangan pertanggungjawaban kepada pejabat yang berwenang					
9	Keputusan yang diambil ditingkat kecamatan selama ini merupakan aspirasi warga masyarakat					
10	Apabila mendapat teguran dan kritikan dari masyarakat, saya menerimanya dengan sikap terbuka					
11	Saya selaku pelayan masyarakat telah sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat					
12	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya mengerjakannya dengan tulus ikhlas					
13	Dalam melayani masyarakat, saya pantang menyerah dalam menjalankan tugas					

14	Pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara adil tanpa dibeda-bedakan					
15	Semua pihak termasuk kecamatan wajib menciptakan situasi aman dan tentram bagi warga masyarakatnya					

BAGIAN III : KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kondisi peralatan yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat saat ini memadai dan masih digunakan					
2	Perlengkapan ketatausahaan memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat					
3	Jumlah personil sudah cukup dalam menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat					
4	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur					
5	Pegawai selalu memegang sikap kejujuran dalam memberikan keterangan tentang proses dan biaya pelayanan					
6	Waktu memberikan pelayanan, pegawai senantiasa memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan selalu dilakukan dengan baik					
7	Pegawai memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua lapisan masyarakat yang meminta pelayanan					
8	Pegawai sadar akan tugas dan tanggap terhadap masalah atau keluhan dari masyarakat yang meminta pelayanan					
9	Dalam proses pelayanan, pegawai senantiasa menguasai peraturan dan terampil dalam membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat					
10	Kepentingan masyarakat dalam meminta pelayanan dipahami benar oleh pegawai sehingga sistem memberikan pelayanan dengan tepat					
11	Pegawai senantiasa bertindak ramah dan sopan terhadap masyarakat yang meminta pelayanan					
12	Saya senantiasa memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat yang meminta pelayanan					
13	Saya senantiasa memberikan pelayanan sampai tuntas kepada masyarakat yang meminta pelayanan					
14	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai akan dapat dipercaya dalam menjalankan tugas					
15	Adanya sistem pencaloan dalam pengurusan proses pelayanan menguntungkan pegawai dan masyarakat					
16	Pegawai senantiasa melakukan dan memberikan pembinaan serta penyuluhan kepada masyarakat yang meminta pelayanan					
17	Pegawai memberikan pelayanan dan jaminan serta kepastian hukum					
18	Pegawai senantiasa memberikan perhatian khusus atas masalah yang dihadapi dalam proses penyelesaian pelayanan					
19	Penampilan pegawai mendapat perhatian dari masyarakat yang meminta pelayanan					
20	Pegawai harus berpenampilan sopan dan santun kepada setiap masyarakat yang meminta pelayanan					

Kuesioner Untuk Masyarakat

Petunjuk Pengisian:

1. Data mengenai identitas responden diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya dan sejujurnya, cukup ditulis tangan
2. Pada setiap pertanyaan yang diajukan, berilah tanda √ (chek) salah satu alternatif jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat serta keberadaan Bapak/Ibu

IDENTITAS RESPONDEN

1. Kodan Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :

Keterangan alternatif Jawaban :

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. N = Netral
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

BAGIAN I : MOTIVASI KERJA

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Menurut Ibu/Bapak, aparat bekerja umumnya disebabkan oleh tuntutan kebutuhan ekonomi					
2	Menurut Ibu/Bapak, perhatian yang diberikan pimpinan di kecamatan membantu memecahkan masalah ekonomi para pegawainya					
3	Menurut Ibu/Bapak, pimpinan di kecamatan mampu menciptakan hubungan kerja yang menyenangkan di lingkungan aparat					
4	Para aparat diberi kesempatan oleh pimpinannya untuk maju dan berkembang berdasarkan bakat dan minatnya					
5	Pimpinan memberi perhatian dan menghargai para pegawainya secara manusiawi					
6	Menurut Ibu/Bapak, pimpinan di kecamatan selalu berupaya untuk mendiskusikan masalah yang dihadapi pegawainya					
7	Pimpinan mengajak berkomunikasi dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan para pegawainya					
8	Menurut Ibu/Bapak, pimpinan di kecamatan memberikan penjelasan kepada aparatnya tentang pelaksanaan tugas dan pekerjaan					
9	Menurut Ibu/Bapak, antar aparat terdapat pertentangan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan					

