

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH MOTIVASI DAN PERSEPSI DISIPLIN KERJA
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA
BADAN PELAYANAN TERPADU
KABUPATEN KARIMUN**



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

**Disusun Oleh :
Dwi Puspita Budiarti
NIM. 014945279**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2008**

ABSTRACTION

Influence Motivate and Discipline Perception Work The Officer to The Satisfaction of
Public Servicing of Departement Officer in Karimun Regency

Dwi Puspita Budiarti

Universitas Terbuka

dwinsr@yahoo.co.id

Keyword: Motivate of working , the discipline perception of working, the satisfaction of servicing / treatment

This research is conducted or done to know how the motivation and discipline of working of The Integrated / Servicing Department Officer in Karimun Regency influence the servicing which is given to the businessman to manage the permit. The working motivation which is purposed in this research is strength which is come from the officer them self in executing of the organization duty by using the indicator, such as : motivation to finish the work, target and requirement accomplishment. In the meantime, the meaning of discipline working are attitude, behaviour and the acts of the officer to to appropriate with organization regulation which is written or not. The working diciplin is measured by indicator suh as : mental attitude, understanding of working and behavior. While, the satisfaction of servicing is determined by the quality of the good / service is desired. The satisfaction of servicing are measured by mainstay, conviction, responsive, empati and have the shape.

This research is field experiment research and it is done for answering two hypotesis, those are : (1). There are signification relation between working motivation and working discipline to the satisfaction of servicing in the integrated servicing department. (2). There are not signification relation between working motivation and working discipline to the satisfaction of servicing in the integrated servicing department.

The subjek of this research is the businessman who is managed the permit. The research sampel is taken by chance without estimate the accidental sampling. The analiyt of hypotesis is done with correlation of the person product moment by constructively of the SPSS 15 program.

From the result of this research clarify motivation and working discipline of the integrated servicing department officer very influence to the satisfaction of servicing which is given to the businessman.

As the conclusion, the research is proving that the motivation of working and the discipline of working have signification impact to the servicing satisfaction.

ABSTRAK

Pengaruh Motivasi dan Persepsi Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun

Dwi Puspita Budiarti

Universitas Terbuka

dwinstr@yahoo.co.id

Kata Kunci: Motivasi kerja, persepsi disiplin kerja, kepuasan pelayanan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun mempengaruhi kepuasan pelayanan yang diberikan pada pelaku usaha yang akan mengurus perizinan. Motivasi kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kekuatan yang berasal dari dalam diri aparatur dalam melaksanakan tugas organisasi dengan alat ukur atau indikator sebagai berikut : dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan, tujuan dan pemenuhan kebutuhan. Sedangkan yang dimaksud dengan persepsi disiplin kerja adalah pemahaman sikap, tingkah laku dan perbuatan aparatur yang sesuai dengan peraturan organisasi baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin kerja diukur dengan indikator sebagai berikut : sikap mental, pemahaman terhadap pekerjaan dan sikap kelakuan. Sementara itu kepuasan pelayanan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki. Kepuasan pelayanan diukur dari : keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, berwujud.

Penelitian ini adalah penelitian eksperimen lapangan dan dilakukan untuk menjawab dua hipotesis, yaitu : (1). Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan persepsi disiplin kerja terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun. (2). Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan persepsi disiplin kerja terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

Subjek penelitian adalah pelaku usaha yang akan mengurus perizinan. Sampel penelitian diambil secara kebetulan tanpa memperhitungkan ciri-ciri populasi (accidental sampling), analisis hipotesis dilakukan dengan korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan program SPSS 15.

Dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha (masyarakat yang mengurus perizinan).

Sebagai kesimpulan, penelitian ini membuktikan bahwa motivasi kerja dan persepsi disiplin kerja pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

**LEMBAR PENGESAHAN
PROPOSAL PENELITIAN**

1. Judul Penelitian : **PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
PADA KANTOR BADAN PELAYANAN TERPADU
DI KABUPATEN KARIMUN**
2. N a m a : Dwi Puspita Budiarti.
NIM : 014945279.
UPBJJ : Pekanbaru , Riau
Alamat Rumah : Jl. Teluk Air RT.04 RW.01 No. 83 Karimun
HP : 08127083520
E- mail : dwinsr@yahoo.co.id.
3. Pembimbing I
N a m a : M. QUDRAT NUGRAHA, Ph.D
NIP : 130788239
Pangkat/ Golongan : IV/ b
Alamat Kantor : Jln. KH. Ahmad Dahlan , Jaksel
Telpon : 0817818663
E-mail : qodrat07@yahoo.com
- 3.Pembimbing II
N a m a : M. QUDRAT NUGRAHA, Ph.D
NIP : 130788239
Pangkat/ Golongan : IV/ b
Alamat Kantor : Jln. KH. Ahmad Dahlan , Jaksel
Telpon : 0817818663
4. E-mail : qodrat07@yahoo.com

Karimun, 23 Februari 2008.

Mengetahui,
Ketua Bidang ISIP

Peneliti,

SUSANTI
NIP. 131052021

Dwi Puspita Budiarti
NIM. 014945279

Mengetahui,
Asisten Direktur PPs,

Pembimbing,

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt., yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan ini tepat pada waktunya. Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini penulis selesaikan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah studi mandiri dalam rangka penyelesaian tugas akhir program magister.

Berhasilnya penulisan TAPM ini adalah berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Udin S.Winataputra,MA,Direktur Program Pasca Sarjana, Universitas Terbuka,Jakarta
2. Bapak Drs.H.Surachman Dimiyati,Med,Ph.D, dan Ibu Dr.SuciatiAsisten,Ph.D, selaku Asisten Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Jakarta
3. Ibu Dra. Susanti, M.Si, Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pasca Sarjana, Universitas Terbuka, Jakarta
4. Bapak Drs.Elfis Suanto,M.Si Kepala UPBJJ–UT Pekanbaru beserta jajarannya yang telah memberikan bimbingan, pengawasan, semangat selama masa perkuliahan, penulisan TAPM, hingga selesainya Program Pasca Sarjana ini
5. Bapak Muh.Qudrat Nugraha,Ph.D,sebagai pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan sejak awal hingga selesai
6. Bapak Sujianto, M.Si, Ph.D, sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan sejak awal hingga selesai
7. Bapak Bupati Karimun, yang telah memberikan kesempatan serta dukungan moril maupun materil kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta
8. Bapak Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun beserta jajarannya yang telah membantu memberikan data serta tempat penelitian

9. Bapak Kepala Bagian serta rekan-rekan pada Bagian Kesra dan Keagamaan Sekertariat Kabupaten Karimun, yang telah memberi dukungan dan bantuan dalam penulisan TAPM ini
10. Kawan-kawan seperjuangan, yang saling membantu, memberi motivasi sejak masa perkuliahan sampai berakhirnya TAPM ini
11. Ibu, suami, anak-anakku yang telah memberi semangat, dorongan sejak masa perkuliahan sampai berakhirnya penulisan TAPM ini

Semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah swt., akhirnya penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian, kritik dan saran.

Tanjung Balai Karimun, Juli 2008

Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB. I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	16
D. Kegunaan Penelitian	16
BAB. II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Kajian Teori	18
1. Definisi Motivasi.....	18
2. Definisi Persepsi	32
3. Definisi Disiplin.....	32
4. Definisi Kepuasan Pelayanan.....	36
B. Kerangka Berpikir	57
C. Definisi Operasional	60
BAB. III METODE PENELITIAN.....	64
A. Desain Penelitian	64
B. Populasi dan Sampel	64
C. Instrumen Penelitian	65
D. Prosedur Pengumpulan Data	66
E. Analisis	68
Data	68
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	72
.....	
A. Gambaran Umum Kabupaten Karimun.....	72
B. Identitas Responden.....	83
C. Analisis Deskriptip Variabel	86
D. Hasil Uji Validitas & Realibilitas Kuesioner.....	120
E. Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan.....	125
F. Pengaruh Persepsi Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan.....	128

G. Pengaruh Motivasi dan Persepsi Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan.....	131
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	136
A. Simpulan.....	136
B. Saran.....	136

DAFTAR PUSTAKA

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Konsep Kerangka Berfikir	58
Gambar 4.1	Keadaan Penduduk di Kabupaten Karimun.....	75
Gambar 4.2	: Keadaan Ketenagakerjaan Menurut Lapangan Usaha di Kabupaten Karimun.....	76
Gambar 4.3	: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Gambar 4.4	: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	84
Gambar 4.5	: Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	85

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel. 1.1	: Jenis Pelayanan dan Jangka Waktu Pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu Kab. Karimun.....	8
Tabel 1.2	: Jumlah izin yang diterbitkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.....	10
Tabel 2.1	: Klasifikasi Jasa berdasarkan bentuk Jasa.....	38
Tabel 2.2	: Matriks Pengembangan Instrumen	63
Tabel 3.1	: Interpretasi koefisien Korelasi nilai r	70
Tabel 4.1	: Tanggapan Responden Terhadap Dorongan Untuk Menyelesaikan Pekerjaan.....	91
Tabel 4.2	: Tanggapan Responden Terhadap Tujuan.....	94
Tabel 4.3	: Tanggapan Responden Terhadap Pemenuhan Kebutuhan.....	97
Tabel 4.4	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel X.1. “Motivasi Kerja”.....	98
Tabel 4.5	: Tanggapan Responden Terhadap Sikap Mental.....	102
Tabel 4.6	: Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman.....	104
Tabel 4.7	: Tanggapan Responden Terhadap Sikap Kelakuan.....	106
Tabel 4.8	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel X.2. “Persepsi Disiplin Kerja”.....	107
Tabel 4.9	: Tanggapan Responden Terhadap Keandalan.....	111
Tabel 4.10	: Tanggapan Responden Terhadap Keresponsifan	112
Tabel 4.11	: Tanggapan Responden Keyakinan.....	114
Tabel 4.12	: Tanggapan Responden Terhadap Empati.....	115
Tabel 4.13	: Tanggapan Responden Terhadap Berwujud.....	116
Tabel 4.14	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y.....	117
Tabel 4.15	: Uji Validitas & Realibilitas Motivasi Kerja Pegawai.....	121
Tabel 4.16	: Uji Validitas & Realibilitas Persepsi Disiplin Kerja	123

Tabel 4.17 : Uji Validitas & Realibilitas Kepuasan Pelayanan..... 124

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB. I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Otonomi daerah berdasarkan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokratis, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan khususnya suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah daerah ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antarsusunan pemerintahan dan antarpemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Dalam otonomi daerah, pembangunan daerah lebih banyak menampung kepentingan dan aspirasi daerah sehingga terjadi peningkatan kapasitas dan kapabilitas daerah. Pembangunan daerah menuju terbentuknya kemandirian daerah melalui pertumbuhan ekonomi daerah dilaksanakan secara berencana,

menyeluruh, bertahap dan berkelanjutan melalui peran serta dari masyarakat dan pemerintah daerah. Hal ini dapat terwujud apabila kebijakan regional dan sektor yang dibuat dan diformulasikan sesuai dengan tujuan tersebut.

Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 32 Tahun 2004, paradigma pembangunan daerah berubah menjadi paradigma daerah membangun dengan prinsip – prinsip sebagai berikut.

1. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab.
2. Asas keseimbangan pertumbuhan antar desa serta antar desa dan kota..
3. Pemberdayaan masyarakat.
4. Pendayagunaan potensi sumber daya alam dengan berpegang pada kelestarian lingkungan hidup.

Paradigma Pemerintahan Daerah yang dikembangkan menurut Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tersebut bertumpu pada nilai demokratisasi, pemberdayaan dan pelayanan. Hal ini berarti bahwa suatu Pemerintahan Daerah memiliki keleluasaan dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan seluruh potensi yang dimilikinya dalam mendukung kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Mahmudi (2007 : 213), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat

berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Masih menurut Mahmudi (2007: 221), terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya yaitu pola terpadu terdiri dari dua bentuk yaitu :

1. terpadu satu atap (TSA), pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu;
2. terpadu satu pintu (TSP) , pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Untuk mewujudkan otonomi daerah yang luas dan utuh bagi daerah kabupaten dan kota, serta otonomi daerah yang terbatas pada daerah propinsi, diperlukan kesiapan daerah secara proporsional dan fungsional, baik kesiapan aspek sumber daya manusia (SDM) maupun kesiapan kelembagaan, prasarana dan sarana pembiayaan, legislasi dan kesiapan aparatur dalam pelayanan kepada masyarakat.

Untuk dapat mencapai pelayanan prima, peningkatan kinerja suatu lembaga atau organisasi direncanakan dan diselenggarakan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memenuhi sendi-sendi tatalaksana pelayanan umum seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu. Kabupaten Karimun wilayah yang

merupakan pemekaran dari Kabupaten Kepulauan Riau, saat ini sebagai salah satu daerah kabupaten yang perkembangannya relatif pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya pembangunan pusat perkantoran, pusat-pusat perbelanjaan, ruko-ruko, sarana pendidikan, kesehatan, tempat-tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Perkembangan pembangunan Kabupaten Karimun berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik kualitas maupun kuantitas. Selain melayani masyarakat Kabupaten Karimun sendiri, Pemerintah Kabupaten Karimun juga melayani penduduk dari daerah lain. Karena Kabupaten Karimun letaknya yang berdekatan negara tetangga Singapura dan Malaysia beban pelayanan yang cukup besar kerap kali menimbulkan sejumlah permasalahan. Hal ini dapat diketahui dari permasalahan yang pada surat pembaca Batam Pos di antaranya adalah :

1. Keluhan masyarakat mengenai prosedur pengurusan perizinan yang berbelit – belit dan kurang jelas;
2. Biaya yang diterapkan kurang transparan;
3. Persyaratan cukup memberatkan dan sering berubah – ubah;
4. Waktu penyelesaian perizinan sering tidak tepat;
5. Tumpang tindihnya pelayanan dari instansi yang berwenang.

Pemerintah Kabupaten Karimun mencoba untuk mengantisipasi permasalahan tersebut, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan

prinsip pelayanan yang dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang "relevan, valid dan reliabel" sebagai unsur minimal yang ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Kewajaran biaya pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan.
14. Keamanan pelayanan.

Sebagai implementasi Peraturan Pemerintah tentang Kawasan Perdagangan Bebas di Batam, Bintan, dan Karimun, bahwa proses perizinan di kawasan perdagangan bebas atau *Free Trade Zone* (FTZ) akan ditanda tangani satu pejabat saja, dengan sistem satu pintu *one stop service* (Anwar Saleh, 2008, 30 April). Diharapkan adanya keterpaduan yang terkoordinasikan dalam proses pemberian perizinan sehingga masyarakat (pelaku usaha) dapat menerima

pelayanan yang lebih baik, cepat, mudah, transparan, tepat waktu, dan terkoordinasi dalam satu gedung kantor. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka Pemerintah Kabupaten Karimun pada tanggal 05 Maret 2005 membentuk Pusat Pelayanan Perizinan Satu Atap atau apa yang oleh Bintoro (1976) dalam Ahmad disebut "one stop service".

Komitmen Pemerintah Kabupaten Karimun untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan secara prima dan ekselen betul - betul diaplikasikan dengan membentuk Pusat Pelayanan Perizinan Satu Atap yang segala proses perizinan dan administrasi dipusatkan pada unit kerja tersebut. Komitmen tersebut sejalan dengan semangat konsep desentralisasi sebagai wewenang daerah untuk mengatur rumah tangga sendiri.

Keterpaduan pelayanan tersebut selain mempermudah proses perizinan juga sebagai bentuk wujud kepedulian untuk menyelenggarakan pelayanan secara cepat, mudah, murah, transparan dan tepat waktu seperti yang diamanatkan dalam Keputusan MenPAN Nomor 63 Tahun 2003. Pemerintah Kabupaten Karimun melalui Surat Keputusan Bupati Karimun Nomor 24 C Tahun 2005 mengatur tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Karimun. Pelayanan Perizinan dipusatkan dalam satu atap (kantor).

Pelayanan terpadu yang diintegrasikan dalam pelayanan terpadu satu atap atau yang dahulu dikenal dengan istilah Sistem Pelayanan Satu Atap (SIMTAP)

merupakan salah satu cerminan bahwa Pemerintah Kabupaten Karimun bertujuan menciptakan iklim kompetisi dan investasi di Kabupaten Karimun.

SIMTAP Kabupaten Karimun belum merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tersendiri, belum memiliki anggaran dan personalia yang tetap serta belum adanya pelimpahan wewenang untuk penanda tangan perizinan, sehingga masih banyak kendala dalam proses pelayanan perizinan. Melalui Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2006, Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karimun disempurnakan menjadi Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kabupaten Karimun.

Sebagai salah satu perangkat daerah atau lembaga dalam struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Kabupaten Karimun, Badan Pelayanan Terpadu berkewajiban untuk mewujudkan pelayanan prima sejalan dengan kedudukan, tugas pokok dan fungsinya (TUPOKSI), baik kepada masyarakat umum maupun dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di Kabupaten Karimun.

Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan pelayanan prima, kepuasan masyarakat (pelaku usaha) yang utama.

Bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun adalah seperti pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 : Jenis Pelayanan dan Jangka Waktu Pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun

NO	JENIS PELAYANAN	PROSES
1	Surat Persetujuan PMA	5 Hari
2	Surat Persetujuan PMDN	5 Hari
3	Persetujuan Prinsip	5 Hari
4	Izin Lokasi	12 Hari
5	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	3 Hari
6	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	2 Hari
7	Nomor Kode Tenaga Teknik (NKTT)	2 Hari
8	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	3 Hari
9	Izin pengelolaan dan Pengusahaan Burung Walet	4 Hari
10	Izin Gangguan (HO)	7 Hari
11	Izin Tanah Urug	5 Hari
12	Izin Pengelolaan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan	7 Hari
13	Izin Usaha Penyedia Tenaga Listrik (IUPL)	2 Hari
14	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 Hari
15	Tanda Daftar Industri (TDI)	2 Hari
16	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5 Hari
17	Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3 Hari
18	Izin Usaha Industri (IUI)	5 Hari
19	Surat Izin Usaha Kepariwisata (SIUK)	3 Hari
20	Surat Izin Apotek (SIA)	5 Hari
21	Izin Perdagangan Eceran Obat / Toko Obat	5 Hari
22	Surat Terdaftar Pengobatan Tradisional. (STPT)	5 Hari
23	Sertifikasi Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	5 Hari
24	Izin Rumah Bersalin (IRB)	5 Hari
25	Surat Izin Balai pengobatan (BP)	5 Hari
26	Izin Optical (OPT)	5 Hari
27	Izin laboratorium Kesehatan Swasta (Labkes)	5 Hari
28	Izin Pekerjaan Tukang Gigi	2 Hari
29	Pengesahan Peraturan Perusahaan	2 Hari
30	Perjanjian Kerja Bersama	2 Hari
31	Kontrak Kerja Waktu tertentu	4 Hari
32	Izin Reklame	5 Hari
33	Izin Pelabuhan Khusus	5 Hari
34	Izin Penggunaan Lahan	2 Hari
35	Izin bengkel Umum Kendaraan Bermotor	2 Hari

Sumber : BPT, Kab. Karimun. 2008

Melalui BPT tersebut, diharapkan segala permasalahan birokratisasi pelayanan dapat diminimalisasikan dengan pendekatan pelayanan prima, walaupun dalam pelaksanaannya masih banyak kendala seperti berikut.

1. Masalah ketepatan waktu penyelesaian suatu pelayanan masih sering kali mendapat kritikan dan keluhan dari pelaku usaha. Sebagai contoh, pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yang dalam buku pedoman pelayanan terpadu dapat diselesaikan dalam waktu tiga hari, ternyata dalam prakteknya seringkali tidak sesuai dengan komitmen unit kerja tersebut. Hal itu antara lain disebabkan penandatanganan perizinan masih dilakukan oleh Kepala Dinas/Instansi sehingga penyelesaian perizinan tak sesuai dengan target waktu, biaya serta persyaratan seperti yang telah ditetapkan.
2. Masalah persyaratan yang cukup memberatkan dan sering berubah-ubah sehingga membuat pelaku usaha harus mengeluarkan biaya serta waktu yang berlebih. Sebagai contoh, persyaratan perpanjangan SITU harus dilampirkan foto tempat usaha yang seharusnya tidak diperlukan karena tempat usaha tersebut beralamat tetap.
3. Biaya pengurusan izin tidak transparan. Sebagai contoh, pelaku usaha A dengan pelaku usaha B dalam membuat SITU dikenakan biaya tidak sama.