10	Menurut Ibu/Bapak, sikap dan perilaku pimpinan di kecamatan terlihat baik kepada pegawainya					
11	Menurut Ibu/Bapak, aparat mendapat jaminan keamanan dan ketenangan bekerja dari pimpinan					
12	Menurut Ibu/Bapak, aparat mendapat kepuasan dalam keamanan dan ketenangan kerja					
13	Menurut Ibu/Bapak, pimpinan memberikan perhatian dan penghargaan terhadap prestasi kerja yang dilakukan oleh pegawainya					
14	Menurut Ibu/Bapak, para aparat merasa puas terhadap penilaian prestasi kerja yang dilakukan pimpinan					
15	Para aparat mendapat jaminan dari pimpinan untuk tidak memecat atau mutasi selama tidak melakukan kesalahan fatal					
16	Menurut Ibu/Bapak, aparat merasa puas dengan gaji yang mereka terima					
17	Menurut Ibu/Bapak, aparat merasa puas dengan tunjangan kesehatan yang diberikan oleh pimpinan					
18	Menurut Ibu/Bapak, pimpinan di kecamatan harus memperhatikan kesehatan setiap bawahannya					
19	Pimpinan berupaya untuk mengusahakan biaya tunjangan untuk pegawainya salah satunya tunjangan kesehatan					
20	Menurut Ibu/Bapak, pimpinan di kecamatan memperhatikan jaminan hari tua para pegawainya					
21	Menurut Ibu/Bapak, pimpinan di kecamatan memperhatikan asuransi jiwa para pegawainya					
22	Menurut Ibu/Bapak, aparat mendapat jaminan fasilitas olahraga dan rekreasi					

BAGIAN II : KINERJA

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Menurut Ibu/Bapak, penyelenggaraan pemerintahan kecamatan selama ini berjalan dengan baik dan teratur					
2	Aparat kecamatan melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan tugas yang harus ia kerjakan					
3	Menurut Ibu/Bapak, aparat dalam melaksanakan tugas dan menjalankan pembangunan harus saling berkoordinasi dengan sesama rekan kerja					
4	Menurut Ibu/Bapak, pemerintah kecamatan telah melaksanakan pembangunan di segala bidang untuk kesejahteraan masyarakatnya					
5	Sebagai pedoman pelaksanaan tugas sehari-hari, aparat pemerintah perlu membuat program kerja tahunan kecamatan					
6	Dalam hal-hal yang menyangkut pembebanan biaya pelayanan administrasi perlu dilakukan musyawarah antar aparatnya					
7	Keputusan Camat yang dibuat merupakan kebijakan-kebijakan Camat harus disahkan oleh pejabat yang berwenang					
8	Camat dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, harus menyampaikan keterangan pertanggungjawaban kepada pejabat yang berwenang					
9	Menurut Bapak/Ibu, keputusan yang diambil ditingkat kecamatan selama ini merupakan aspirasi warga masyarakat					
10	Menurut Bapak/Ibu, apabila aparat mendapat teguran dan kritikan dari masyarakat, dapat menerimanya dengan sikap terbuka					
11	Menurut Bapak/Ibu, aparat selaku pelayan masyarakat telah					

	memberikan pelayanan kepada masyarakat					
12	Menurut Bapak/Ibu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat mengerjakannya dengan tulus ikhlas					
13	Menurut Bapak/Ibu, dalam melayani masyarakat aparat bersemangat dalam menjalankan tugas					
14	Menurut Bapak/Ibu, pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara adil tanpa dibeda-bedakan					
15	Semua pihak termasuk kecamatan wajib menciptakan situasi aman dan tentram bagi warga masyarakatnya					