Visi Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun adalah terciptanya Pelayanan Perizinan Terpadu yang profesional dalam rangka meningkatkan

persaingan investasi global sedangkan, misi yang telah dirumuskan dan ditetapkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut.

1. Melayani perizinan secara terpadu dalam rangka peningkatan peluang usaha menjadi investasi riil.
2. Memberikan akses dan proses pelayanan perizinan yang prima dengan menerapkan konsep *good government*.
3. Memberikan layanan informasi perizinan, peluang investasi Kabupaten Karimun bagi investor, masyarakat dunia usaha dan industri.

Visi dan misi Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ini sejalan dengan salah satu azam pembangunan Kabupaten Karimun yaitu pembangunan ekonomi yang berdimensi kerakyatan.

Berikut ini tabel tentang data surat izin yang telah diterbitkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

Tabel. 1.2 : Jumlah surat izin yang diterbitkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun

No	Tahun	Jumlah Izin	Jumlah Retribusi (Rp)	KET
1	2006	1.573	436.440.125,00	-
2	2007	2.812	865.056.197,00	-
3	2008	1.549	365.780.647,00	JAN -- MEI
JUMLAH		5.934	1.667.276.969,00	

Sumber data : Kantor BPT, 2008

Pada tabel tersebut terlihat data jumlah surat izin yang diterbitkan oleh BPT Kabupaten Karimun pada tahun 2006 sebanyak 1.573 perizinan dengan jumlah penerimaan retribusi sebesar Rp436.440.125,00. Pada tahun 2007 jumlah

perizinan yang dikeluarkan meningkat menjadi 2.812 perizinan dengan jumlah penerimaan retribusi sebesar Rp865.056.197,00. Hal itu disebabkan adanya kegiatan razia terpadu yang diselenggarakan oleh BPT bekerja sama dengan Satpol Pamong Praja Kabupaten Karimun. Sedangkan pada tahun berikutnya, jumlah perizinan dan retribusi yang tertera dalam tabel baru menunjukkan data untuk bulan Januari – Mei 2008.

Untuk itu, komitmen yang kuat sangat diharapkan dari seluruh jajaran BPT Kabupaten Karimun agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas di dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasional yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Kemampuan sumber daya manusia dapat ditingkatkan melalui penambahan kemampuan ilmu pengetahuan serta keterampilan yang cukup dalam melaksanakan pekerjaan, disiplin kerja dan kesanggupan untuk menerapkan kemampuannya tersebut secara mandiri dan secara kerja sama. Namun, salah satu tantangan terbesar yang selalu dihadapi oleh setiap organisasi adalah memotivasi pegawai.

Secara etimologi, istilah motivasi berasal dari kata latin "*movere*" yang berarti menggerakkan (Winardi, 1992:1). Motivasi berkaitan dengan alasan - alasan atau hal-hal yang telah mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Sementara itu, secara konseptual motivasi telah mendapatkan banyak pengertian dari para ahli.

Motivasi penting dalam pengelolaan sebuah organisasi, Zainun (1981:10)

memberi penjelasan sebagai berikut :

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

Teori-teori motivasi ini pada dasarnya menjelaskan tentang hal-hal atau kekuatan apakah yang sebenarnya mendorong seseorang melakukan perilaku tertentu. Menurut Gibson dkk (1997 : 95), teori-teori motivasi yang mencoba menjelaskan tentang kekuatan yang mendorong (memotivasi) perilaku seseorang dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok teori, yaitu : Pertama, teori-teori motivasi yang masuk dalam kelompok teori kepuasan. Kedua, teori-teori yang masuk dalam kelompok teori proses.

Inti dari teori kepuasan bahwa kekuatan yang mendorong perilaku seseorang adalah pemenuhan kebutuhan motivasional. Apa yang menjadi kebutuhan atau faktor motivasional tersebut berbeda antara satu ahli dengan ahli lainnya. Menurut Maslow (dalam Hasibuan,2005:110) terdapat lima hierarki kebutuhan yang menjadi *motivational factor*, sepanjang kebutuhan tersebut belum terpenuhi dan berhenti menjadi faktor motivasional setelah terpenuhi. Kelima hierarki kebutuhan tersebut dimulai dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi adalah :

1. Kebutuhan Fisiologis (*Psychological needs*);
2. Kebutuhan akan rasa aman (*security of safety needs*);

3. Kebutuhan akan cinta kasih atau kebutuhan social (*affiliation or acceptance needs*) :
4. Kebutuhan akan penghargaan (*esteem needs*) ; dan
5. Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization*).

Kondisi tersebut dapat dilihat pada organisasi Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun. Dipandang dari sisi pegawai tidak menjadi jaminan apabila kemampuan individu meningkat secara otomatis sehingga mencapai hasil yang diinginkan organisasi. Hal ini berhubungan erat dengan motivasi pegawai tersebut.

Harapan organisasi untuk memperoleh keunggulan, mengakibatkan organisasi meminta seluruh pegawainya meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal. Untuk itu dibutuhkan seluruh motivasi seluruh pegawai agar memiliki prestasi kerja. Memotivasi agar pegawai berprestasi adalah tugas utama organisasi. Untuk mencapai hal tersebut secara efektif organisasi menempatkan sumber daya manusia yang tepat untuk menjalankannya. Selain itu, pimpinan organisasi hendaknya mempelajari bahwa motivasi memerlukan sasaran.

Di samping itu salah satu unsur indeks kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan adalah kedisiplinan petugas, berdasarkan Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Disiplin adalah ketaatan terhadap peraturan dan norma kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara yang berlaku, yang dilaksanakan secara sadar dan ikhlas lahir dan batin, sehingga timbul rasa malu terkena sanksi dan rasa takut terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

Menurut Gauzali Saydam (1996,28) menyatakan bahwa peraturan disiplin merupakan peraturan yang mengatur kewajiban larangan dan sanksi bagi karyawan atau pegawai negeri apabila kewajiban tidak ditaati atau dilanggar. Peraturan disiplin adalah sebagai keadaan bahwa karyawan mampu mengontrol diri mereka sendiri, penyelenggaraan organisasi yang tertib, serta menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam suatu organisasi. Disiplin kerja petugas juga perlu diperhatikan oleh pimpinan organisasi karena kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku akan sangat berpengaruh dengan pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Prawirosentono (1999:30) disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

Sehubungan dengan hal di atas, maka motivasi dan disiplin kerja pegawai merupakan hal yang sangat penting pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun. Dari uraian tersebut di atas dan peninjauan saat pra penelitian yang telah dilakukan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

B. Perumusan Masalah

Penyelenggaraan pelayanan merupakan salah satu tugas yang juga menjadi bagian dari keberadaan suatu pemerintahan. Hal tersebut sejalan dengan fungsi

dari pemerintah yaitu menyelenggarakan kepentingan publik. Kondisi tersebut tidak dapat dihindarkan dan berlaku bagi setiap pemerintahan, apakah levelnya di tingkat pusat atau di level daerah. Demikian juga halnya dengan keberadaan Pemerintah Kabupaten Karimun dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Karimun dengan biaya terjangkau dan mengedepankan aspek transparansi.

Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun, sebagai suatu organisasi yang bertujuan memberikan pelayanan pada masyarakat dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : sumber daya manusia, budaya organisasi, dan beberapa faktor lainnya. Akan tetapi, yang menjadi perhatian utama saat ini adalah sumber daya manusia, dalam hal ini kinerja pegawai. Dalam memahami kinerja pegawai, banyak faktor yang perlu ditinjau antara lain motivasi dan disiplin kerja., serta bagaimana motivasi dan disiplin kerja mempengaruhi kepuasan pelayanan. Motivasi kerja akan mempengaruhi hasil pelaksanaan tugas maupun pelayanan yang ingin dicapai, sebab motivasi adalah penggerak dari sebagian besar perilaku seseorang.

Berdasarkan fenomena di atas, maka yang menjadi permasalahan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana motivasi kerja pegawai BPT Kabupaten Karimun dalam menyelenggarakan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?

2. Bagaimana persepsi disiplin kerja pegawai BPT Kabupaten Karimun dalam menyelenggarakan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan persepsi disiplin kerja pegawai BPT Kabupaten Karimun terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?

C. Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui.

1. Motivasi kerja pegawai BPT Kabupaten Karimun dalam menyelenggarakan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.
2. Persepsi disiplin kerja pegawai BPT Kabupaten Karimun dalam menyelenggarakan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.
3. Pengaruh motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai BPT Kabupaten Karimun terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar penetapan kebijakan dalam rangka pelaksanaan pelayanan secara terpadu, dan diharapkan dapat bermanfaat untuk peningkatan kepuasan pelayanan publik .

2. Kegunaan akademik

Penelitian ini, secara teoritis akan memperkaya khasanah kajian tentang konsep motivasi dan disiplin kerja sebagai salah satu dimensi dari kepuasan pelayanan publik, bagi :

- a. Peneliti, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk menambah pengetahuan dan memahami masalah-masalah pelayanan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi pemerintah.
- b. Perkembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan sosial terutama administrasi publik dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayanan publik.
- c. Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan publik di masa yang akan datang.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB. II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Definisi Motivasi

Dalam melaksanakan kegiatan, manusia tentu saja didorong oleh sesuatu dalam jiwanya sehingga manusia tersebut berkehendak untuk melakukan kegiatan yang dimaksud. Kehendak yang mendorong terjadinya suatu kegiatan yang dilakukan oleh manusia disebut motif. Motivasi mendorong seseorang untuk bekerja dan melaksanakan kegiatan spesifik sifatnya. Untuk memahami masalah motivasi tersebut dapat ditelusuri dengan memahami asal kata motivasi itu sendiri sebagai langkah pertama.

Motivasi berasal dari bahasa Latin (*movere*) yang sama dengan *to move* (Bahasa Inggris) yang berarti mendorong atau menggerakkan, artinya motivasi merupakan upaya yang dilakukan untuk memunculkan sesuatu dari dalam diri individu, dorongan kepada orang lain agar mau melakukan sesuatu guna mencapai tujuan tertentu yang diharapkan melalui pemberian atau penyediaan pemuasan kebutuhan

Motivasi timbul disebabkan adanya motif dalam diri seseorang yang merangsang orang tersebut untuk melakukan sesuatu yang bisa mempengaruhi tujuan yang ingin dicapai, seperti diungkapkan oleh Bernard Barelson dan Gray A. Steiner (Hasibuan, 1999 : 95) mengemukakan motif adalah : ” *A motive is an state that energizes, actives, or moves and that direct or channels behaviour toward goals* ”. Maksudnya sebuah motif adalah suatu pendorong dari dalam untuk beraktivitas atau bergerak dan secara langsung atau mengarah kepada sasaran akhir.

Konsep pemotivasian (*motivating*), sebenarnya merupakan bagian dari fungsi manajemen. Menurut Mee dalam Handayani (1996:26) fungsi manajemen terdiri atas :

1. *Planning*,
2. *Organizing*,
3. *Motivating*,
4. *Controlling*.

Fungsi tersebut dikenal dengan akronim POMCO. Menurutnya *motivating* adalah seluruh proses *motive* (dorongan kepada para pegawai untuk bekerja lebih bergairah, sehingga mereka dengan sadar mau bekerja demi tercapainya tujuan organisasi secara berhasil guna dan berdaya guna. Sementara itu Siagian (1994 : 128) menyatakan bahwa *motivating* sebagai keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sehingga mereka mau bekerja secara ikhlas demi mencapai tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Ada pula pendapat yang menyatakan bahwa motivasi berkaitan dengan persoalan bagaimana perilaku diawali, dienergi, dipertahankan, diarahkan, dihentikan, dan jenis reaksi subjektif macam apa terdapat di dalam organisme yang bersangkutan sewaktu segala hal yang dikemukakan berlangsung (Jones dalam Winardi, 2001 : 4).

Dalam hal ini teknik untuk mengukur motivasi, menurut Petri (Gibson et al., 1997 : 94) yaitu menggunakan kondisi tertentu dan mengamati perubahan perilaku. Menurut Gibson et. al. (1997 : 94) terdapat banyak faktor yang mempengaruhi terhadap perilaku individu. Namun determinan terpenting bagi perilaku individu adalah motivasi. Menurutnya motivasi adalah konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri pegawai yang memulai dan mengarahkan perilaku.

Kaitannya dengan perilaku organisasi, Thoha (1996 : 35) menegaskan bahwa perilaku individu ini merupakan fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya. Ini berarti bahwa seseorang dengan lingkungannya menentukan perilaku keduanya secara langsung. Jika individu dengan organisasi berinteraksi maka akan menimbulkan perilaku individu dalam organisasi. Untuk menjelaskan masalah ini, maka relasi antara perilaku individu dengan organisasi penting untuk dipahami sebagai sebuah proses penyelenggaraan organisasi.

Setiap orang yang mempunyai perhatian pada masalah motivasi kerja dalam keadaan berbeda akan memberikan pendapat dan pengertian yang berbeda terhadap konsep motivasi kerja, walaupun hampir semuanya sepakat bahwa motivasi adalah penggerak dari sebagian besar perilaku seseorang. Menurut Harold Koontz dalam Hasibuan (2005 : 95) berpendapat bahwa : “ *Motivation refers to the drive and effort to satisfy a want or goal* “. (Motivasi menunjukkan dorongan dan usaha untuk memenuhi / memuaskan suatu kebutuhan atau untuk mencapai suatu tujuan).

Selanjutnya Beredoom dan Gary A. Stainer yang dikutip oleh Yuwono (1985 : 19), mengemukakan bahwa : “ Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong aktifitas dan memberi energi yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidak seimbangan .” Selanjutnya McClelland (1986 :146) dalam Yuwono, menambahkan bahwa disamping motivasi, kemampuan juga perlu dilihat sebagai faktor lain yang berpengaruh terhadap penampilan kerja seseorang. Menurutnya, tidak ada pekerjaan yang bisa dilaksanakan dengan sukses jika pelaksana pekerjaan itu tidak memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

Tetapi kemampuan bukanlah merupakan satu – satunya faktor penentu dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Dalam hal ini seseorang harus pula memiliki

motivasi untuk mencapai hasil tertentu dalam pekerjaannya. Kedua factor ini memiliki sifat saling mengisi (*in complementary*).

Selanjutnya Wayne F. Cascio (dalam Hasibuan, 1999 : 95) mengatakan bahwa : *Motivations is a force that results from individuals desire to satisfy they needs*. Maksudnya bahwa motivasi merupakan kekuatan yang berasal dari dalam diri individu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan yaitu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan.

Apabila kita melakukan penelusuran lebih jauh sebab-sebab manusia melakukan sesuatu tindakan atau perbuatan, hal ini tidak lain adalah untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Kebutuhan yang menuntut pemenuhan tersebut sangat beraneka ragam bentuknya baik itu kebutuhan yang bersifat fisik maupun psikologis. Jadi motivasi akan selalu ada selama manusia menjalani kehidupannya.

Organisasi menurut Gibson et al (1997:7) adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai secara perorangan. Dengan kata lain, didalam organisasi inilah individu-individu itu melakukan sebuah interaksi sosial untuk mencapai tujuan kolektif. Akan tetapi organisasi lebih dari sekedar alat untuk menyediakan barang dan jasa. Organisasi juga menciptakan lingkungan yang sebagian terbesar dari manusia menghabiskan waktu kehidupannya. Dalam hal ini, organisasi memiliki pengaruh yang besar terhadap perilaku manusia. Dalam organisasi, individu melakukan variasi interaksi dengan berbagai sifat atau karakter individu yang lainnya.

Pemotivasian dalam sebuah organisasi merupakan bagian dari fungsi – fungsi manajemen. Model – model fungsi manajemen organisasi telah diungkapkan oleh berbagai ahli di bidangnya, dan dapat diambil kesimpulan bahwa pemotivasian

merupakan salah satu bagian yang tidak terlepas dari fungsi manajemen organisasi.

Dalam sebuah organisasi, manajemen berfungsi sebagai perencana dan penentu arah tujuan organisasi dari berbagai alternatif jalan yang harus ditempuh, pengorganisasian bertujuan untuk mengefektifkan dan mengatur sumber daya manusia mau bekerja dengan tulus untuk mencapai tujuan organisasi, sesuai dengan perencanaan usaha – usaha pengorganisasian, selanjutnya adalah pengendalian sumber daya yang terdapat dalam organisasi dimaksud agar operasional organisasi dan pelaksanaan kerja bawahan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Selanjutnya Kossen (1993 : 8) dalam Ahmad, menjelaskan bahwa ada empat pola hubungan manusiawi yang bersifat organisasional, baik itu formal maupun non formal, yaitu hubungan manajer dengan pekerja, hubungan antar pekerja, hubungan antar personalis manajemen, dan hubungan antar para anggota organisasi dan masyarakat pada umumnya. Lebih spesifiknya istilah perilaku organisasi dalam pemotivasian lebih berorientasi kepada tindakan (*action-oriented*) dengan menekankan pada pengembangan ketrampilan-ketrampilan guna menganalisis, mencegah, dan menyelesaikan masalah-masalah perilaku dalam organisasi.

Bila dilihat dari perspektif ini, maka peran perilaku organisasi menjadi penting untuk dirumuskan sebagai sebuah mekanisme organisasi yang sistematis dan terarah sehingga mampu membangun kokohnya organisasi. Motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Motivasi yang ada pada diri seseorang tidak bisa timbul begitu saja, akan tetapi diperlukan adanya rangsangan yang mampu mempengaruhi seseorang pegawai untuk bekerja secara sungguh – sungguh demi tercapainya tujuan organisasi.

Jelas bahwa motivasi yang timbul dari diri manusia bisa kuat ataupun lemah, kekuatan motivasi tersebut ditentukan oleh faktor dari dalam maupun dari luar manusia, Suriadinata (1996 : 36) mengungkapkan bahwa :

” Kekuatan motivasi dari sumber daya manusia dapat dipengaruhi oleh faktor ekstrinsik (motivasi yang ditimbulkan oleh dorongan buatan), intrinsik (motivasi yang ditimbulkan oleh dorongan yang ditimbulkan dari dalam dirinya). ”

Motivasi timbul karena faktor-faktor yang mendorongnya, sedangkan dorongan dari dalam pegawai dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan dari pegawai itu sendiri. Pegawai akan berusaha untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Kebutuhan yang tidak terpenuhi, menyebabkan pegawai mencari jalan keluar untuk memenuhi tingkat kebutuhan tersebut, maka pegawai akan memilih suatu tindakan dan terjadilah perilaku yang diarahkan untuk mencapai tujuan. Sesudah lewat beberapa waktu, baru para pimpinan dapat menilai prestasi kerja tersebut.

Ada beberapa faktor lain yang harus dipertimbangkan sebagai faktor pendorong timbulnya motivasi sehingga akan lebih lengkap, seperti usaha (*effort*), ialah tenaga yang dikeluarkan pegawai pada waktu melakukan pekerjaan, kemampuan (*ability*) menunjukkan kecakapan pegawai, seperti kecerdasan, ketrampilan, kemudian motivasi, seperti pola pekerjaan, rentang kendali, gaya kepemimpinan, afiliasi kelompok dari karyawan tersebut, teknologi dan lain sebagainya. Kepuasan (*satisfaction*) berarti pemenuhan yang diperoleh dari pengalaman melakukan berbagai macam pekerjaan dan mendapatkan ganjaran.

Dari uraian diatas jelaslah betapa pentingnya penerapan proses motivasi secara benar oleh seorang pemimpin, menurut prinsip-prinsip yang berlaku dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Teori motivasi berupaya merumuskan apa yang membuat organisasi menyajikan kinerja yang baik dari pegawai yang ada dalam suatu organisasi.

Telah banyak teori motivasi yang dikemukakan oleh para pakar. Landy dan Becker (dalam Winardi, 2001 : 71) mengemukakan bahwa secara garis besar teori tersebut terbagi menjadi empat katagori, yaitu :

1. Teori kebutuhan (*need theory*).
2. Teori keadilan (*equity theory*).
3. Teori ekspektansi (*expectancy theory*).
4. Teori penetapan tujuan (*goal-setting theory*).

Teori kebutuhan memusatkan perhatian pada apa yang diperlukan orang-orang untuk mencapai kehidupan penuh pemuasan. Dalam praktek, teori kebutuhan berhubungan dengan peranan yang dimainkan oleh pekerjaan dalam hal memenuhi kebutuhan. Menurut teori kebutuhan, maka seseorang termotivasi, apabila ia belum mencapai tingkat-tingkat tertentu kepuasan dengan kehidupannya. Teori keadilan merupakan suatu teori motivasi yang menerangkan bagaimana orang-orang berupaya mendapatkan kelayakan (*fairness*) dan keadilan (*justice*) dalam pertukaran-pertukaran sosial atau hubungan-hubungan memberi-menerima. Teori ekspektansi menyatakan bahwa orang-orang termotivasi untuk berperilaku dengan cara-cara yang menimbulkan kombinasi-kombinasi hasil yang diinginkan. Didalam teori ekspektansi ini mengandung prinsip *hedonisme*, dan teori ini dapat dimanfaatkan untuk memprediksi perilaku pada setiap situasi dimana terdapat suatu pilihan antara dua buah alternatif atau lebih. Teori penetapan tujuan maksudnya bahwa para manajer dan pegawai dalam melaksanakan tugasnya harus berorientasi pada tujuan agar cenderung menemukan jalur yang benar.

Dalam prakteknya, teori kebutuhan berhubungan dengan peranan yang dimainkan oleh pekerjaan dalam hal memenuhi kebutuhan hidupnya. Seseorang mempunyai motivasi kalau orang tersebut belum mencapai tingkat kepuasan tertentu

dengan kehidupannya. Sementara itu, Hirarkhi Kebutuhan Maslow memandang motivasi manusia sebagai hirarkhi lima macam kebutuhan. Mulai dari kebutuhan fisiologis yang paling mendasar sampai kebutuhan tertinggi. Menurut Maslow, (Stoner et.al, 1986 : 447), yaitu :

” Individuals will b motivated to fulfill whichever need is prepotent, or most powerfull, for them at given time. The propetency of a need depends on the individual’s current situation and recent experiences. Starting with the physical needs, which are most basic, each need must be satisfied before the individual desire to satisfy a need at the next higher level ”

Individu akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat, bagi mereka pada kurun waktu tertentu. Kemenonjolan dari kebutuhan ini tergantung pada situasi saat ini dan pengalaman masa kini. Dimulai dengan kebutuhan fisik, yang paling mendasar. Setiap kebutuhan harus dipuaskan sebelum individu tersebut mempunyai keinginan untuk memuaskan kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi. Adapun jenjang kebutuhan manusia menurut Maslow tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisiologikal (*physiological needs*) adalah kebutuhan manusia akan mempertahankan hidup, merupakan kebutuhan dasar manusia yang bersifat primer untuk mendapatkan sesuatu untuk kelangsungan hidupnya, seperti makan, minum dan sebagainya.
2. Kebutuhan akan keamanan (*safety and security needs*) adalah kebutuhan manusia yang merefleksi keinginan untuk mengamankan imbalan – imbalan yang telah dicapai, dan untuk melindungi diri sendiri terhadap bahaya, cedera, ancaman, kecelakaan, kerugian atau kehilangan.
3. Kebutuhan Sosial (*social needs*) adalah kebutuhan manusia akan penerimaan dalam lingkungan sosialnya, pergaulan kelompok kerja dan

lingkungan kerja. Manifestasi kebutuhan ini tampak antara lain pada kebutuhan akan perasaan diterima orang lain (*sense of belonging*)

Kebutuhan untuk maju dan tidak gagal (*sense of achievement*), dan kekuatan ikut serta (*sense of participation*).

4. Kebutuhan penghargaan / prestasi (*esteem needs*) adalah kebutuhan akan pengakuan penghargaan dari karyawan dan masyarakat sekitar lingkungannya. Penghargaan ini berkaitan erat dengan prestasi dari jabatan yang dimilikinya. Pada organisasi, imbalan-imbalan yang dapat memenuhi kebutuhan orang-orang akan penghargaan meliputi : titel, pengakuan, pujian, simbol-simbol status, tanggung jawab serta promosi-promosi.
5. Kebutuhan aktualisasi diri (*actualization needs*) adalah merupakan kebutuhan manusia tertinggi dengan mengaktualisasikan diri berdasarkan kecakapan, kemampuan, ketrampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit untuk dicapai oleh orang lain.

Teori Aldefefer ini merupakan teori penyempurnaan dari teori kebutuhan yang di ungkapkan oleh Maslow. Teorinya disebut dengan ERG yaitu singkatan dari kebutuhan keberadaan atau *Existence needs* (E), kebutuhan mengadakan hubungan atau *Relatedness* (R), dan kebutuhan akan pertumbuhan atau *Growth needs* (G). Teori ERG ini tidak mengasumsi bahwa kebutuhan-kebutuhan berkaitan satu sama lain dalam sebuah *hirarki prepoten* atau anak tangga atau dengan kata lain teori ini memiliki dorongan keatas maupun kebawah. Hasibuan (1999:114) menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara teori ERG dari Aldefefer dengan teori Hirarki dari Maslow,yaitu :

1. Teori ERG menyatakan bahwa lebih dari satu kebutuhan dapat bekerja pada saat bersamaan, artinya tidak selalu harus bertingkat-tingkat atau berjenjang seperti yang dikemukakan oleh Maslow.
2. Teori ERG menyatakan, jika untuk mencapai perumusan kebutuhan yang lebih tinggi sulit di capai, maka keinginan untuk memuaskan kebutuhan yang lebih rendah menjadi meningkat.

Teori motivasi McClelland ini berhubungan erat dengan konsep belajar (Stoner et.al., 1986:451), mencakup tiga kebutuhan, yaitu:

"Need for achievement (n Ach), those with high achievement needs tend to be highly motivated vby challenging and competitive worksituation, people with low achievement needs tend to perform poorly in the same sort of situation. Need for affiliation (n Aft), the need to perform a filiation has been cited as a reason why "telekomuting" – working from one's home via telecommunications lines to the office – has not become as wideapread in urban areas as one predicted. Many people, not surprisingly, want To be around their coworkers. Need for Power (n Pow), deals with th degree of control a person desires over his or her situation. This need can be related to how people deal with failure and success."

Kebutuhan berprestasi (*need for achievement*) tinggi cenderung termotivasi dengan motivasi dengan situasi kerja yang penuh tantangan dan persaingan, orang dengan kebutuhan berprestasi yang rendah cenderung berprestasi jelek dalam situasi kerja yang sama. Kebutuhan berafiliasi (*need for affiliation*) disebutkan sebagai alasan mengapa "telecommuting" bekerja dari rumah sendiri via jalur telekomunikasi ke kantor tidak tersebar luas di daerah urban seperti pernah diperkirakan.

Banyak orang tidak perlu diherankan ingin berada di sekeliling rekan kerjanya. Kebutuhan terhadap kekuatan (*need of power*) menyangkut dengan tingkat kendali yang diinginkan seseorang atas situasi yang dihadapinya, kebutuhan ini dapat dihubungkan dengan bagaimana orang menghadapi kegagalan dan keberhasilan.

Selanjutnya dapat dilihat bahwa orang-orang yang termotivasi untuk berprestasi memiliki tiga ciri umum, yaitu :

1. Sebuah preferensi untuk mengerjakan tugas-tugas dengan derajat kesulitan moderat.
2. Orang-orang yang berprestasi tinggi juga menyukai situasi-situasi dimana kinerja mereka timbul karena upaya-upaya mereka sendiri, dan bukan karena faktor-faktor lain, seperti misalnya kemujuran.
3. Yang mengidentifikasi mereka berprestasi tinggi adalah bahwa mereka menginginkan lebih banyak umpan balik tentang keberhasilan dan kegagalan mereka dibandingkan dengan mereka yang berprestasi rendah.

Dari tiga ciri diatas maka Mc Clelland menyimpulkan bahwa pihak yang berprestasi tinggi cenderung merupakan *entrepreneur* yang berhasil (dalam Winardi, 2001 : 85). Model motivasi dari Frederick Herzberg, yang berlandaskan kebutuhan, dicapainya bukan melalui observasi klinikal seperti halnya Maslow, tetapi dari riset lapangan yang mencakup 200 orang ahli tehnik dan akuntan.

Teori dua faktor yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg (Stoner et. al, 1986 : 456) menyatakan bahwa ketidakpuasan kerja dan kepuasan kerja muncul dari dua rangkaian faktor terpisah :

" Dissatisfiers (which he called " hygiene " factors) included salary, working conditions, and company policy – all of which affected the context in which work was conducted. The most important of these factors is company policy, which many individual judge to be a major cause of inefficiency and ineffectiveness. Positive rating for these factors did not lead to job satisfaction but merely to the absence of dissatisfaction. Satisfiers (motivating factors) include achievement, recognition, responsibility, and advancement – all related to the job content and the rewards of work performance "

Jadi menurut Herzberg, factor penyebab ketidakpuasan disebut factor "hygiene" termasuk gaji, kondisi kerja dan kebijakan perusahaan, semuanya mempengaruhi konteks tempat pekerjaan dilakukan. Faktor yang paling penting

adalah kebijakan perusahaan yang dinilai oleh banyak orang sebagai penyebab utama ketidak efisienan dan ketidak efektifan. Penilaian positif untuk factor-faktor ini tidak menyebabkan kepuasan kerja tetapi hanya sampai hilangnya ketidak puasan. Selain factor *hygiene* terdapat factor motivasi, yaitu factor yang memotivasi termasuk prestasi, pengakuan, tanggung jawab dan kemajuan, semuanya berkaitan dengan isi pekerjaan dan imbalan prestasi kerja.

Seperti yang dikuti Ling Li Lip dalam Thoha (1996 : 125), ada semacam hirarkhi yang mengatur dengan sendirinya kebutuhan – kebutuhan manusia itu. Beliau membagi kebutuhan manusia menjadi lima tingkatan yang tersusun secara hirarkhi, yaitu :

1. Kebutuhan fisik (*psysiological needs*) seperti sandang, pangan dan papan;
2. Kebutuhan keamanan (*safety needs*);
3. Kebutuhan sosial (*social needs*);
4. Kebutuhan akan harga diri (*esteem needs*);
5. Aktualisasi diri (*self actualization*).

David C.Mc.Clelland, seorang tokoh motivasi lain mengemukakan bahwa manusia pada hakekatnya mempunyai kemampuan untuk berprestasi di atas kemampuan orang lain. McClelland membagi kebutuhan manusia menjadi tiga yakni :

1. Kebutuhan untuk berprestasi;
2. Kebutuhan untuk berafiliasi;
3. Kebutuhan untuk kekuasaan.

Ketiga kebutuhan ini merupakan unsur-unsur yang amat penting dalam menentukan prestasi seseorang dalam bekerja. Menurutnya, seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika orang tersebut mempunyai keinginan

untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi orang lain. Pada dasarnya setiap orang yang bekerja mempunyai berbagai kebutuhan dalam dirinya.

Dalam waktu yang berbeda, setiap kebutuhan ini dapat menjadi pendorong utama bagi munculnya motivasi kerja dalam diri. Kebutuhan yang menjadi pendorong utama ini adalah kebutuhan yang paling kuat dibandingkan kebutuhan lainnya. Klasifikasi kebutuhan seperti yang dikemukakan oleh Maslow seringkali dikaitkan dengan kekuatan-kekuatan kebutuhan dalam diri seseorang. Maslow mengasumsikan bahwa kebutuhan yang ada pada hirarkhi yang lebih tinggi ada dalam kondisi yang paling kuat apabila kebutuhan hirarkhi yang lebih rendah telah dipuaskan secara minimal. Namun bila belum dipuaskan secara minimal kebutuhan pada hirarkhi yang lebih rendah inilah yang paling kuat mendorong seseorang untuk berperilaku tertentu.

2. Definisi persepsi

Persepsi merupakan kesadaran dan pemahaman yang terbentuk (dibentuk) melalui penginderaan diri dan pengalaman diri, menurut Mar'at dalam Bimo Walgito (1990 : 116). Dalam wikipedia bahasa Indonesia, persepsi adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa atau hubungan-hubungan antara gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Dokter Sayoga (2002 : 156) berpendapat bahwa persepsi (*perception*) adalah pemahaman, penghayatan atau penginderaan.

3. Definisi disiplin

Kata disiplin berasal dari bahasa latin yang berarti mengajar atau belajar, akan tetapi secara tradisional, disiplin dianggap sebagai kegiatan negatif yang bertujuan untuk menghukum para karyawan yang tidak berhasil mematuhi standar organisasi. Disiplin disatu sisi adalah sikap hidup dan perilaku yang mencerminkan tanggung jawab terhadap, tanpa paksaan dari luar. Sikap dan perilaku ini dianut

berdasarkan keyakinan bahwa hal itulah yang benar dan keinsyafan bermanfaat bagi diri sendiri dan masyarakat.

Wether and Davis (1985:54) melihat disiplin sebagai usaha untuk memacu karyawan dalam tindakannya untuk dapat memenuhi standar – standar yang ditetapkan organisasi. Sedangkan pandangan manajemen modern melihat disiplin sebagai suatu kesempatan konstruktif untuk memperbaiki ketimpangan menghukum perilaku seseorang (Konssen,1990 : 67).

Kedisiplinan merupakan ketaatan kepada lembaga atau organisasi beserta apa yang menjadi ketentuan berdasarkan keinsyapan dan kesadaran bahwa tanpa adanya ketaatan segala apa yang menjadi tujuan organisasi tidak akan tercapai (Proyudi Admosudirjo, 1990). Hamalik (1993 : 76) mengatakan seorang manajer bertanggung jawab mengembangkan watak dan kepribadian para karyawan yang dipimpinya dengan maksud agar mereka memiliki kebiasaan, sikap, cita – cita, cara berfikir dan bertindak, berani dan bertanggung jawab berdasarkan nilai – nilai moral yang tinggi.

Untuk menegakkan disiplin kerja pegawai suatu organisasi, ada tiga aspek yang perlu diperhatikan, yaitu :

- 1.Sikap mental, yang merupakan sikap taat, tertib sebagai hasil atau pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran dan pengembalian watak.
- 2.Pemahaman yang baik mengenai sistem aturan perilaku, norma dan kriteria yang sedemikian rupa.
- 3.Sikap kelakuan, yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk menaati secara cermat dan tertib. (Soegeng Prijodarminto, 1994 : 88).

Selanjutnya Flippo (1994 : 54) lebih menekankan pada faktor hukuman terhadap pelanggaran disiplin sebagai berikut : dibatasi kepada penerapan pinalti

(ganjaran) yang diberikan kepada kebiasaan – kebiasaan perilaku yang tidak diinginkan. Untuk itu pegawai atau tenaga kerja dalam meningkatkan kedisiplinan bekerja harus dibina untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi, seperti yang diungkapkan oleh Nainggolan (1992 : 33) yaitu pembinaan disiplin tenaga kerja merupakan suatu kegiatan untuk mengarahkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang sudah dimiliki agar dapat menimbulkan kegairahan kerja dan rasa tanggung jawab.

Tujuan utama pendisiplinan adalah untuk mendorong karyawan sepantasnya ditempat kerja, dimana perilaku yang sepantasnya ditetapkan sebagai kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur di dalam organisasi perusahaan. Pada dasarnya peraturan dan prosedur berfungsi sama dengan peraturan perundang – undangan di mata masyarakat. Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi operatif dari Manajemen Sumber Daya Manusia, yang merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting.

Karena semakin baik pegawai, maka akan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin pegawai, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Selanjutnya definisi disiplin kerja menurut Nitisemito (1991 : 199) adalah sebagai berikut : ” Disiplin kerja adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis ”. Sedangkan menurut Hani Handoko (1990 : 153) adalah sebagai berikut : ” Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar – standar organisasi ”. Hani Handoko (1990 : 153-154) juga mengemukakan bahwa ada dua tipe kegiatan pendisiplinan yaitu :

- a. Disiplin Preventif yaitu kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawannya untuk mengikuti berbagai standar dan aturan sehingga penyelewengan – penyelewengan dapat dicegah.

- b. Disiplin Korektif yaitu kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan – aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran lebih lanjut.

Disiplin menurut Heri Simamora (1995 : 565) adalah : ”Bentuk pengendalian diri karyawan, dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan kesungguhan tim kerja”. Jadi pada dasarnya kedisiplinan kerja adalah fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting dan menjadi tolok ukur untuk mengukur atau mengetahui apakah fungsi – fungsi MSDM lainnya secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik atau tidak oleh organisasi.

Menurut Prawirosentono (1999:30) disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi disiplin kerja pegawai adalah kegiatan pegawai yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja. Gouzali Saydam (2000 : 54) menyatakan bahwa peraturan disiplin merupakan peraturan yang mengatur kewajiban larangan dan sanksi bagi karyawan atau pegawai negeri apabila kewajiban tidak ditaati atau dilanggar.

4. Definisi Kepuasan Pelayanan

Pelayanan merupakan bagian dari produk dalam bentuk jasa yang keberadaannya sebagai bentuk aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan. Pelayanan tidak dapat dikatakan sebagai barang, karena dalam pelayanan yang ditawarkan adalah sesuatu yang tidak tampak (*intangible*) dalam bentuk kepuasan dan tidak menghasilkan kepemilikan seperti kepemilikan atas suatu barang.

Kondisi tersebut dipertegas oleh Sugiarto (2004:36) yang menyatakan bahwa yang dimaksud dengan jasa adalah sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud)

dan tidak menghasilkan kepemilikan. Tolok ukur suatu jasa sebagai bentuk kegiatan yang ditawarkan kepada orang lain memerlukan adanya pendekatan, pendekatan yang efektif agar jasa dapat dinilai sebagai bentuk suatu pelayanan.

Sementara itu Kotler (1997:16) mendefinisikan jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sebagai suatu kegiatan yang tidak memberikan kepemilikan namun jasa memberikan kepuasan bagi orang yang menerimanya dalam bentuk pelayanan yang prima.

Selanjutnya Tjiptono (2004:32) mengklasifikasikan adanya 4 (empat) karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan produk barang. Keempat karakteristik tersebut adalah :

- 1) *Intangibility* (tidak dapat dilihat), artinya tidak dapat dilihat dan berbeda dengan barang, maka jasa hanya dapat dirasakan atau dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki, bila pelanggan membeli jasa maka dia hanya menggunakan atau menyewa jasa tersebut tetapi tidak dapat memiliki jasa yang dibelinya. Sebagai contoh seorang pasien yang sedang dirawat di rumah sakit, dia hanya mendapatkan pelayanan dari tenaga medis berupa perawatan.
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya berbeda dengan barang yang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Selain itu interaksi antara penyedia jasa (pemberi pelayanan) dengan pelanggan (pasien) akan mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.
- 3) *Variability* (beraneka ragam, tidak terstandar), yaitu bahwa jasa bersifat sangat *variable* karena merupakan *non standardized output*, artinya banyak variasi

bentuk, variasi kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

- 4) *Perishability* (tidak dapat disimpan, tidak tahan lama), bahwa jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Menurut Fitzsimmons (dalam Tjiptono 2004:13 – 14) klasifikasi jasa pada dasarnya dapat dibagi dalam 7 (tujuh) garis besar sebagaimana ditampilkan dalam tabel 2.1.

Tabel 2.1 : Klasifikasi Jasa berdasarkan bentuk Jasa

Dasar Jasa	Klasifikasi	Contoh
1) Segmen pasar	- konsumen akhir	- salon kecantikan
	- konsumen organisasional	- konsultan manajemen
2) Tingkat perwujudan	- <i>rented-goals services</i>	- penyewaan mobil
	- <i>owned-gooods service</i>	- reparasi jam
	- <i>non-gooods service</i>	- pemandu wisata
3) Keterampilan penyedia jasa	- <i>profit service</i>	- dokter
	- <i>non – professional service</i>	- supir taksi
4) Tujuan organisasi jasa	- <i>profit service</i>	- bank
	- <i>non – profit service</i>	- layanan sosial
5) Regulasi	- <i>regulated service</i>	- angkutan umum
	- <i>non-regulated service</i>	- katering / restoran
6) Tk. intensitas karyawan	- <i>equipment-based</i>	- ATM
	- <i>people-based service</i>	- pelatih
7) Tk. kontrak, penyedia jasa dan pelanggan	- <i>high-contact service</i>	- universitas
	- <i>low-contact service</i>	- bioskop

Sumber : Tjiptono (2004 : 13 – 14)

Berdasarkan tabel 2.1 dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan jasa yang hanya dapat dirasakan tingkat kepuasaannya oleh pihak yang menyelenggarakan

pelayanan dan pihak yang diberikan pelayanan. Sementara itu, menurut Kotler (1997:62) yang dimaksud dengan jasa adalah setiap tindakan dan perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Untuk mengatasi masalah-masalah yang mungkin timbul dari karakteristik jasa tersebut, dapat dilakukan beberapa strategi atau cara untuk meningkatkan kualitas jasa (kualitas pelayanan), mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, mendidik pengguna tentang jasa, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti jasa dan dengan mengembangkan sistem informasi kualitas jasa (pelayanan).