BAGIAN III : KUALITAS PELAYANAN

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Menurut Bapak/Ibu, kondisi peralatan yang digunakan aparat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat saat ini memadai dan masih layak digunakan					
2	Menurut Bapak/Ibu, perlengkapan ketatausahaan di kecamatan cukup memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat					
3	Jumlah personil sudah cukup dalam menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat					
4	Menurut Bapak/Ibu, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur					
5	Menurut Bapak/Ibu, aparat kecamatan harus bersikap jujur dalam memberikan keterangan tentang proses dan biaya pelayanan					
6	Waktu memberikan pelayanan, pegawai senantiasa memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan dilakukan dengan baik					
7	Menurut Bapak/Ibu, pegawai memberikan pelayanan yang adil kepada semua lapisan masyarakat yang meminta pelayanan					
8	Menurut Bapak/Ibu, aparat tanggap terhadap masalah atau keluhan dari masyarakat yang meminta pelayanan					
9	Dalam proses pelayanan, aparat terampil dalam membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat					
10	Menurut Bapak/Ibu, aparat dapat memahami masalah yang dihadapi oleh masyarakat sehingga memberikan pelayanan dengan tepat					
11	Menurut Bapak/Ibu, aparat bertindak ramah dan sopan terhadap masyarakat yang meminta pelayanan					
12	Aparat memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat yang meminta pelayanan					
13	Menurut Bapak/Ibu, aparat memberikan pelayanan sampai tuntas kepada masyarakat yang meminta pelayanan					
14	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat akan dapat dipercaya dalam menjalankan tugas					
15	Menurut Bapak/Ibu, adanya sistem pencaloan dalam pengurusan proses pelayanan menguntungkan pegawai dan masyarakat					
16	Aparat memberikan pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat yang meminta pelayanan					
17	Aparat memberikan pelayanan dan jaminan serta kepastian hukum kepada masyarakat yang meminta pelayanan					
18	Menurut Bapak/Ibu, aparat memberikan perhatian khusus atas masalah yang dihadapi dalam proses penyelesaian pelayanan					
19	Menurut Bapak/Ibu, penampilan aparat mendapat perhatian dari masyarakat yang meminta pelayanan					
20	Menurut Bapak/Ibu, pegawai harus berpenampilan sopan dan santun kepada setiap masyarakat yang meminta pelayanan					

Identitas Diri

Nama : Drs. ENCENG M.Si
Bidang Keahlian : Administrasi Pemerintah Daerah
Jabatan : Lektor Kepala
Unti Kerja : FISIP-UT
Alamat Surat : Jl Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang
Telepon : 7490941 Ext.
Faksimili : 7490941 Ext.
e-mail : enceng@mail.ut.ac.id

Riwayat Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Institusi	Tahun
S1 Administrasi Negara	UT	1991
S2 Administrasi Pemda	STPDN	2003

Riwayat Pekerjaan

Pekerjaan	Institusi	Tahun
Guru	SD	1979 - 1993
Dosen	UT	1993 - sekarang

Riwayat Jabatan

Jabatan	Institusi	Tahun
Koordinator Pelma	UT	1995
Ketua Prog. Adm.Perkant	UT	2000 - 2003

Karya ilmiah

Bentuk	Judul	Tahun
Thesis	Analisis Efektivitas Organisasi Puskesmas Situ Kec. Sumedang Utara Kab. Sumedang	2003
Penelitian	Perkembangan Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia Periode 1903 – 2002	2004
Makalah	Analisis Penerimaan Pajak Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo	
	Perubahan Penyelenggaraan Pemdasebagai Implikasi UU No.22 Tahun 1999	Juni 2004
	Hubungan Keuangan Pusat-daerah dalam Otonomi Luas	Juni 2004
	Revisi UU No.22 Tahun 1999 dalam Konteks Perubahan Sosial	Juli 2004