Definisi pelayanan menurut Sutarno (2003:13) dikatakan bahwa “ Pelayanan atau *service* merupakan layanan terhadap peminat atau konsumen jasa dengan tujuan memberikan keyakinan kepada pelanggan atau konsumen “. Sedangkan pelayanan menurut Sugiarto (2004:36) ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah :

“ Suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani”.

Konsumen harus dijadikan segmen atau target pasar jika pelayanan ingin berhasil dan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam bentuk laba. Manajemen organisasi harus didukung oleh orang - orang yang profesional dan cakap dalam melaksanakan tugas dengan wewenang yang ada. Fokus kepada pelayanan setidaknya harus memahami definisi pelanggan sebagaimana dikatakan oleh Bean, dkk (Vincent, 2002:73) sebagai berikut.

- 1) pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita tetapi kita yang tergantung kepada dia;
- 2) pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya;
- 3) tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan;
- 4) pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Pelayanan merupakan salah bentuk jasa yang sangat berkaitan erat dengan proses interaksi antara pihak yang melayani dengan pihak yang dilayani, agar suatu pelayanan dapat dinikmati oleh konsumen maka perlu memperhatikan prinsip – prinsip dasar dalam pelayanan. Prinsip – prinsip dasar dijadikan tolok ukur keberhasilan dalam menyelenggarakan suatu pelayanan. Makin tinggi komitmen penyelenggara penyedia jasa makin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang membutuhkan pelayanan dimaksud.

Menurut Ratminto (2005 : 224) kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kinerja pelayanan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik adalah hasil dari penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

Istilah efektivitas sering muncul dalam mempelajari Ilmu Administrasi Negara, bagi sebagian orang yang belum memahaminya sering mengacuhkan istilah efektivitas dengan efisiensi. Efektivitas didefinisikan para pakar dengan kalimat yang berbeda – beda tergantung pendekatan yang digunakan mereka masing – masing.

Drukker (1964:5) mendefinisikan efektivitas sebagai melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*), sedang efisiensi sebagai melakukan pekerjaan

dengan benar (*doing things right*). Dari kedua pengertian yang dikemukakan oleh Drukker tersebut, maka jelaslah perbedaan antara efektivitas dengan efisiensi.

Lockwood (1994:78) memberikan pengertian analisis efektivitas dan analisis efisiensi seperti berikut ini, "Analisis efektivitas ialah analisis mutu output dari suatu pelayanan standar. Bila mungkin, tingkatkan standar mutu (naikkan tingkat persyaratan output) untuk meningkatkan keseluruhan mutu output untuk biaya input yang sama. Sedangkan analisis efisiensi ialah analisis atas unsur-unsur biaya yang diperlukan untuk menyusun dan melaksanakan sebuah pelayanan yang standar dan operasional. Memeriksa setiap unsur, mengadakan penghematan biaya, tetapi tetap mempertahankan mutu output yang akan dicapai".

Berdasarkan pendapat – pendapat pakar tersebut di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah tingkat kemampuan pencapaian tujuan. Sedangkan efektifitas pelayanan dapat didefinisikan tingkat pencapaian tujuan pelayanan.

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata service, yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Menurut Kotler (1995:34) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam penjelmaan keputusan MENPAN Nomor 81 / 1993, juga dipertegas dengan Instruksi Presiden RI Nomor 1 / 1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dapat diabaikan lagi, bahkan sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan globalisasi. Kehidupan dalam era ini ditandai dengan ketatnya persaingan disegala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun

kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, maka peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi otonomi daerah.

Organisasi yang efektif akan memberi sumbangan *resources* yang berlebihan, dan eksekutif yang cakap akan menghasilkan surplus. Dengan demikian orientasi terhadap pengukuran pada hasil – hasil kegiatan yang tidak mengharapkan profit meskipun pengukurannya lebih sulit namun pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan cermat dengan menggunakan ukuran efektifitas. Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi pada pencapaian efektifitas.

Dengan demikian yang dimaksud dengan kepuasan pelayanan dalam penelitian ini adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran efektifitas kerja merupakan kriteria dari efektifitas kerja itu sendiri yang nyata, dan ada beberapa kriteria pengukuran efektifitas yaitu (Gordon, 1991 : 22) :

1. Tugas yang dilaksanakan
2. Kesungguhan pelaksanaan tugas
3. Mutu pekerjaan yang dicapai
4. Metode kerja
5. Pemanfaatan waktu
6. Pemakaian alat – alat tersedia.

Sedangkan pelayanan publik menurut Komarudin (1983 : 21) adalah aktifitas – aktifitas yang dilakukan untuk memberikan jasa – jasa dan kemudahan – kemudahan kepada publik. Sedangkan The Liang Gie (1983 : 65) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan – kegiatan dari organisasi publik untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan

perangkat daerah dalam memberikan pelayanan publik yang efisien dan efektif sudah barang tentu sangat dipengaruhi oleh kinerja dan sumber daya aparatur yang ada di dalam organisasi.

Menurut Rasul, dkk (2000 : 39) kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan informasikan kepada pihak – pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan misi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan operasional yang diambil. Kinerja digunakan untuk melakukan penilaian secara periodik mengenai efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengukuran kinerja dalam pengertian transformasi dan reformasi dapat dilihat dari sudut konteks, isi (*content*), dari proses. Dilihat dari konteks, berarti fungsi pengukuran kinerja dalam memberikan umpan balik (*feedback*) maupun umpan depan (*feedforward*) baik melalui pemantauan, evaluasi, review maupun teknik, dan metode pengukuran kinerja. Dengan demikian pengukuran kinerja secara benar (efektif) harus memenuhi kedua persyaratan diatas (sejajar dan mendahului).

Dengan pengukuran kinerja diharapkan pola kerja dan pelaksanaan tugas pembangunan dan tugas – tugas umum pemerintahan akan terlaksana lebih efisien dan efektif dalam mewujudkan tujuan nasional. Hal tersebut sejalan dengan diungkapkan oleh Lester R Bittel dan John W Newstrom dalam Rasul, dkk (2000 : 41) bahwa pengukuran kinerja akan berguna untuk :

1. Mendorong orang agar berlaku positif atau memperbaiki tindakan mereka yang dibawah standar kinerja (*to encourage good behavior or to correct and discourage below standard performance*).

2. Sebagai bahan penilaian bagi manajemen apakah mereka telah bekerja dengan baik (*so satisfy them about how well they are doing*).
3. Memberikan dasar yang kuat bagi pembuat kebijakan untuk meningkatkan organisasi (*to provide a firm foundation for later judgements that concern on the organization's improvement*).

Tan Seri Dato'Seri Ahmad Sarji bin Abdul Hamid dan Rasul,dkk (2000 : 45) menyebutkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu proses pengukuran kinerja aktual dan pengevaluasiannya berdasarkan target yang telah ditetapkan (*performance measurement is a process of measuring actual performance and evaluating it against set targets*). Dalam pengukuran kinerja (*performance measuremen*) organisasi hendaknya dapat menentukan aspek – aspek apa saja yang menjadi topik pengukurannya.

Secara umum dapat dikatakan bahwa dalam pengukuran kinerja akan diukur :

1. Kelompok *input*
2. Kelompok proses
3. Kelompok *output*
4. Kelompok *outcome*
5. Kelompok manfaat
6. Kelompok dampak.

Konsepsi *performance measurement* dalam pembahasan disini akan mendekati suatu pola sebagai derivasi dari *strategic management*. Dalam hal tersebut dikatakan bahwa pengukuran kinerja memiliki komponen – komponen yang terdiri dari :

1. Penetapan indikator kinerja.
2. Pencapaian kinerja.
3. Evaluasi kinerja.

Pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam penyelenggaraan pelayanan baik dilingkungan pemerintahan maupun dilingkungan swasta. Pelayanan menyiratkan keberhasilan dalam berbagai kegiatan lembaga sehingga pelayanan harus didisain sebaik mungkin dan pelayanan harus diselenggarakan secara aktif dan dinamis serta mengikuti dinamika kemajuan zaman dan teknologi yang berlandaskan kebutuhan dan aspirasi konsumen.

Efektivitas pelayanan dapat diwujudkan oleh pemerintah apabila memperhatikan segi kualitas dan kuantitas aparatur pemerintah. Kondisi aparatur yang secara kuantitas kurang memadai dapat dilakukan dengan jalan meningkatkan kualitas. Hal ini senada dengan pendapat Idrissalam (1994:74) yang menyatakan bahwa kualitas aparatur pemerintah sangat menentukan mutu pelayanan yang diberikan. Kualitas aparatur pemerintah ada kaitannya dengan latar belakang pendidikan dan ketrampilan.

Menurut Moenir (1992 : 83) ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pada dasarnya disebabkan oleh tiga faktor :

1. Sistem / prosedur yang kurang sempurna.
2. Prasarana dan sarana yang kurang lengkap.
3. Sumber daya manusia baik pada sisi kemampuan atau ketrampilan maupun sikap mental aparat pemerintah.

Salah satu sikap mental yang dimaksud adalah disiplin aparat, dari ketiga faktor tersebut yang terpenting dalam hal ini adalah faktor sumber daya manusia, mengingat sumber daya manusia merupakan determinan bagi perkembangan organisasi. Menurut Tjiptono (2004 : 58) agar suatu pelayanan dapat memberikan kepuasan pelanggan, secara garis besar terdapat empat unsur pokok dalam penyelenggaraan pelayanan yaitu :

1. Kecepatan, suatu kondisi dimana para penyedia jasa cakap dan tidak ragu – ragu dalam melayani pengguna jasa. Dalam hal ini pemberi jasa tahu apa yang akan dilakukan.
2. Ketepatan, suatu pelayanan dikatakan tepat waktu apabila jangka waktu pelayanan oleh pemberi jasa sesuai atau tepat dengan jangka waktu yang dijanjikan kepada pelanggan.
3. Keramahan, suatu keadaan dimana pengguna jasa merasa diperlakukan dengan cara yang : baik, sopan – santun, penuh perhatian dan peduli.
4. Kenyamanan, suatu keadaan dimana pengguna jasa merasa puas atas kondisi dan fasilitas yang diberikan seperti tempat yang bersih, sejuk, nyaman dan lain - lain.

Sebagai upaya untuk mewujudkan prinsip – prinsip pelayanan diatas dapat berjalan, maka faktor *excellence* ini harus menjadi perhatian baik dalam sudut pandang konsumen dan penyedia jasa adalah :

- a) Memuaskan pelanggan sehingga :
 - 1) Bagi pelanggan kebutuhannya terpenuhi.
 - 2) Bagi karyawan akan lebih percaya.
 - 3) Bagi perusahaan akan terkesan profesional.
- b) Meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga :
 - 1) Bagi pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik.
 - 2) Bagi karyawan menjadi kepuasan pribadi.
 - 3) Bagi perusahaan kelangsungan usaha perusahaan terjamin.
- c) Meningkatkan penjualan produk dan jasa, sehingga :
 - 1) Bagi pelanggan merasa dipercaya sebagai mitra bisnis.
 - 2) Bagi karyawan akan menambahkan ketenangan kerja.

- 3) Bagi perusahaan mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan.
- d) Meningkatkan pendapatan perusahaan, sehingga :
 - 1) Bagi pelanggan merasa menemukan perusahaan yang profesional.
 - 2) Bagi karyawan memupuk semangat untuk meniti karier.
 - 3) Bagi perusahaan mendorong kemungkinan ekspansi dan meningkatkan laba perusahaan.

Sedangkan dalam konteks penyedia pelayanan terdapat dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service* yang menurut Kasmir (2004 : 18) bahwa hal – hal tersebut adalah :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, gunakan pakaian seragam sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum. Dalam melayani pelanggan, karyawan tidak boleh ragu - ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan tingkat kepercayaan diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan. Karyawan harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat buat.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah dikenal. Pada saat pelanggan datang, karyawan harus segera menyapa lebih dahulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya menyapa dengan menyebutkan namanya.
4. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Dalam berkomunikasi dengan pelanggan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta mudah

dimengerti. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan dan pemahaman bagi pelanggan.

5. Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuan. Selalu bersemangat dalam memberikan pelayanan tanpa memperlihatkan rasa lelah, lesu dan atau kurang bersemangat. Dengan pelayanan yang dilaksanakan secara semangat dan memperlihatkan profesionalisme pelayanan akan mendorong kepuasan batin bagi pelanggan.
6. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan. Karyawan memberikan keyakinan kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas yang diperlihatkan dalam bentuk pelayanan yang baik.
7. Jika tidak sanggup mengani permasalahan yang ada, minta bantuan. Apabila suatu lembaga benar - benar mengadopsi berbagai prinsip – prinsip pelayanan dan bagaimana para *customer service* berperilaku maka keberhasilan akan menjadi jawaban atas semua kinerja pelayanan yang diselenggarakan.

Menurut Lovelock dalam Supranto (1997:112), sistem penyampaian pelayanan jasa kepada konsumen mengandung 6 (enam) pertanyaan yang harus dijawab, yaitu :

1. Bagaimana urutan yang seharusnya dari berbagai macam langkah dalam menyampaikan pelayanan jasa kepada konsumen, kapan dan dimana langkah-langkah tersebut dilakukan.
2. Apakah penyedia pelayanan jasa tersebut perlu menjalankan sendiri langkah-langkah penyampaian jasanya kepada konsumen atau perlu menjalin kerjasamanya dengan pihak lain.

3. Bagaimana proses hubungan yang seharusnya terjadi antara konsumen dan organisasi penyedia pelayanan jasa, apakah konsumen dapat menghubungi melalui telepon atau harus mendatangi penyedia pelayanan jasa tersebut.
4. Bagaimana seharusnya proses penyampaian pelayanan jasa kepada konsumen, apakah penyedia pelayanan jasa melayani konsumen dalam bentuk kelompok-kelompok atau perindividu.
5. Bagaimana seharusnya mekanisme dalam melayani konsumen, apakah harus berdasarkan pola mekanisme "*first in – first serve*" atau harus memberikan prioritas kepada beberapa konsumen dengan kriteria tadi.
6. Bagaimana seharusnya suasana yang dibentuk berkaitan dengan penampilan dan sikap pemberi pelayanan jasa, jenis furniture, lay out ruang termasuk dekorasi dan hiasan dinding serta musik atau TV.
7. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh manajemen perusahaan atau lembaga melalui optimalisasi pemanfaatan seluruh sumber daya organisasi dengan meningkatkan kualitas produk demi tercapainya kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai bentuk senjata ampuh dan sekaligus menjadi andalan perusahaan dalam menunjang kesinambungan usaha dan kegiatan bisnis perusahaan.

Menurut Sugiarto (2004:39) bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah :

“Suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen”.

Sementara itu, menurut Wykof dan Lovelock (1998) dalam Sugiarto (2004:39) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah :

“Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, dengan kata lain ada faktor

utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived serviced*)”

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived serviced*) sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan tersebut akan dianggap baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima (*perceived serviced*) melampaui harapan, kualitas pelayanan tersebut dipandang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dianggap buruk. Jadi baik atau buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Prasyarat utama dalam menunjang keberhasilan bisnis perusahaan dan diharapkan dapat mendongkrak pangsa pasar menurut Tjiptono (2004 : 27) terdapat tiga tahapan dalam pengendalian kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil secara baik.
2. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa, hal ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut.
3. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan survey, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

Faktor kualitas pelayanan atau *quality service* menjadi alat sekaligus menjadi senjata ampuh untuk menjaga persaingan dengan perusahaan sejenis. Faktor ini juga dapat dijadikan sebagai alat untuk membuat perbedaan dengan adanya perbandingan keunggulan baik dalam kualitas pelayanan maupun hasil dari penyelenggaraan suatu pelayanan.

Menurut pendapat Tjiptono (2004 : 27) terdapat lima dimensi kualitas jasa pelayanan yaitu :

- a) Bukti langsung (*tangible*) meliputi :
 - 1) Fasilitas pelayanan.
 - 2) Fisik pelayanan.
 - 3) Perlengkapan karyawan.
 - 4) Sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*reliability*) sebagai bentuk kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cara yang memuaskan dan cepat.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan memperlihatkan kepedulian.
- d) Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
- e) Jaminan (*assurance*) yaitu : kemampuan *customer service*, kesopanan *customer service* dan adanya jaminan atas pelayanan.

Sementara itu menurut Rangkuti (2002 : 19) ciri – ciri kualitas jasa dapat dievaluasi kedalam lima dimensi besar sebagai berikut :

- a) Keandalan (*reliability*), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
- b) Daya Tanggap (*responsiveness*), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat.
- c) Jaminan (*Assurance*), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan perusahaan.
- d) Empati (*emphaty*), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

- e) Kasat Mata (*tangible*), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

Sementara itu menurut Vincent (2002 : 1) dijelaskan bahwa untuk perbaikan kualitas dalam manajemen industri jasa, maka VINCENT sebagai suatu singkatan yang disusun dengan menggunakan nama penulis terdiri dari rangkaian huruf – huruf yang memiliki makna sebagai berikut :

- a) *Visionary Transformation* (transformasi visi).
- b) *Infrastructure* (infrastruktur).
- c) *Need for Improvement* (kebutuhan untuk perbaikan).
- d) *Customer focus* (fokus pelanggan).
- e) *Empowerment* (pemberdayaan).
- f) *New Views of Quality* (pandangan baru tentang kualitas).
- g) *Top Management Commitment* (komitmen manajemen puncak).

Masih menurut Vincent (2002 : 2) bahwa dalam melaksanakan prinsip pelayanan dengan mengacu kepada pendapat diatas, terdapat beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan jasa yaitu :

- a) Ketepatan waktu pelayanan, hal – hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan – kesalahan.
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir dan orang-orang yang dalam perusahaan berada pada garis depan dalam melayani langsung pelayanan eksternal.

- d) Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e) Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
- f) Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data, dan lain - lain.
- g) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola – pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan dan lain - lain.
- h) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus, dan lain - lain.
- i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk petunjuk dan bentuk lainnya.
- j) Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain - lain.

Menurut Oliver (1980) dalam Supranto (1997 : 233) pengertian kepuasan pelanggan adalah

”Suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya”.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Untuk menciptakan kepuasan masyarakat (pelaku usaha), Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun harus menciptakan dan mengelola suatu sistem agar

semua pelaku usaha datang mengurus perizinan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (1997 : 231) terdapat lima determinan kualitas jasa yang menentukan kepuasan pelanggan (identik dengan kepuasan pelayanan) yaitu :

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

Sedangkan menurut Engel (1990) dalam Tjiptono (2004 : 53) menyatakan bahwa :

”Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan”.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa ada kesamaan diantara dua definisi diatas yaitu bahwa tingkat kepuasan adalah fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan atau tingkat perasaan pelanggan yang

diperoleh atau dirasakan setelah pelanggan menikmati suatu produk atau pelayanan jasa.

Tingginya tingkat persaingan dan kompetisi dalam pelayanan publik khususnya dilakukan oleh pihak swasta yang selalu merumuskan berbagai produk unggulan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi publik. Bagi pemerintah apa yang dilakukan swasta hendaknya menjadi pembelajaran untuk memberikan pelayanan prima kepada publik apalagi ada beberapa pelayanan yang menjadi monopoli pemerintah seperti masalah perizinan.

Agar monopoli perizinan tersebut mendapat respon positif yang bersifat berkesinambungan, sudah sewajarnya jika pemerintah berpacu untuk mencari model atau pendekatan strategis untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen khususnya masyarakat luas.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen.