	Upaya- Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah	Agustus 2004
	Penataan Hubungan Kerja Eksekutif-Legislatif Daerah	September 2004
	Mengukur dan Menilai Kinerja Organisasi Pemda (Pendekatan dan Kemungkinan Penerapannya)	Maret 2005
	Reinventing Manajemen Pemda Menuju Pemerintahan yang baik	Juni 2005
	Pilkada Secara Langsung : Upaya mewujudkan Good Governance	April 2006
	Mengukur Kemampuan Daerah dalam Melaksanakan Otonomi Daerah	Maret 2007
	Kebijakan Pengisian Jabatan Sekdes dari PNS : Permasalahan dan Solusinya	Juni 2007
Artikel	Memilih dan Memilah Pemimpin	Juli 2005
	Urgensi Electronic Government	Agustus 2006
	Kontroversi Netralitas PNS dalam Pilkada	Maret 2006
	Hubungan Kemandirian Belajar dan Hasil Belajar pada Pendidikan Jarak Jauh	September 2006
Buku	Kepemimpinan	2004
	Sistem Pemerintahan Daerah	2005
	Administrasi Kepegawaian	2005
	Hubungan Pusat Daerah	2007
	Pengantar Ilmu Administrasi	2007
	Pajak Bumi Bangunan	2007
	Etika Bisnis Pajak	2007
	Administrasi Pemda	2009
Pelatihan/Kursus		
Jenis Pelatihan/kursus		Tahun
PAT-UT		1999
Manajemen Pelayanan Prima		2000
Tuton		2005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Dr. Liestyodono B. Irianto, MSi.
2. NIP : 131 568 786
3. Pangkat/Gol. : Pembina/ IVa.
4. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala.
5. Tempat & Tgl.lahir : Salatiga, 15 Desember 1958
6. Jenis Kelamin : Laki-laki
7. Alamat/telepon : - Jl. Palem Indah II, Kav.27 Pondok Pucung, Pondok Aren
Bintaro, Tangerang 15229. Telp. 08129267215

RIWAYAT PENDIDIKAN

No.	Pendidikan	Tahun
1.	Sekolah dasar	Lulus 1971
2.	Sekolah Lanjutan Pertama	Lulus 1974
3.	Sekolah Lanjutan Atas	Lulus 1977
4.	S1 Administrasi Negara, Undip Semarang	Lulus 1983
5.	S2 Administrasi Publik, UI Jakarta	Lulus 1999
6.	S3 Ilmu Administrasi, Unpad Bandung	Lulus 2007

RIWAYAT PEKERJAAN

1. Jabatan Fungsional

No.	Jabatan Fungsional	Tahun
1.	Asisten Ahli Madya pada FISIP-UT.	Tahun 1987
2.	Asisten Ahli pada FISIP-UT.	Tahun 1993
3.	Lektor Muda pada FISIP-UT.	Tahun 1997
4.	Lektor pada FISIP-UT.	Tahun 2001
5.	Lektor Kepala Pada FISIP-UT	Tahun 2006

2. Tugas Tambahan

No.	Tugas Tambahan	Tahun
1.	Kepala Bidang Penyimpanan Pusat Distribusi UT	Tahun 1986-1993
2.	Kepala Bidang Pengiriman pada Pusat Distribusi UT.	Tahun 1994-1997
3.	Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP-UT.	Tahun 1994-1997
4.	Pembantu Dekan II FISIP-UT.	Tahun 2001-2004
5.	Pembantu Dekan I FISIP- UT	Tahun 2008-2012

KURSUS/PELATIHAN/PENATARAN

No.	Kursus/ pelatihan/penataran	Tahun
1.	Pelatihan program akreditasi tutor UT.	Tahun 1999
2.	Pelatihan pengembangan soal UT.	Tahun 1999
3.	Pelatihan pengajaran melalui WEB di UT.	Tahun 1999
4.	Pelatihan pengajaran melalui WEB di UT.	Tahun 1999
5.	Penataran manajemen pelayanan prima.	Tahun 2000
6.	Pelatihan penelitian kaji tindak (Action Research)	Tahun 2000
7.	Sosialisasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP selama 46 jam diselenggarakan oleh Biro Hukum dan Organisasi Depdiknas).	Tahun 2000

KARYA ILMIAH

No.	Judul Artikel	Media / Tahun
1	Meningkatkan produktivitas Bank Soal FISIP-UT dengan komputerisasi.	Tahun 2000, Makalah
2	Kualitas Pelayanan, suatu telaah pustaka.	Tahun 2000, Makalah
3	Hubungan Keuangan Pusat-Daerah	Tahun 2000, Modul
4	Prospek penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia.	Tahun 2000, Modul
5	Naskah radio: Anggaran dan permasalahannya, Bantuan Luar Negeri.	Tahun 2000, Naskah radio
6	Penganggaran.	Tahun 2001/ RRI
7	Efektivitas Organisasi dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan di UT.	Tahun 2001, Penelitian
8	Pengembang materi suplemen yang didistribusikan melalui World Wide Web matakuliah Pengembangan Organisasi .	Tahun 2001
9	Administrasi Keuangan Publik	Tahun 2003, Naskah Multimedia S2 MAP - UT
10	Analisis Kebijakan Publik	Tahun 2003, Naskah Multimedia S2 MAP - UT