Soelasih (2004:86) mengemukakan bahwa : nilai harapan = nilai persepsi maka konsumen puas, nilai harapan < nilai persepsi maka konsumen sangat puas, nilai harapan > nilai persepsi maka konsumen tidak puas, nilai harapan dibentuk melalui pengalaman masa lalu, komentar atau saran dari konsumen dan informasi dari pesaing. Adapun nilai persepsi adalah kemampuan perusahaan di dalam melayani konsumen dan dalam upaya memuaskan konsumen.

B. Kerangka Berpikir

Dari kerangka teori dijelaskan bahwa motivasi kerja aparatur Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun merupakan dorongan agar aparatur dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tujuan organisasi dengan memenuhi kebutuhannya. Untuk

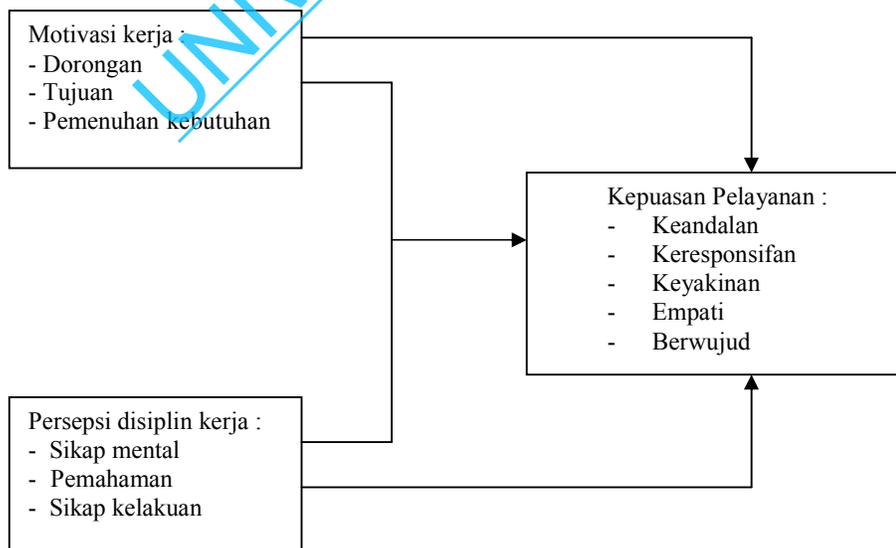
kepentingan penelitian digunakan konsep teori motivasi Harold Koontz dalam Hasibuan (2005 : 95) yaitu : dorongan,tujuan dan pemenuhan kebutuhan.

Konsep teori yang digunakan untuk meneliti tentang disiplin kerja aparatur Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun menurut Soegeng Prijodarminto dalam Ahmad.(2003) (1994 : 88) yaitu : sikap mental, pemahaman dan sikap kelakuan. Sedangkan teori kepuasan pelayanan menggunakan teori Kotler dalam Supranto (1997 : 231) yaitu : keandalan, keresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud.

Motivasi dan disiplin kerja aparatur Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas. Oleh karena hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh motivasi dan disiplin kerja aparatur terhadap kepuasan pelayanan.

Berdasarkan tinjauan teoritis yang diuraikan diatas, maka dapat digambarkan kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut (gambar 2.1).

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir tentang Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun



Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis teoritik (*theoretical hypothesis*) dan hipotesis penelitian (*research hypothesis*) ini sebagai berikut :

1. Hipotesis teoritik (*theoretical hypothesis*)

Hipotesis teoritik penelitian ini seperti dirumuskan berikut ini.

a. Hipotesis minor.

- 1). Ada pengaruh positif yang signifikan motivasi kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun
- 2). Ada pengaruh positif yang signifikan persepsi disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

b. Hipotesis mayor.

Ada pengaruh positif yang signifikan secara bersama-sama antara motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

2. Hipotesis penelitian (*research hypothesis*)

Hipotesis penelitian sebagai jawaban permasalahan pokok penelitian ini, yaitu: bahwa Motivasi dan Persepsi Disiplin Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

C. Definisi Operasional

Guna memudahkan dalam proses pengukuran variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini maka konsep yang telah dirumuskan dioperasionalkan dalam bentuk indikator-indikator penelitian yang berskala ordinal. Adapun konsep yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Motivasi kerja (Harold Koontz dalam Hasibuan) adalah kondisi mental yang mendorong aktifitas dan memberi energi yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidak seimbangan.

Adapun indikator motivasi kerja adalah :

- a. Dorongan, adalah kondisi psikologis pegawai yang merangsangnya untuk berperilaku mencapai tujuan yang ditetapkan
- b. Tujuan, adalah sesuatu yang harus dicapai oleh pegawai Badan Pelayanan Terpadu, yaitu tercapainya pelayanan perizinan terpadu yang profesional .
- c. Pemenuhan kebutuhan, adalah kebutuhan pegawai baik pribadi maupun organisasi.

2. Persepsi (dalam wikipedia bahasa Indonesia) adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus

3. Disiplin kerja (Soegeng Prijodarminto dalam Ahmad) adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi yang tertulis maupun tidak tertulis.

Adapun indikator disiplin kerja adalah :

- a. Sikap mental, adalah merupakan sikap taat, tertib sebagai hasil atau pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran dan pengembalian watak pegawai
- b. Pemahaman, adalah pemahaman pegawai mengenai sistem aturan perilaku, norma dan kriteria aturan organisasi yang tertulis maupun tidak tertulis
- c. Sikap kelakuan, yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk menaati secara cermat dan tertib aturan – aturan organisasi.

3. Kepuasan Pelayanan (Kotler dalam Supranto) adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat (pelaku usaha) terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh

pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Indikator kepuasan pelayanan adalah :

- a. Keandalan (*reliability*), kemampuan pegawai untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya;
 - b. Keresponsifan (*responsiveness*), kemauan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan;
 - c. Keyakinan (*confidence*), pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau ” *assurance*”;
 - d. Empati (*emphaty*), syarat untuk peduli pegawai, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan;
 - e. Berwujud (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
4. Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun adalah salah satu perangkat daerah atau lembaga dalam struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Kabupaten Karimun, yang berkewajiban untuk mewujudkan pelayanan prima sejalan dengan kedudukan, tugas pokok dan fungsinya.

Untuk memberi kejelasan mengenai arah penelitian ini, maka diberikan batasan-batasan variabel penelitian sebagai berikut :

1. Variabel motivasi sebagai variabel bebas (*independent variable*) yang dilambangkan dengan X_1 , variabel ini adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat.

2. Variabel persepsi disiplin kerja sebagai variabel bebas (*independent variable*) yang dilambangkan dengan X_2 , variabel ini adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat.
3. Variabel kepuasan pelayanan sebagai variabel terikat (*dependent variabel*) yang dilambangkan dengan Y , variabel ini adalah variabel yang terpengaruh oleh variabel bebas yang ada.

Secara operasional ketiga variabel dapat digambarkan dengan matriks pengembangan instrumen seperti berikut ini.

Tabel 2.2 : Matriks Pengembangan Instrumen

No	Permasalahan penelitian	Variabel	Sumber Variabel	Teori	Indikator	Sumber Data	Instrumen
1.	Ada pengaruh positif yang signifikan secara bersama-sama antara motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun	Motivasi Kerja	Hasibuan, M.S.P. (2005, 95) <i>Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas</i>	Harold Koontz dalam Hasibuan	- Dorongan - Tujuan. - Pemenuhan kebutuhan	- Pelaku Usaha - Ka.BPT	- Kuesioner - Wawancara
		Persepsi Disiplin Kerja	Ahmad. (2003, 36) Pengaruh Kemampuan Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Efektifitas Pelayanan. Publik & Bisnis Jurnal Ilmu Administrasi UNRI.	Soegeng Prijodarminto dalam Ahmad	- Sikap mental - Pemahaman - Sikap kelakuan	- Pelaku Usaha - Ka.BPT	- Kuesioner - Wawancara
		Kepuasan Pelayanan	Supranto J (1997, 231) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	Philip Kotler dalam Supranto	- Keandalan - Keresponsifan - Keyakinan - Empati - Berwujud	- Pelaku Usaha - Ka BPT	- Kuesioner - Wawancara

Sumber : diolah, 2008.

BAB. III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ” Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ” adalah sebagai berikut.

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Irawan (2006 : 4.9) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya. Sebagaimana juga yang disampaikan oleh F.L Whitney (dalam Nazir, 1999: 63) bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Pendekatan kuantitatif adalah suatu metode yang memahami objek penelitian dengan berupaya menjelaskan keterkaitan antara variabel penelitian dengan menggunakan analisis korelasi ganda. Analisis Korelasi Ganda berfungsi untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi variabel bebas (X_1 dan X_2) yang secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y).

A. Populasi dan Sampel.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun. Populasi menurut Arikunto (2002 : 108) adalah sekumpulan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha yang datang mengurus perizinan pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun. Peneliti tidak membedakan jenis perizinan yang dilakukan oleh pelaku usaha, karena tidak banyak pelaku usaha yang mengurus perizinan pada saat peneliti mengadakan penelitian ini (pada bulan Mei- Juni). Pengambilan sampelnya secara *convenient atau accidental*

sampling, yaitu metode pemilihan sampel tanpa memperhitungkan ciri-ciri populasi (Prasetya Irawan, 2005: 9.13) karena populasinya bersifat kotemporer.

Karena keterbatasan waktu, peneliti melakukan penelitian hanya dalam waktu 2 (dua) bulan dengan rentang waktu 10 hari sekali antara jam 09.00-12.00 wib, berdasarkan pengamatan peneliti pelaku usaha banyak yang datang. Sampel diambil secara kebetulan pelaku usaha yang datang mengurus perizinan berjumlah 54 orang. Berdasarkan pengamatan peneliti dari jumlah realisasi pengurusan perizinan selama periode bulan Januari s/d Mai 2008 (1.549 izin) dengan jumlah 35 jenis pelayanan pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

B. Instrumen Penelitian.

Data yang ingin dijaring dalam penelitian ini terdiri dari :

- a) Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden (pelaku usaha) dengan menggunakan instrumen kuesioner (*questionnaire*) dan wawancara kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun
- b) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur yang terkait dengan kajian penelitian yang diperoleh dari Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data adalah serangkaian langkah kegiatan yang dilaksanakan secara teratur dan sistematis untuk mendapatkan data dengan menggunakan tehnik sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang dibutuhkan dengan cara membaca, menelaah dan mempelajari serta membuat analisis terhadap bahan-bahan bacaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas.

2. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mengumpulkan data primer guna menguji hipotesis yang diajukan, melalui teknik ini dapat diketahui tanggapan dan sikap responden.

3. Wawancara, mengumpulkan data dan informasi dengan cara tanya jawab dengan responden guna mendukung data yang diperoleh dari observasi. Dalam hal ini wawancara dilakukan pada pimpinan dan beberapa pejabat Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun untuk memperoleh data yang berkaitan dengan motivasi dan disiplin kerja aparatur dan sekaligus untuk melakukan *cross check* terhadap hasil penyebaran kuesioner.

Kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur untuk mengumpulkan data penelitian harus diuji validitas dan reliabilitasnya.

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid (Riduwan, 2007:348).

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun dan Effendi, 1995: 124). Untuk menguji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus korelasi ganda dan uji signifikansi sebagai berikut.

Rumus Korelasi Ganda :

$$R_{X1.X2.Y} = \sqrt{\frac{r_{X1.Y}^2 + r_{X2.Y}^2 - 2(r_{X1.Y})(r_{X2.Y})(r_{X1.X2})}{1 - r_{X1.X2}^2}}$$

Uji signifikansi :

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{n - k - 1}}$$

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun dan Effendi, 1995:124). Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen tersebut sudah dianggap baik. Reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan, sehingga beberapa kali diulang hasilnya akan tetap sama (Riduwan,2007:348). Untuk melakukan uji realibilitas peneliti melakukan dengan menggunakan program SPSS versi 15.

E. Analisis Data.

Analisis kuantitatif adalah analisis menggunakan rumus-rumus statistik guna mencari hubungan (minor dan mayor) dan pengaruh antar variabel penelitian. Adapun tahap analisis kuantitatif adalah :

- 1) Dengan memberikan kode-kode pada item pertanyaan (koding) beserta kategori penilaian pada masing-masing jawaban responden sehingga mempermudah dalam proses perhitungan dan penerapan rumus-rumus statistik;
- 2) Melakukan *decoding* dan memberi tafsiran dan analisis terhadap hasil perhitungan statistik dan hasil analisis kualitatif.

Data diukur dengan penentuan skala pada variabel penelitian menggunakan skala *Likert* dengan sistem penskoran terhadap lima alternatif jawaban untuk responden sehingga tidak menimbulkan kebingungan dalam menentukan jawaban. Adapun cara untuk menentukan skor dari kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu :

- Sangat Baik diberi skor 5 (lima).
- Baik diberi skor 4 (empat).
- Cukup Baik diberi skor 3 (tiga).
- Kurang Baik diberi skor 2 (dua).
- Tidak Baik diberi skor 1 (satu).

Dalam rangka melihat pengaruh motivasi dan persepsi disiplin kerja terhadap kepuasan pelayanan, digunakan tehnik analisis data secara kuantitatif dengan menampilkan angka-angka dengan rumus statistik guna mencari hubungan dan pengaruh antar variabel. Analisa data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Uji Korelasi

Analisis Korelasi Ganda menurut Riduwan (2007:86) berfungsi untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi dua variabel bebas X_1 dan X_2 (motivasi kerja dan disiplin kerja) secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat Y (kepuasan pelayanan). Langkah-langkah untuk mengetahui hubungan antar variabel adalah :

Langkah 1. Membuat H_a dan H_o dalam bentuk kalimat:

Langkah 2. Membuat H_a dan H_o dalam bentuk statistik:

Langkah 3. Membuat tabel penolong untuk menghitung Korelasi Ganda:

Langkah 4. Mencari Korelasi PPM (Korelasi Pearson Product Moment) (r) hitung dengan cara masukan angka statistik dari tabel

penolong dengan rumus :

Dari hasil korelasi kemudian dimasukan pada rumus Korelasi Ganda (R),

$$r_{X_1.Y} = \frac{n(\sum X_1 Y) - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

dengan rumus :

$$R_{X_1.X_2.Y} = \sqrt{\frac{r_{X_1.Y}^2 + r_{X_2.Y}^2 - 2(r_{X_1.Y})(r_{X_2.Y})(r_{X_1.X_2})}{1 - r_{X_1.X_2}^2}}$$

Korelasi PPM dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan r tidak lebih dari harga $(-1 \leq r \leq +1)$. Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasi negative sempurna; dan $r = 0$ artinya tidak ada korelasi; dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut (Riduwan, 2007 : 80) :

Tabel 3.1 Interpretasi koefisien Korelasi nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Riduwan (2007:81)

Untuk menguji signifikansinya menggunakan rumus F hitung, kaidah pengujian signifikansi :

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka tolak H_0 artinya signifikan dan

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$, terima H_0 artinya tidak signifikan.

Mencari nilai F tabel menggunakan Tabel F dengan rumus :

Taraf signifikan : $\alpha = 0,01$ atau $\alpha = 0,05$

$F_{tabel} = F_{\{(1-\alpha) (dk=k), (dk=n-k-1)\}}$

2. Uji Regresi

Metode yang digunakan untuk melihat pengaruh dari dua variabel independent terhadap satu variabel dependent digunakan model regresi linier berganda. Untuk mempercepat proses dan ketepatan perhitungan, pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 15. Dasar penolakan dan penerimaan hipotesis penelitian (H_a) adalah perbandingan antara nilai probabilitas dengan α (0,05) dimana jika $p < 0,05$ maka H_a diterima. Jika $p > 0,05$ maka H_a ditolak.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Karimun

1. Terbentuknya Kabupaten Karimun

Sebelum menjadi daerah otonom dengan wewenang dan hak untuk mengelola pemerintahan secara mandiri dalam mengatur berbagai sumber daya lokal, Kabupaten Karimun merupakan sebuah kecamatan yang menjadi bagian dari Kabupaten Kepulauan Riau dengan ibukota Tanjung Pinang. Dalam perjalanannya seiring dengan bergulirnya pemekaran daerah sebagai bagian dari reformasi penyelenggaraan pemerintahan yang antara lain adalah percepatan proses pembangunan di daerah dan mengacu kepada UU NO. 53 Tahun 1999 tentang pemekaran beberapa kabupaten / kota se Propinsi Riau maka Karimun yang dahulunya sebuah kecamatan dimekarkan menjadi kabupaten. Diawal pembentukan Karimun menjadi sebuah kabupaten, hanya terdiri dari 3 (tiga) kecamatan yaitu : Kecamatan Karimun, Kecamatan Moro dan Kecamatan Kundur.

Sebagai langkah untuk menindak-lanjuti percepatan proses pembangunan di daerah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat disetiap tingkatan pemerintahan maka kemudian Pemerintahan Kabupaten Karimun melakukan pemekaran Kecamatan baru dan kemudian menetapkan 1 kecamatan baru sebagaimana tertera dalam Peraturan Daerah No 2 Tahun 2004 tentang pemekaran kecamatan sebagai berikut : Kecamatan Karimun, Kecamatan Meral, Kecamatan Tebing, Kecamatan

Buru, Kecamatan Kundur, Kecamatan Kundur Utara, Kecamatan Kundur Barat, Kecamatan Moro dan Kecamatan Durai.

Langkah pemekaran tersebut erat kaitannya dengan percepatan proses pembangunan di setiap kecamatan dan mendekatkan berbagai penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dengan pemekaran tersebut diharapkan akses masyarakat terhadap berbagai aspek pembangunan berjalan secara cepat dan baik. Pemekaran tersebut dalam prosesnya memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Karimun, pertambahan penduduk tumbuh secara positif dan berimbang dengan pertumbuhan lapangan kerja yang tersedia khususnya disektor pertambangan, industri dan perhotelan. Bahkan pertumbuhan sektor pariwisata melonjak secara meyakinkan sebagai bagian dari percepatan pembangunan yang terus dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan demi terwujudnya masyarakat karimun yang adil dan makmur.

2. Letak dan kondisi geografis Kabupaten Karimun

Kabupaten Karimun merupakan sebuah daerah kepulauan yang sebagian besar wilayahnya terdiri dari lautan dengan luas 6.460 M² sedangkan daratannya hanya seluas 1.524 M² dari luas keseluruhan yaitu 7.984 M². Secara geografis, Kabupaten Karimun terletak di antara 0° 35` lintang utara sampai dengan 1° 10` lintang utara dan 103° 30` bujur timur sampai dengan 104° bujur timur. Wilayah Kabupaten Karimun terdiri dari pulau besar dan kecil dengan jumlah sekitar 248 pulau. Dua pulau besar di

wilayah ini yaitu Pulau Karimun menjadi sentral perdagangan dan pusat ibukota kabupaten dan Pulau Kundur merupakan sentral pertanian di Kabupaten Karimun.

Kabupaten Karimun sebagai daerah kepulauan memiliki keunggulan strategis lainnya dari daerah daerah kepulauan dimana kedekatan dengan beberapa negara di Asia Tenggara berdampak positif bagi kemajuan sektor ekonomi khususnya pariwisata dan perdagangan. Batas - batas Kabupaten Karimun adalah :

- a) Utara berbatasan langsung dengan Semenanjung Malaysia dan Singapura.
- b) Selatan berbatasan langsung dengan Kabupaten Kepulauan Riau dan Indragiri Hilir.
- c) Barat berbatasan langsung dengan Kabupaten Bengkalis dan Pelalawan.
- d) Timur berbatasan dengan Kota Batam dan Kabupaten Kepulauan Riau.

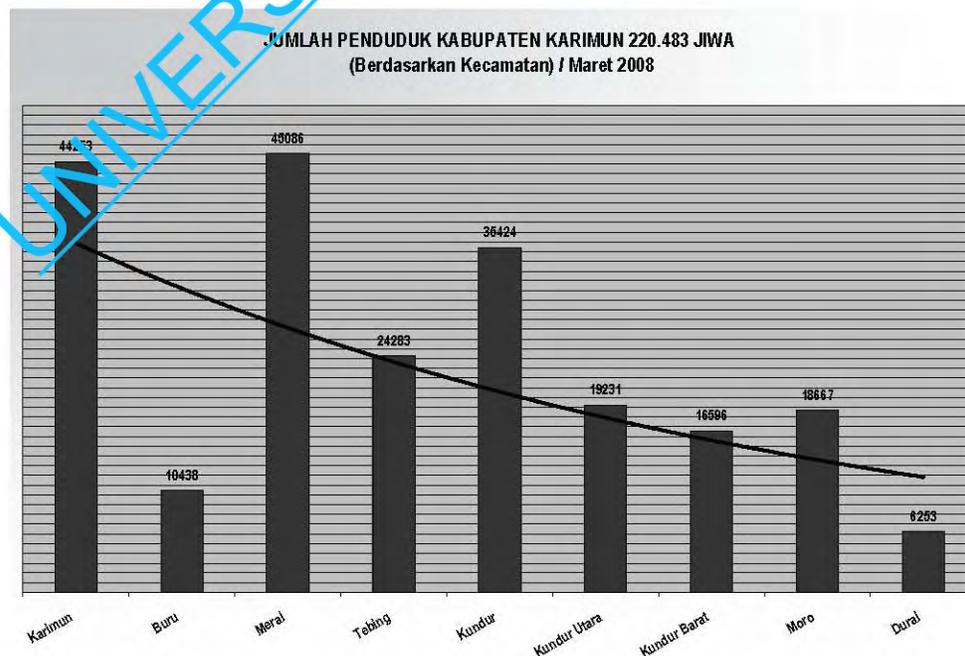
Keunggulan strategis tersebut selain berdekatan dan berhadapan langsung dengan Malaysia dan Singapura, Kabupaten Karimun sangat diuntungkan sebagai daerah transit dan sekaligus daerah penghubung antara daerah daerah di Propinsi Riau Daratan dengan daerah daerah di Propinsi Riau Kepulauan.

3. Kependudukan dan ketenagakerjaan

Penduduk Kabupaten Karimun terpusat di berbagai sentra sentra ekonomi dan pemerintahan, daerah tersebut antara lain adalah Kecamatan Karimun, Kecamatan Meral dan Kecamatan Kundur. Pertumbuhan penduduk di Kecamatan tersebut relatif lebih tinggi jika dibandingkan dengan Kecamatan lainnya. kondisi tersebut tidak terlepas dari pertumbuhan ekonomi yang sangat signifikan. Khusus untuk ketenagakerjaan, pertumbuhan untuk Kecamatan Karimun dan Meral jauh lebih pesat jika dibandingkan dengan Kecamatan lain, hal tersebut disebabkan banyaknya usaha usaha yang tumbuh dan berkembang.

Berdasarkan data dari Bagian Tata Pemerintahan diketahui jumlah penduduk sebagai berikut

Gambar 4.1 : Keadaan Penduduk di Kabupaten Karimun

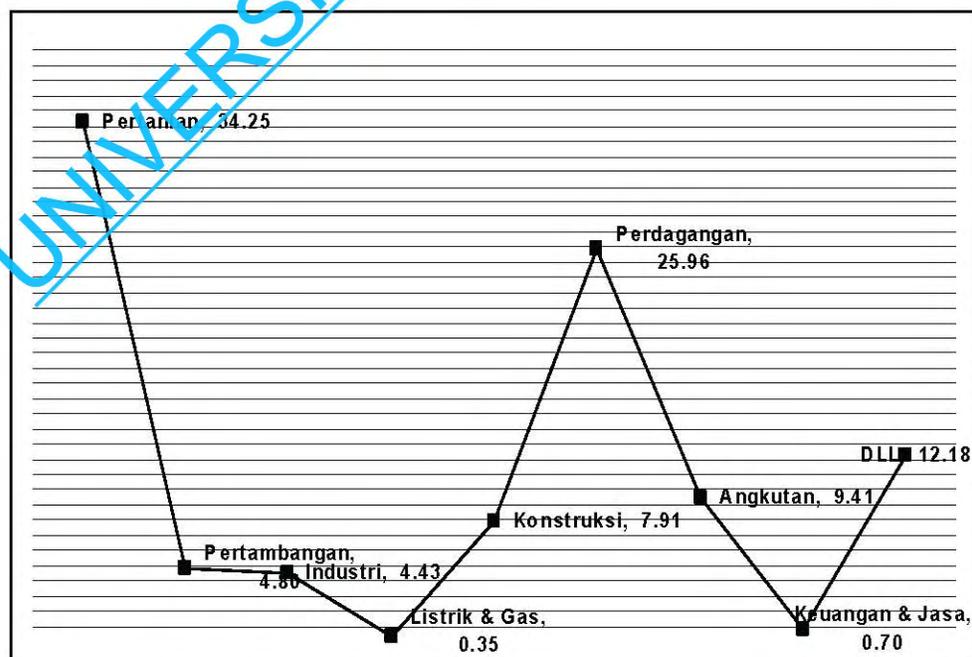


Sumber : Bagian Tata Pemerintahan, Kab. Karimun, 2008

Berdasarkan uraian gambar diatas dapat ditarik kesimpulan dari jumlah keseluruhan penduduk di Kabupaten Karimun yang berjumlah 220.483 jiwa tersebut, jumlah penduduk terpadat berada di Kecamatan Meral adalah 45.086 jiwa, kemudian diikuti oleh Kecamatan Karimun dengan jumlah penduduk 44.253 jiwa dan Kecamatan Kundur dengan jumlah 35424 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk paling rendah adalah Kecamatan Durai dengan jumlah 6.253 jiwa.

Untuk melihat tingkat produktifitas penduduk, antara lain dapat dilihat dari seberapa besar lapangan kerja mampu menyerap tenaga kerja. Adapun kondisi ketenagakerjaan di Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut (gambar 3.2).

Gambar 4.2 : Keadaan Ketenagakerjaan menurut Lapangan Usaha di Kabupaten Karimun



Sumber : BPS, Karimun, 2008.

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa sebagian besar masyarakat di Kabupaten Karimun memiliki mata pencaharian disektor pertanian yang didalamnya meliputi petani dan nelayan dengan presentase sebesar 34.25 %. Kemudian mereka yang bekerja disektor perdagangan mencapai 26.86 % sedangkan yang terendah adalah disektor listrik dan gas yang hanya 0.35 % saja.

4. Gambaran umum pemerintah Kabupaten Karimun.

Pemerintah Kabupaten karimun dalam melaksanakan fungsi dan tugas pemerintahan dan sekaligus menjalankan berbagai program pembangunan daerah, memiliki visi sebagai pandangan jauh kedepan hendak kemana Kabupaten Karimun dengan segala potensinya akan dibawa.

Adapun Visi Kabupaten Karimun adalah : Terwujudnya Kabupaten Karimun yang maju, mandiri dan berbudaya dilandasi iman dan taqwa pada tahun 2015.

Visi sebagai harapan masa depan dari sebuah organisasi bersifat abstrak namun realistis dan dapat diukur. Sebagai upaya untuk mewujudkan visi maka diperlukan misi. Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan. Sedangkan misi Kabupaten Karimun adalah :

- 1) Mengembangkan sektor industri kecil, menengah dan besar sehingga mampu menghasilkan produksi yang memiliki keunggulan komperatif dan keunggulan kompetitif.

- 2) Mengembangkan jaringan bisnis perdagangan lokal, intersektoral dan interlokal.
- 3) Mengembangkan sektor pariwisata yang berbasis pada sumber daya alam dan seni budaya melayu.
- 4) Mengembangkan potensi pertanian berbasis ekonomi kerakyatan.
- 5) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang menguasai IPTEK dan IMTAQ.

Dalam menjalankan visi – misi tersebut, Kabupaten Karimun menfokuskan pembangunan dalam bentuk istilah sebutan 4 (empat) azam sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2002 tentang Pola Dasar Pembangunan Kabupaten Karimun sebagai berikut :

- 1) Azam pembangunan ekonomi yang berdimensi kerakyatan.
- 2) Azam peningkatan iman dan taqwa.
- 3) Azam peningkatan kualitas sumber daya manusia.
- 4) Azam pengembangan seni dan budaya.

Empat azam pembangunan tersebut dilaksanakan dalam rangka mewujudkan visi – misi yang kemudian dituangkan dalam bentuk program dengan tujuan dan sasaran relatif jelas. Sehingga proses pembangunan yang berkelanjutan dapat berjalan sebagaimana diharapkan semua pihak.

Dalam rangka mewujudkan nilai – nilai luhur yang tertuang dalam visi – misi pembangunan tersebut, Pemerintah Kabupaten Karimun melalui

Peraturan Daerah No. 05 Tahun 2006 menyusun suatu perangkat organisasi pemerintahan sebagai berikut :

1. Sekretariat Daerah :

- a. Sekretaris daerah.
- b. Asisten, terdiri dari dua yaitu ;
 - 1) Asisten Tata Praja membawahi :
 - a) Bagian Pemerintahan.
 - b) Bagian Progam dan Evaluasi.
 - c) Bagian Hukum dan Organisasi.
 - d) Bagian Humas, Informasi dan Komunikasi.
 - 2) Asisten Administrasi dan Umum membawahi :
 - a) Bagian Umum.
 - b) Bagian Kepegawaian.
 - c) Bagian Keuangan.
 - d) Bagian Kesra dan Keagamaan.

2. Dinas - dinas :

- a) Dinas Pekerjaan Umum.
- b) Dinas Kesehatan.
- c) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga.
- d) Dinas Pertanian dan kehutanan.
- e) Dinas Perhubungan.
- f) Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
- g) Dinas pertambangan dan energi.

- h) Dinas Koperasi, UKM.
 - i) Dinas Tenaga Kerja.
 - j) Dinas Perikanan dan Kelautan.
 - k) Dinas Pariwisata, Seni dan Budaya.
 - l) Dinas Pendapatan Daerah.
3. Organisasi Perangkat Daerah Struktur Badan
- a) Badan Litbang dan Perencanaan Daerah.
 - b) Badan Pengawasan Daerah.
 - c) Badan Kependudukan, Capil dan KB.
 - d) BKBPM.
 - e) Badan Pertamanan, Kebersihan dan Pemakaman.
 - f) Badan Pelayanan Terpadu.
4. Organisasi Perangkat Daerah Struktur Kantor.
- a) Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Daerah.
 - b) Kantor Pemberdayaan Perempuan.
 - c) Kantor Satuan Polisi Pamong Praja.
5. Kecamatan.
6. Kelurahan.

Melalui peraturan daerah tersebut yang mengatur tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah diharapkan berbagai program pembangunan dapat direalisasikan.

5. Gambaran Umum Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka Pemerintah Kabupaten Karimun pada tanggal 05 Maret 2005 membentuk Pusat Pelayanan Perizinan Satu Atap atau disebut "*one stop*

service ". Komitmen Pemerintah Kabupaten Karimun untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan secara prima dan ekselen betul - betul diaplikasikan dengan membentuk Badan Pelayanan Terpadu dimana segala proses perizinan dan administrasi dipusatkan pada unit kerja tersebut. Komitmen tersebut sejalan dengan semangat konsep desentralisasi sebagai wewenang daerah untuk mengatur rumah tangga sendiri.

Keterpaduan pelayanan tersebut selain mempermudah proses perizinan juga sebagai bentuk wujud kepedulian untuk menyelenggarakan pelayanan secara cepat, mudah, murah, transparan dan tepat waktu sebagaimana diamanatkan dalam Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993. Pemerintah Kabupaten Karimun melalui Surat Keputusan Bupati Karimun Nomor 24 C Tahun 2005 mengatur tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Karimun. Pelayanan perizinan dipusatkan dalam satu atap (kantor).

Uraian tugas Badan Pelayanan Terpadu tersebut dituangkan dalam Peraturan Bupati Karimun No. 11 Tahun 2007 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun. Secara teknis Badan Pelayanan Terpadu keberadaan berfungsi untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan yang meliputi perizinan dan non perizinan secara terintegral sehingga diharapkan dalam mempersingkat jalur birokrasi pelayanan.

Adapun Badan Pelayanan Terpadu mempunyai tugas menurut Peraturan Bupati Karimun No. 11 Tahun 2007 Pasal 54 adalah sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan sebagian tugas pemerintah daerah di bidang pelayanan yang meliputi perizinan dan non perizinan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Badan Pelayanan Terpadu mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan perizinan dan perizinan yang menjadi kewenangan Badan Pelayanan terpadu.
 - b. Melaksanakan kegiatan peninjauan lapangan dan melakukan penilaian secara teknis setiap permohonan perizinan sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya
 - c. Melaksanakan pelayanan teknis administrasi di bidang ketatausahaan.
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - e. Menunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pelayanan.
- 3) Badan Pelayanan Terpadu, terdiri dari :
 - a. Kepala, mempunyai tugas memimpin, mengawasi, mengendalikan, mengkoordinasikan, dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan kepada Bupati melalui Sekretariat Daerah.

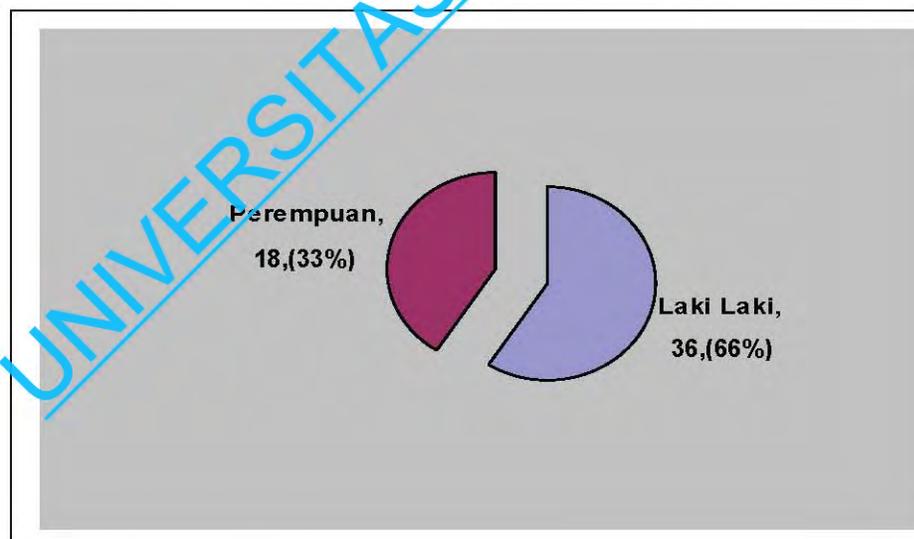
- b. Bagian Sekretariat, mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkungan Badan.
- c. Bidang Industri dan Perdagangan.
- d. Bidang Perizinan.
- e. Bidang Evaluasi, Dokumentasi dan Pengaduan.

B. Identitas Responden

1. Berdasarkan jenis kelamin

Adapun keadaan responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar4.3 : Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : data diolah, 2008.

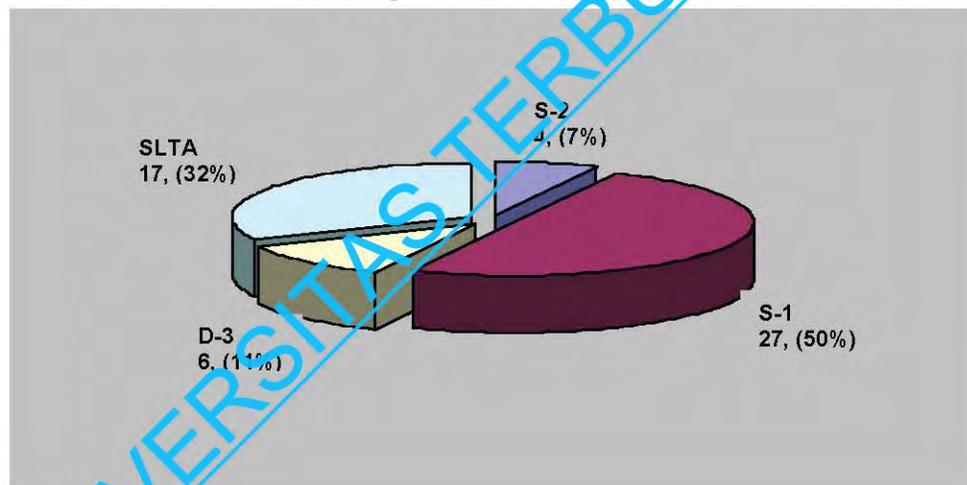
Tabel diatas merefleksikan bahwa responden yang berjenis kelamin laki laki lebih besar dari perempuan, dimana laki laki berjumlah 36 (dua puluh enam) atau 66 % (enam puluh enam) persen, sedangkan responden

yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 18 (delapan belas) orang atau 33 % (tiga puluh tiga) persen dari jumlah keseluruhan 54 (lima puluh empat) responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha pada umumnya masih didominasi oleh laki-laki, perempuan hanya sebagian kecil saja.

2. Berdasarkan pendidikan

Adapun keadaan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.4 : Jumlah Responden berdasarkan Jenis Pendidikan



Sumber : Data Diolah, 2008.

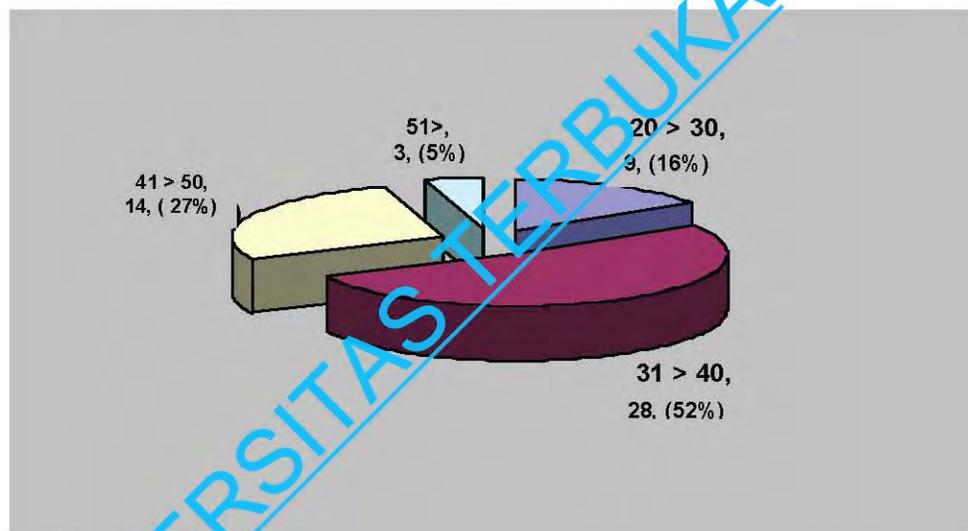
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan S-1 berjumlah 27 (dua puluh dua) responden atau sekitar 50.00 % (lima puluh) persen. Kemudian diikuti secara berurutan yaitu yang berpendidikan SLTA berjumlah 17 (tujuh belas) orang atau 32.00 % (tiga puluh dua) persen, berpendidikan Diploma 3 berjumlah 6 (enam) orang atau 11.00 % (sebelas) persen dan yang memiliki latar belakang pendidikan S.2 sebanyak 4 (empat) responden atau 7.00 % (tujuh) persen. Dari data tersebut menunjukkan bahwa tingkat

pendidikan masyarakat di Kabupaten Karimun sudah meningkat, hal ini ditunjukkan dengan pelaku usaha rata-rata berpendidikan sarjana (S- 1).

3. Berdasarkan Usia.

Adapun keadaan responden berdasarkan umur dapat dilihat pada uraian sebagai berikut :

Gambar 4.5 : Jumlah Responden berdasarkan Usia



Sumber : Data Diolah, 2008.

Visualisasi tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar responden berusia diantara 31 (tiga puluh satu) tahun hingga 40 (empat puluh) tahun sebanyak 28 (dua puluh delapan) responden atau sekitar 52.00 % (lima puluh dua) persen. Hal ini menggambarkan bahwa usia responden tersebar hampir merata pada usia 31 – 40 tahun, rentang usia tersebut menggambarkan bahwa umumnya responden memasuki usia tahap kematangan. Kemudian diikuti secara berturut-turut responden yang memiliki usia antara 41 (empat puluh satu) tahun hingga 50 (lima puluh) tahun sebanyak 14 (empat belas) responden atau 27 % (dua puluh tujuh)

persen, dan yang berusia 20 (dua puluh) hingga 30 (tiga puluh) tahun berjumlah 9 (sembilan) responden atau 16.00 % (enam belas) persen dan diatas 51 (lima puluh satu) tahun sebanyak 3 (tiga) orang atau 5.00 % (lima) persen.