No.	Judul Artikel	Media / Tahun
11	Administrasi Keuangan Publik	Tahun 2004, Buku panduan S2 - MAP
12	Analisis Kebijakan Publik.	Tahun 2004, Buku panduan S2 - MAP - UT
13	Analisis Kebijakan Publik.	Tahun 2004, Penelaah Modul S2 - MAP - UT
14	Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Kebijakan Pemerintah Daerah	Jurnal Kebijakan Publik / Jan-Maret 2005
15	Peran SDM Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance	Jurnal Kebijakan Publik / Juli-Sept. 2005
16	Paradigma Baru Dalam Administrasi Negara Indonesia	Jurnal Kebijakan Publik / Jan-Maret 2006
17	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi Publik	Jurnal Kebijakan Publik / April-Juni 2006
18	Pendekatan dan Pengukuran Efektivitas Organisasi Publik	Jurnal Kebijakan Publik / Jan – Maret 2007

SEMINAR, LOKAKARYA, SIMPOSIUM, DLL.

No.	Seminar/Lokakarya/Simposium	Tahun
1	Otonomi Daerah, Pemakalah Wisuda IV UT	1999
2	Pemakalah pada seminar pendidikan II Lemlit UT	1999
3	Kelayakan Program Kearsipan. Pemakalah UT	1999
4	Komputerisasi Bank Soal FISIP - UT. Pemakalah	2000
5	Peserta Seminar Nasional Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Tegal.	2000
6	Seminar Intern Tentang Otonomi Daerah Melalui Pemberdayaan Masyarakat Desa. Pemakalah UT	2000
7	Peserta Rapat Koordinasi Nasional UT.	2000
8	Ruang lingkup materi Matakuliah Pengembangan Organisasi. Pemakalah UT	2001
9	Pengembangan Organisasi, Pemakalah UT	2001
10	Sistem Jaminan Kualitas, Peserta Rakornas UT	2002
11	Makna Administrasi. Pemakalah UT	2003
12	Pokok-pokok Penyusunan APBD	2003
13	Pengukuran Kualitas pelayanan. Pemakalah UT	2004

PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

No.	Pengabdian Masyarakat	Tahun
1	Penyuluhan Keterampilan Manajerial aparatur Desa	2000
2	Sebagai Kontributor Pada Kegiatan Menuju <i>Good Governance</i> Ditinjau dari Perspektif ISO.	2001
3	Survei Pendapatan Potensi di Terminal & Pasar Cicurug	2002
4	Peserta Pelatihan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).	2002

MENGAJAR/ TUTOR

No.	Mengajar / Tutor	Kelas
1.	Mata kuliah Administrasi Keuangan	S1
2	Matakuliah Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah.	S1
3	Matakuliah Pengembangan Organisasi.	S1
4	Matakuliah Administrasi Keuangan Publik	S2
	Matakuliah Analisis Kebijakan Publik	S2

PENGALAMAN ORGANISASI

No.	Pengalaman Organisasi	Tahun
1	Anggota Senat FISIP-UT	Tahun 1997-2000
2	Anggota Senat FISIP-UT	Tahun 2000-2004
3	Anggota Senat Universitas wakil dosen.	Tahun 2000-2004
4	Anggota Tim Baperjakat UT	Tahun 2000-2004
5	Ketua panitia pemilihan Dekan FISIP-UT.	Tahun 2001
6	Ketua Tim penyusunan pedoman kebijakan UT.	Tahun 2002

PENGHARGAAN

No.	Penghargaan	Tahun
1	Satyalancana Karya Satya 10 Tahun	(Keppres No. 018/TK/Tahun/2005)
2	Satyalancana Karya Satya 20 Tahun	(Keppres No. 011/TK/Tahun/2007)