C. Analisis Diskripsi Variabel

1. Variabel (X_1) motivasi kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun

Pelayanan merupakan bagian dari produk dalam bentuk jasa yang keberadaannya sebagai bentuk aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan. Pelayanan tidak dapat dikatakan sebagai barang, karena dalam pelayanan yang ditawarkan adalah sesuatu yang tidak tampak (*intangible*) dalam bentuk kepuasan dan tidak menghasilkan kepemilikan seperti kepemilikan atas suatu barang. Agar pelayanan dapat dijalankan secara optimal maka diperlukan standar pelayanan minimal yang dapat dijadikan sebagai batasan-batasan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Pelayanan akan dirasakan makin optimal apabila aparatur penyelenggara pelayanan khususnya yang berada di *front line* mampu menterjemahkan standar pelayanan dalam bentuk pelayanan dengan penuh motivasi kerja yang tinggi. Motivasi mendorong seseorang untuk bekerja dan melaksanakan kegiatan secara optimal demi tercapainya prestasi kerja dan produktifitas kerja. Motivasi timbul disebabkan adanya motif dalam diri seseorang yang merangsang orang tersebut untuk melakukan sesuatu yang bisa mempengaruhi tujuan yang ingin dicapai.

Dalam rangka mengoptimalkan motivasi kerja aparatur publik maka diperlukan berbagai langkah konkrit yang dimulai dari perencanaan yang sengaja didisain untuk meningkatkan produktifitas kerja aparatur publik. Dorongan tersebut diberikan kepada para pegawai untuk bekerja lebih bergairah, sehingga mereka dengan sadar mau bekerja demi tercapainya tujuan organisasi secara berhasil guna dan berdaya guna. Artinya motivasi berkaitan erat dengan persoalan bagaimana perilaku aparatur publik dapat diawali, dienergi, dipertahankan, diarahkan, dihentikan, dan jenis reaksi subjektif macam apa terdapat di dalam organisme yang bersangkutan sewaktu segala hal yang dikemukakan berlangsung.

Terdapat berbagai macam tehnik untuk mengukur motivasi, antara lain adalah dengan menggunakan kondisi tertentu dan mengamati perubahan perilaku. Namun determinan terpenting bagi perilaku individu adalah motivasi dimana motivasi adalah konsep yang menguraikan tentang kekuatan - kekuatan yang ada dalam diri aparatur publik yang memulai dan mengarahkan perilaku. Kaitannya dengan perilaku organisasi, bahwa perilaku individu ini merupakan fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya. Ini berarti bahwa seseorang dengan lingkungannya menentukan perilaku keduanya secara langsung. Jika individu dengan organisasi berinteraksi maka akan menimbulkan perilaku individu dalam organisasi. Intinya tidak ada pekerjaan yang bisa dilaksanakan dengan sukses jika pelaksana pekerjaan itu tidak memiliki motivasi untuk melaksanakan pekerjaan.

Peranan organisasi sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja dimana sebagian terbesar dari manusia menghabiskan waktu kehidupannya. Dalam hal ini, organisasi memiliki pengaruh yang besar terhadap perilaku manusia. Dalam organisasi, individu melakukan variasi interaksi dengan berbagai sifat atau karakter individu yang lainnya. Sehingga keberadaan organisasi diharapkan mampu mengimbangi dan menjembatani berbagai kepentingan untuk tercapainya kepentingan organisasi itu sendiri.

Peran perilaku organisasi menjadi penting untuk dirumuskan sebagai sebuah mekanisme organisasi yang sistematis dan terarah sehingga mampu membangun kokohnya organisasi. Motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Motivasi yang ada pada diri seseorang tidak bisa timbul begitu saja, akan tetapi diperlukan adanya rangsangan yang mampu mempengaruhi seseorang pegawai untuk bekerja secara sungguh – sungguh demi tercapainya tujuan organisasi

Jelas bahwa motivasi yang timbul dari diri manusia bisa kuat ataupun lemah, kekuatan motivasi tersebut ditentukan oleh faktor dari dalam maupun dari luar manusia, dimana kekuatan motivasi dari sumber daya manusia dapat dipengaruhi oleh faktor *ekstrinsik* (motivasi yang ditimbulkan oleh dorongan buatan), *intrinsik* (motivasi yang ditimbulkan oleh dorongan yang ditimbulkan dari dalam dirinya). Motivasi timbul karena faktor-faktor yang mendorongnya, sedangkan dorongan dari dalam

aparatur publik dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan dari aparatur publik itu sendiri.

Aparatur publik akan berusaha untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Kebutuhan yang tidak terpenuhi, menyebabkan pegawai mencari jalan keluar untuk memenuhi tingkat kebutuhan tersebut, maka aparatur publik akan memilih suatu tindakan dan terjadilah perilaku yang diarahkan untuk mencapai tujuan. Dari uraian diatas jelaslah betapa pentingnya penerapan proses motivasi secara benar oleh organisasi, menurut prinsip-prinsip yang berlaku dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

a. Dorongan.

Faktor motivasi kerja aparatur publik sangat penting dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi. Demikian juga halnya dengan motivasi kerja aparatur Badan Pelayanan Terpadu dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan. Faktor motivasi sebagai suatu proses psikologis yang mencakup antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Dengan motivasi yang ada pada pegawai yang didukung oleh kondisi lingkungan kerja akan memberikan manfaat bagi organisasi.

Dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan secara baik memerlukan tenaga, waktu dan keterampilan sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun sangat peduli terhadap faktor motivasi kerja aparatur

khususnya dalam menghadapi *Special Economi Zone* yang memungkinkan untuk terjadinya perdagangan bebas sektoral dimana Kabupaten Karimun merupakan salah satu bagian dari kawasan ekonomi khusus tersebut bersama Kota Batam dan Kabupaten Bintan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Badan Pelayanan Terpadu tentang dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah "Komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bermuara kepada kepuasan konsumen bukan hanya menjadi komitmen Badan Pelayanan Terpadu yang saya pimpin tetapi juga menjadi komitmen Pemerintah Kabupaten Karimun. Komitmen tersebut antara lain dengan menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang representatif" (Drs. Muhammad Tahar. MM, 02 Juni 2008).

Wawancara diatas memperlihatkan komitmen besar Pemerintah Kabupaten Karimun dalam menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan minimal dengan memperhatikan prinsip – prinsip pelayanan prima. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, memang terdapat berbagai peningkatan fasilitas pelayanan yang sangat pesat dalam menyelenggarakan pelayanan. Selain ruang pelayanan yang berada di tengah tengah kawasan perkantoran, fasilitas seperti komputerisasi pelayanan dan ruang yang sejuk dan ruang tunggu yang nyaman merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. 4.1 : Tanggapan Responden Terhadap Dorongan untuk Menyelesaikan Pekerjaan

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	32	59,26
2	Baik	16	29,63
3	Cukup Baik	5	9,26
4	Kurang Baik	1	1,85
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan sangat positif terhadap dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan secara prima, dimana sebagian besar responden menyatakan "Sangat Baik" dengan jumlah responden sebanyak 32 atau sekitar 59,26 %. Sementara itu, responden yang menyatakan "Baik" berjumlah 16 orang dengan persentase 29,63 %, 5 responden memberikan tanggapan "Cukup Baik" atau 9,26 % dan 1 responden menyatakan kurang baik atau 1,85 %.

Dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut mendapat tanggapan sangat baik antara lain meliputi ketersediaan berbagai fasilitas pelayanan yang representatif, dukungan moril atasan yang selalu secara

rutin memberikan pengarahan dan bimbingan, hingga pemberian pelatihan secara rutin secara berkala bagi pegawai hingga pelatihan Bahasa Inggris setiap hari Sabtu. Selain tersedianya berbagai fasilitas tersebut, komitmen yang tinggi dari pegawai dalam menjaga standar minimal pelayanan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan perizinan.

b. Tujuan.

Motivasi erat kaitannya dengan persoalan bagaimana perilaku diawali, dienergi, dipertahankan, diarahkan, dihentikan, dan jenis reaksi subjektif macam apa terdapat di dalam organisme yang bersangkutan sewaktu segala hal yang dikemukakan berlangsung. Artinya motivasi berhubungan dengan apa yang menjadi tujuan dari organisasi, dan organisasi harus mampu memfasilitasi antara tujuan pribadi, kelompok dan tujuan organisasi. Sehingga tujuan pribadi dan kelompok tidak sampai mengganggu pencapaian tujuan organisasi.

Komitmen untuk memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat telah menjadi suatu ikatan emosional yang selalu ditanamkan oleh Kepala Badan Pelayanan Terpadu terhadap karyawan atau aparatur dilingkungannya. Visi – misi pelayanan menjadi barometer pencapaian yang ditetapkan secara berkala dan dituangkan dalam berbagai program dan kegiatan yang ada dalam Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

Komitmen tersebut sebagai bagian dari tujuan yang ingin dicapai dipersiapkan melalui berbagai langkah seperti : menumbuhkan budaya

pelayanan dengan simbol bahwa "pelanggan atau konsumen adalah orang yang tidak tergantung pada kita tetapi kita yang tergantung kepada dia". Realisasi dari budaya tadi diwujudkan dengan memperlihatkan sikap ramah dan aktif kepada setiap masyarakat yang membutuhkan informasi dan pelayanan secara baik. Kemampuan karyawan sangat dibutuhkan untuk mencapai segala tujuan yang ingin dicapai, peningkatan kualitas aparatur pelayanan dilakukan secara berkala dan secara inisiatif, Kepala Badan Pelayanan Terpadu menyediakan berbagai literatur buku buku khususnya yang berkaitan dengan pelayanan.

Upaya mempertahankan kualitas pelayanan juga dilakukan dengan cara memperpendek jalur birokrasi pelayanan seperti Pengesahan Surat Izin Tempat Usaha yang selama ini ditanda tangani oleh Sekretaris Daerah, terhitung sejak januari 2007 proses pengesahan perizinan tersebut cukup ditanda tangani oleh Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

Penjelasan diatas diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun sebagai berikut :

"Memang masih terdapat beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan kepada kita, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kotak pengaduan. Dan guna mensikapi berbagai keluhan yang bersifat konkrit maka perlu ditempuh langkah langkah perbaikan seperti mempersingkat jalur pelayanan yang selama ini merupakan item yang paling banyak dikeluhkan" (Drs. Muhammad Tahar. MM, 02 Juni 2008).

Guna membuktikan hasil wawancara tersebut diatas, penulis melakukan observasi terhadap berbagai tindakan – tindakan perbaikan dan

yang paling utama dari perubahan atau pemangkasan jalur birokrasi adalah adanya pelimpahan kewenangan bagi Kepala Pelayanan Terpadu untuk mengesahkan berbagai jenis perizinan seperti perizinan Surat Izin Tempat Usaha.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. 4.2 : Tanggapan Responden Terhadap Tujuan

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	33	61,11
2	Baik	15	27,78
3	Cukup Baik	6	11,11
4	Kurang Baik	-	-
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100.00

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan positif terhadap tujuan dari pelayanan, dimana sebagian besar responden menyatakan "Sangat Baik" dengan jumlah responden sebanyak 33 atau sekitar 61,11 %. Sementara itu, responden yang menyatakan "Baik" berjumlah 15 orang dengan persentase 27,78 %, kemudian yang menyatakan "Cukup Baik" sebanyak 6 responden atau sekitar 11,11 %.

Respon positif diatas antara lain memberikan alasan bahwa tujuan yang ingin dicapai oleh Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun

dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat direalisasikan dengan kemampuan Kepala Badan dalam memfasilitasi berbagai kepentingan individu dan kelompok untuk mendahulukan kepentingan publik khususnya dalam pelayanan. Guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat maka terdapat standar pelayanan minimal dalam brosur dan papan informasi yang mudah diakses di Badan Pelayanan Terpadu dimaksud.

Selain itu upaya untuk memberikan kepuasan pelayanan dan menjaga kualitas pelayanan, maka perlu ditumbuhkan budaya pelayanan dengan sikap ramah dan empati kepada masyarakat dalam setiap pengurusan pelayanan tanpa harus membedakan status, jenis kelamin dan lain sebagainya dalam pelayanan.

c. Pemenuhan kebutuhan.

Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu memahami kebutuhan dan harapan pegawainya, diperhatikannya berbagai kebutuhan pegawai akan memotivasi karyawan untuk selalu memberikan yang terbaik kepada organisasi baik dari segi tenaga maupun kemampuan. Makin dipenuhinya kebutuhan pegawai akan makin memotivasi pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan menunjukkan kecakapan seperti kecerdasan dan ketrampilan.

Kemudian untuk menjaga motivasi tinggi kerja pegawai, organisasi harus mampu membangun suatu disain pekerjaan dengan struktur yang datar dihubungkan dengan rentang kendali yang pendek serta didukung oleh

gaya kepemimpinan yang efektif dan fasilitas pelayanan yang representatif. Artinya sebesar apapun insentif yang diberikan organisasi kepada pegawai tanpa ada dukungan desain kerja yang efektif akan membuat pegawai mengalami tekanan terhadap pekerjaan sehingga secara perlahan tapi pasti akan berpengaruh terhadap produktifitas kerja organisasi. Motivasi sebagai urat nadi penggerak secara psikologis aparatur perlu diperhatikan oleh organisasi, jika faktor motivasi pegawai kurang mendapatkan perhatian maka motivasi kerja aparatur yang tinggi dan berprestasi akan menurun.

Demikian juga halnya dengan keberadaan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun harus mampu menganalisis perkembangan motivasi dan menjaga ritme kerja aparatur demi tercapainya produktifitas kerja dalam bentuk pelayanan yang prima dan optimal. Motivasi pegawai dengan sendirinya akan timbul karena faktor-faktor yang mendorongnya, sedangkan dorongan dari dalam pegawai dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan dari pegawai itu sendiri.

Makin terpenuhinya berbagai kebutuhan pegawai dengan sendirinya akan memotivasi pegawai untuk bekerja seoptimal mungkin dengan tenaga dan kekuatan pikiran untuk menyelesaikan pekerjaan secara optimal pula. Pegawai akan berusaha untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Kebutuhan yang tidak terpenuhi, akan membuat aparatur mengambil suatu tindakan diluar pekerjaan rutin organisasi dan yang akan mempengaruhi optimalisasi pencapaian tujuan. Lambannya organisasi merespon pemenuhan aparatur secara cepat akan membuat aparatur akan mencari

kesibukan dan pekerjaan diluar kantor yang akan mengganggu produktifitas kerja organisasi.

Pemerintah Kabupaten Karimun melalui Badan Pelayan Terpadu dalam memberikan perhatian terhadap proses terciptanya pelayanan berkualitas antara lain dengan memberikan insentif diluar gaji bagi pegawai di lingkungannya. Dalam setiap bulannya masing masing aparatur di lingkungan Badan Pelayanan Terpadu menerima insentif diluar gaji senilai Rp. 1.500.000.- sebagai tambahan penghasilan.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Pemenuhan Kebutuhan

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	37	68,52
2	Baik	14	25,93
3	Cukup Baik	3	5,55
4	Kurang Baik	-	-
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan sangat positif terhadap pemenuhan kebutuhan, dimana sebagian besar responden menyatakan ” Sangat Baik” dengan jumlah responden sebanyak 37 atau sekitar 68,52 %. Sedangkan yang

menyatakan "Baik" berjumlah 14 responden atau 25,93 %. Sementara itu, responden yang menyatakan "Cukup Baik" berjumlah 3 responden atau 5,55 %.

Adapun yang menjadi pertimbangan responden dalam memberikan tanggapan sangat baik antara lain karena Badan Pelayanan Terpadu secara rutin memberikan giliran bagi pegawai untuk mengikuti berbagai pelatihan teknis sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan akan pekerjaan agar dapat dilaksanakan secara optimal sedangkan pemenuhan kebutuhan pribadi berupa peningkatan tambahan diluar gaji sebesar Rp. 1.500.000 setiap bulannya.

Adapun rekapitulasi dari seluruh tanggapan responden terhadap Motivasi Kerja dapat dilihat dalam uraian berikut ini :

Tabel. 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel X₁ Motivasi Kerja

No	Indikator	Tanggapan Responden					Jumlah (%)
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Dorongan	32 (59,26)	16 (29,63)	5 (9,26)	1 (1,85)	-	54 100,00
2	Tujuan	33 (61,11)	15 (27,78)	6 (11,11)	-	-	54 100,00
3	Pemenuhan Kebutuhan	37 (68,52)	14 (25,93)	3 (5,55)	-	-	54 100,00
Jumlah		102	45	14	1	-	162
Rata – rata		34	15	5	-	-	54
Prosentase (%)		62,96	27,77	9,27	-	-	100,00

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Tabel diatas merefleksikan bahwa secara keseluruhan responden memberikan tanggapan "Sangat Baik" terhadap motivasi kerja aparatur Badan Pelayanan Terpadu dengan jumlah rata rata sebanyak 34 responden

atau sekitar 62,96 %. Kemudian yang menyatakan ” Baik” rata rata sebanyak 15 responden atau 27,77 %, sedangkan yang menyatakan ” Cukup Baik” berjumlah rata rata 5 atau sekitar 9,27 %.

2. Variabel (X₂) persepsi disiplin kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun

Kedisiplinan sebagai usaha untuk memotivasi aparatur publik dalam tindakannya untuk dapat memenuhi standar – standar yang ditetapkan organisasi, dimana kedisiplinan dalam konsep manajemen modern diinterpretasikan sebagai suatu kesempatan konstruktif untuk memperbaiki ketimpangan menghukum perilaku seseorang. Kedisiplinan merupakan ketaatan kepada lembaga atau organisasi beserta apa yang terjadi ketentuan yang berdasarkan keinsyapan dan kesadaran bahwa tanpa adanya ketaatan segala apa yang menjadi tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Organisasi bertanggung jawab untuk membentuk dan mengembangkan watak dan kepribadian para aparatur publik dengan maksud agar mereka memiliki kebiasaan, sikap, cita – cita, cara berfikir dan bertindak, berani dan bertanggung jawab berdasarkan nilai – nilai moral yang tinggi. Organisasi perlu memiliki standar untuk membentuk disiplin aparatur dengan memperhatikan unsur – unsur seperti ”Sikap mental”, yang merupakan sikap taat, tertib sebagai hasil atau pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran dan pengembalian watak, ”Pemahaman”, yang baik mengenai sistem aturan perilaku, norma dan kriteria yang sedemikian rupa dan yang terakhir adalah ”Sikap kelakuan” yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk menaati secara cermat dan tertib.

Perlu diketahui bahwa upaya membangun kedisiplinan adalah untuk mendorong aparatur publik sepantasnya ditempat kerja, dimana perilaku yang sepantasnya ditetapkan sebagai kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur di dalam organisasi. Pada dasarnya peraturan dan prosedur berfungsi sama dengan peraturan perundang – undangan di mata masyarakat.

Dengan tegaknya kedisiplinan kerja akan membuat aparatur publik semakin baik, artinya akan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin, sangat sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Disiplin kerja sebagai sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis memerlukan standar – standar tertentu.

Bentuk standar disiplin tersebut dapat dalam bentuk "Disiplin Preventif" sebagai kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawannya untuk mengikuti berbagai standar dan aturan sehingga penyalahgunaan – penyalahgunaan dapat dicegah. Pendekatan ini memerlukan kesadaran yang tinggi dan tauladan dari atasan sehingga bawahan akan berfikir untuk melanggar berbagai peraturan yang ada.

Sedangkan bentuk kedua adalah "Disiplin Korektif" sebagai bentuk kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan – aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran lebih lanjut. Dalam pendekatan ini berlaku model *punish and rewards* terhadap setiap aparatur

yang melanggar dan mematuhi peraturan. Adapun indikator dari disiplin kerja adalah sebagai berikut :

a. Sikap mental.

Disiplin bukan terjadi begitu saja, disiplin merupakan suatu proses yang dibentuk dan diciptakan khususnya oleh organisasi agar karyawan dapat mematuhi berbagai peraturan dan norma yang berlaku dalam sebuah organisasi. Disiplin dalam konteks ini merupakan sikap mental karyawan yang meliputi sikap taat, tertib sebagai hasil atau pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran dan pengembangan watak.

Sikap taat merupakan bentuk disiplin dimana aparatur memahami hak dan kewajibannya sebagai aparatur. Dimana kewajibannya adalah melaksanakan tugas-tugas organisasi yang dibebankan kepadanya dan hak adalah apa yang berhak diperolehnya atas pelaksanaan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.

Sementara itu sikap tertib merupakan proses yang dibentuk melalui pemahaman dan arahan atasan kepada bawahan baik secara langsung maupun dalam bentuk pelatihan dan pengembangan kepribadian. Dampak positifnya terhadap lingkungan adalah penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan ketentuan dan apa yang menjadi garis dari organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil seperti pada tabel 4.5 berikut ini.

Tabel. 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Sikap Mental

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	25	46,29
2	Baik	21	38,89
3	Cukup Baik	7	12,97
4	Kurang Baik	1	1,85
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan sangat positif terhadap pemenuhan kebutuhan, dimana sebagian besar responden menyatakan " Sangat Baik" dengan jumlah responden sebanyak 25 atau sekitar 46,29 %. Sementara itu, responden yang menyatakan "Baik" berjumlah 21 orang dengan persentase 38,89 %. Sedangkan yang menyatakan "Cukup Baik" berjumlah 7 responden atau 12,97 % dan kurang baik sebanyak 1 responden atau 1,85 %.

Tanggapan responden yang menyatakan sangat baik ditunjang dengan adanya perhatian dari pimpinan Badan Pelayanan Terpadu yang selalu menanamkan sikap mental pelayanan dalam setiap diri pegawai. Perhatian tersebut dituangkan dalam bentuk penetapan aturan - aturan yang mengatur masalah pelayanan minimal. Kepada setiap individu pegawai dibebankan tanggung jawab untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang menjadi porsi dan bagiannya.

b. Pemahaman.

Bagi setiap organisasi, peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis tidak akan dapat dilaksanakan secara baik jika tidak ditunjang

dengan pemberian pemahaman. Pemahaman yang baik mengenai sistem aturan perilaku, norma dan kriteria yang sedemikian rupa perlu selalu disampaikan dan ditekankan baik dalam bentuk sosialisasi atau dengan simbol simbol tertentu. Model pemahaman seperti ini lebih menekankan kepada upaya membangun kedisiplinan secara sukarela dan bukan paksaan.

Upaya untuk membangun disiplin kerja dengan pendekatan pemahaman memerlukan pendekatan khusus seperti pengawasan dan pemberian teladan bagi aparatur. Disini peranan kepala badan sangat dominan untuk memberikan contoh dan sekaligus menjadi panutan bagi aparatur khususnya dalam menanamkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan budaya kerja dengan disiplin tinggi. Perencanaan strategis dengan memberikan pemahaman sekaligus penjelasan sembari memberikan teladan kepada aparatur akan memberikan motivasi bagi aparatur untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan penuh komitmen dan tanggung jawab.

Iklm kerja dengan penuh kedisiplinan akan menjadi hasil dari berbagai proses pemahaman yang dilakukan secara berkesinambungan. Iklm kerja yang penuh dengan suasana kedisiplinan kerja secara langsung akan memberikan dampak positif bagi organisasi khususnya dalam penyelesaian pekerjaan dan tugas selaku Badan Pelayanan Terpadu. Oleh karena itu, agar iklim kerja dengan kedisiplinan harus terus dijaga dimana setiap pelanggaran harus diberikan sanksi dan kepatuhan perlu mendapatkan perhatian.

Penerapan *sistem punish and reward* tidak mesti secara kaku diterapkan, khususnya terhadap pelanggaran yang dapat ditoleransi. Artinya

pemberian sanksi dapat diganti dengan memberikan pemahaman tentang arti penting disiplin bagi organisasi. Uraian diatas dibenarkan oleh Kepala kantor Badan Pelayanan Terpadu sebagai berikut :

”Untuk menumbuhkan iklim kerja yang kondusif maka pilihan untuk selalu memberikan konsekuensi terhadap pelanggaran dan kepatuhan merupakan hal yang harus dilaksanakan secara konsisten. Saya tidak sungkan sungkan memberikan pujian didepan pegawai lainnya kepada pegawai yang disiplin dan produktif”. (Drs. Muhammad Tahar. MM, 02 Juni 2008).

Terobosan dalam bentuk memberikan pujian secara langsung seringkali membuat aparatur termotivasi untuk melaksanakan pekerjaan dengan tanggung jawab dan komitmen yang tinggi. Terhadap kualitas kerja yang membanggakan dan melebihi target yang ditetapkan maka pilihan untuk memberikan penghargaan baik secara langsung maupun tidak langsung sangat dibutuhkan.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel. 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	31	57,41
2	Baik	17	31,48
3	Cukup Baik	6	11,11
4	Kurang Baik	-	-
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan sangat positif terhadap pemahaman, dimana

sebagian besar responden menyatakan "Sangat Baik" dengan jumlah responden sebanyak 31 atau sekitar 57,41 %. Sementara itu, responden yang menyatakan "Baik" berjumlah 17 orang dengan persentase 31,48 %. Sedangkan yang menyatakan "Cukup Baik" berjumlah 11 responden atau 11,11 %.

Tingginya respon dari responden yang menyatakan "Sangat Baik" antara lain sesuai dengan pemahaman yang diberikan Badan Pelayanan Terpadu kepada aparatur dan penerapan pendekatan *punish and reward* yang dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan.

c. Sikap kelakuan.

Sikap kelakuan secara psikologis merefleksikan kesungguhan hati seseorang yang tercermin dari perbuatan dan perkataan. Salah satu alat ukur disiplin kerja yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk menaati secara cermat dan tertib. Kepatuhan aparatur dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan disiplin kerja jika ditinjau dari aspek kelakuan akan terlihat tingkat kepatuhan terhadap disiplin secara sukarela atau secara paksaan.

Penyelesaian pekerjaan secara cermat dan tertib merupakan gambaran atau ciri ciri dari model kepatuhan yang datang dari kesungguhan hati dan bukan paksaan. Peranan organisasi untuk menumbuhkan iklim budaya kerja yang mencerminkan kedisiplinan secara sukarela memerlukan pendekatan pendekatan khusus yang mana atasan merupakan kunci utama yang memainkan peranan strategis tersebut. Bawahan akan terlihat mematuhi

disiplin kerja secara terpaksa jika atasan tidak memiliki komitmen untuk memberikan contoh bagaimana sebuah peraturan dijalankan seperti masalah waktu kerja dan waktu pulang kerja.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Sikap Kelakuan

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	29	53,71
2	Baik	18	33,33
3	Cukup Baik	7	12,96
4	Kurang Baik	-	-
5	Tidak Baik	-	-
Jumlah		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan sangat positif terhadap pemenuhan kebutuhan, dimana sebagian besar responden menyatakan " Sangat Baik" dengan jumlah responden sebanyak 29 atau sekitar 53,71 %. Sementara itu, responden yang menyatakan "Baik" berjumlah 18 orang dengan persentase 33,33 %. Sedangkan yang menyatakan "Cukup Baik" berjumlah 7 responden atau 12,96 %.

Sikap kelakuan dimata responden mendapatkan tanggapan sangat positif sesuai dengan kondisi dimana atasan pada Badan Pelayanan Terpadu mencoba menanamkan budaya disiplin kerja secara sukarela, dimana

budaya disiplin kerja bukan didasarkan kepada paksaan dan keawatiran akan dikenakan sanksi oleh organisasi.

Adapun rekapitulasi dari seluruh tanggapan responden terhadap Disiplin Kerja dapat dilihat dalam uraian berikut ini :

Tabel. 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel X₂ Persepsi Disiplin Kerja

No	Indikator	Tanggapan Responden					Jumlah (%)
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Sikap mental	25 (46,29)	21 (38,89)	7 (12,97)	1 (1,85)	-	54 100,00
2	Pemahaman	31 (57,41)	17 (31,48)	5 (11,11)	-	-	54 100,00
3	Sikap Kelakuan	29 (53,71)	18 (33,33)	7 (12,96)	-	-	54 100,00
Jumlah		85	56	20	1		162
Rata – rata		28	19	7			54
Prosentase (%)		51,85	35,18	12,97	-	-	100,00

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Tabel diatas merefleksikan bahwa secara keseluruhan responden memberikan tanggapan "Sangat Baik" terhadap disiplin kerja aparatur Badan Pelayanan Terpadu dengan jumlah rata rata sebanyak 28 responden atau sekitar 51,85 %. Kemudian yang menyatakan "Baik" rata rata sebanyak 19 responden atau 35,18 %, sedangkan yang menyatakan "Cukup Baik" berjumlah rata rata 7 responden atau sekitar 12,97 %.

3.Variabel (Y) kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun

Pelayanan secara umum dapat diinterpretasikan sebagai bentuk sebuah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Seringkali konsumen merasakan kurang puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan, organisasi publik paling banyak mendapat sorotan dalam masalah ini dan antara lain disebabkan oleh "Sistem / Prosedur" yang kurang sempurna, "Prasarana dan Sarana" yang kurang lengkap dan kurang nyaman, dan "Sumber Daya Manusia" baik pada sisi kemampuan atau ketrampilan maupun sikap mental aparat pemerintah. Salah satu sikap mental yang dimaksud adalah disiplin aparat, dari ketiga faktor tersebut yang terpenting dalam hal ini adalah faktor sumber daya manusia, mengingat sumber daya manusia merupakan determinan bagi perkembangan organisasi.

Pelayanan tidak pernah lepas dari aspek kepuasan pelanggan sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam penyelenggaraan pelayanan baik dilingkungan pemerintahan maupun dilingkungan swasta. Pelayanan menyiratkan keberhasilan dalam berbagai kegiatan lembaga sehingga pelayanan harus didisain sebaik mungkin dan pelayanan harus diselenggarakan secara aktif dan dinamis serta mengikuti dinamika kemajuan zaman dan teknologi yang berlandaskan kebutuhan dan aspirasi konsumen. Konsumen harus dijadikan segmen atau target pasar

jika pelayanan ingin berhasil dan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam bentuk laba.

Kepuasan pelanggan sebagai suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan-harapannya, memerlukan berbagai langkah strategis yang perlu disiapkan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bisnis dalam dunia jasa. Artinya tingkat kepuasan sebagai fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan atau tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh atau dirasakan setelah pelanggan menikmati suatu produk atau pelayanan jasa sangat bersifat relatif. Hal ini sejalan dengan faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu bahwa kualitas jasa terbentuk dari 2 faktor utama yakni pelayanan yang diharapkan (*expected services*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*).

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Adapun indikator dari kepuasan pelayanan adalah sebagai berikut .

a. Keandalan.

Kemampuan pegawai untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya merupakan salah satu harapan dari pimpinan organisasi penyelenggara pelayanan, demi terselenggaranya pelayanan yang prima dan berpihak kepada masyarakat. Fasilitas pelayanan merupakan bagian dari pelayanan yang dirasakan (*perceived services*) oleh konsumen

saat proses pelayanan berlangsung. Selain fasilitas pelayanan seperti kantor pelayanan yang didisain secara terpadu dan tidak dicampur adukkan dengan kegiatan perkantoran lainnya, fasilitas pelayanan yang berupa ruangan khusus menjadi unsur utama dalam penyediaan fasilitas pelayanan, apalagi jika konsep pelayanan diterapkan dengan model pelayanan satu atap.

Fisik pelayanan yang representatif akan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa atau pelayanan dimana kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan dimana pengguna jasa merasa puas atas kondisi dan fasilitas yang diberikan seperti tempat yang bersih, sejuk, nyaman dan lain lain. Bagaimana seharusnya suasana yang dibuat berkaitan dengan penampilan dan sikap pemberi pelayanan jasa, jenis furniture, lay out ruang termasuk dekorasi dan hiasan dinding serta musik atau TV.

Sarana komunikasi juga disediakan sehingga proses hubungan yang seharusnya terjadi antara konsumen dan organisasi penyedia pelayanan jasa menjadi lebih singkat khususnya bagi konsumen yang ingin memperoleh informasi lebih lanjut terhadap persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus suatu perizinan, apakah konsumen dapat menghubungi melalui telepon tanpa harus mendatangi penyedia pelayanan jasa tersebut.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil seperti pada tabel 4.9 berikut ini.

Tabel. 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Keandalan

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	2	3,70
2	Baik	22	40,74
3	Cukup Baik	29	53,71
4	Kurang Baik	1	1,85
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan positif terhadap keandalan, dimana sebagian besar responden menyatakan ” Cukup Baik ” dengan jumlah responden sebanyak 29 atau sekitar 53,71 %. Sementara itu, responden yang menyatakan ” Baik” berjumlah 22 orang dengan persentase 40,74 %. Sedangkan yang menyatakan ”Sangat Baik” hanya berjumlah 2 responden atau 3,70 % dan yang menyatakan kurang baik 1 responden atau 1,85 %.

b. Keresponsifan.

Agar pelayanan menjadi efektif dan memberikan kepuasan bagi pelanggan maka terdapat dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh penyelenggara pelayanan selain standar pelayanan minimal juga terhadap seorang *customer service* harus memperhatikan hal – hal berikut seperti ; Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dan tanggap dengan pelanggan.

Karyawan harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah dikenal. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Dalam berkomunikasi dengan pelanggan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta mudah dimengerti. Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuan dan cepat merespon. Selalu bersemangat dalam memberikan pelayanan tanpa memperlihatkan rasa lelah, lesu dan atau kurang bersemangat. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan. Karyawan memberikan keyakinan kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas yang diperlihatkan dalam bentuk pelayanan yang baik dan cepat.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel. 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Keresponsifan

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	2	3,71
2	Baik	35	64,81
3	Cukup Baik	17	31,48
4	Kurang Baik	-	-
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan positif terhadap keresponsifan, dimana sebagian

besar responden menyatakan " Baik" dengan jumlah responden sebanyak 35 atau sekitar 64,81 %. Sementara itu, responden yang menyatakan " Cukup Baik" berjumlah 17 orang dengan persentase 31,48%. Sedangkan yang menyatakan "Baik" berjumlah hanya 2 responden atau 3.71 %. Tidak satupun responden memberikan tanggapan kurang dan tidak baik.

c. Keyakinan.

Dalam melaksanakan prinsip – prinsip pelayanan setidaknya sebuah organisasi yang peduli terhadap kualitas pelayanan memperhatikan beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan jasa, untuk memberi keyakinan kepada pelanggannya. Unsur yang paling utama dan mendapat perhatian adalah bagaimana pelayanan diselenggarakan dengan memperhatikan ketepatan waktu pelayanan, pengetahuan, kesopanan pegawai, sehingga mampu memberi keyakinan kepada pelanggan.

Sikap penyelenggara pelayanan harus didukung dengan sikap kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir dan orang-orang yang dalam perusahaan berada pada garis depan dalam melayani langsung pelayanan eksternal. Sikap tersebut juga didukung dengan rasa tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal, sehingga dapat meyakinkan pelanggan.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil seperti pada tabel 4.11 berikut ini.

Tabel. 4.11 : Tanggapan Responden terhadap Keyakinan

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	2	3,71
2	Baik	35	64,81
3	Cukup Baik	17	31,48
4	Kurang Baik	-	-
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan positif terhadap keyakinan dimana sebagian besar responden menyatakan " Baik" dengan jumlah responden sebanyak 35 atau sekitar 64,81 %. Sementara itu, responden yang menyatakan " Cukup Baik" berjumlah 17 orang dengan persentase 31,48 %. Sedangkan yang menyatakan "Sangat Baik" hanya 2 responden atau 3,71 %. Tidak seorangpun yang menyatakan kurang baik dan tidak baik.

d. Empati.

Empati merupakan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan itu. Pegawai pada Badan pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun diharapkan dapat memahami dan mengetahui apa saja yang diperlukan pelaku usaha, agar dalam pengelolaan perizinan tidak mengalami kendala. Berdasarkan

kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil seperti pada tabel 4.12 berikut ini.

Tabel. 4.12 : Tanggapan Responden terhadap Empati

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	2	3,71
2	Baik	40	74,07
3	Cukup Baik	12	22,22
4	Kurang Baik	-	-
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan positif terhadap empati dimana sebagian besar responden menyatakan " Baik" dengan jumlah responden sebanyak 40 atau sekitar 74,07 %. Sementara itu, responden yang menyatakan " Cukup Baik" berjumlah 12 orang dengan persentase 22,22 %. Sedangkan yang menyatakan "Sangat Baik" hanya 2 responden atau 3,71 %. Tidak seorangpun yang menyatakan kurang baik dan tidak baik.

e. Berwujud.

Fasilitas pelayanan merupakan bagian dari pelayanan yang dirasakan (*perceived services*) oleh konsumen saat proses pelayanan berlangsung. Selain fasilitas pelayanan seperti kantor pelayanan yang didisain secara terpadu dan tidak dicampur adukkan dengan kegiatan perkantoran lainnya, fasilitas pelayanan yang berupa ruangan khusus

menjadi unsur utama dalam penyediaan fasilitas pelayanan, apalagi jika konsep pelayanan diterapkan dengan model pelayanan satu atap.

Fisik pelayanan yang representatif akan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa atau pelayanan dimana kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan dimana pengguna jasa merasa puas atas kondisi dan fasilitas yang diberikan seperti tempat yang bersih, sejuk, nyaman dan lain lain. Bagaimana seharusnya suasana yang dibentuk berkaitan dengan penampilan dan sikap pemberi pelayanan jasa, jenis furniture, lay out ruang termasuk dekorasi dan hiasan dinding serta musik atau TV.

Sarana komunikasi juga disediakan sehingga proses hubungan yang seharusnya terjadi antara konsumen dan organisasi penyedia pelayanan jasa menjadi lebih singkat khususnya bagi konsumen yang ingin memperoleh informasi lebih lanjut terhadap persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus suatu perizinan, apakah konsumen dapat menghubungi melalui telepon tanpa harus mendatangi penyedia pelayanan jasa tersebut.

Berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis dan kemudian didistribusikan kepada responden untuk dijawab maka diperoleh hasil seperti pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 : Tanggapan Responden terhadap Berwujud

No	Jenis Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	3	4
1	Sangat Baik	12	22,22
2	Baik	25	46,29
3	Cukup Baik	17	31,49
4	Kurang Baik	-	-
5	Tidak Baik	-	-
JUMLAH		54	100

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Hasil diatas memvisualisasikan kepada kita bahwa responden memberikan tanggapan positif terhadap berwujud dimana sebagian besar responden menyatakan “ Baik” dengan jumlah responden sebanyak 25 atau sekitar 46,29 %. Sementara itu, responden yang menyatakan ” Cukup Baik” berjumlah 17 orang dengan persentase 31,49 %. Sedangkan yang menyatakan “Sangat Baik” hanya 12 responden atau 22,22 %. Tidak seorangpun yang menyatakan kurang baik dan tidak baik.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Pelayanan dapat dilihat diuraian berikut.

Tabel. 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y Kepuasan Pelayanan

No	Indikator	Tanggapan Responden					Jumlah (%)
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Keandalan	2 (3,70)	22 (40,74)	29 (53,71)	1 (1,85)	-	54 100.00
2	Keresponsifan	2 (3,70)	35 (64,82)	17 (31,48)	-	-	54 100.00
3	Keayakan	2 (3,70)	35 (64,82)	17 (31,48)	-	-	54 100.00
4	Empati	2 (3,70)	40 (74,08)	12 (22,22)	-	-	54 100.00
5	Berwujud	12 (22,22)	25 (46,30)	17 (31,48)	-	-	54 100.00
Jumlah		20	157	92	1	-	270
Rata – rata		4	31	19	-	-	54
Prosentase (%)		7,41	57,41	35,18	-	-	100.00

Sumber : Hasil Olahan, 2008.

Tabel diatas merefleksikan bahwa secara keseluruhan responden memberikan tanggapan ”Baik” terhadap kepuasan pelayanan dengan

jumlah rata rata sebanyak 31 responden atau sekitar 57,41 %. Kemudian yang menyatakan "Cukup Baik" rata rata sebanyak 19 responden atau 35,18 % persen. Sementara untuk tanggapan "Sangat Baik" hanya 4 responden atau sekitar 7,41 %.

4. Pengaruh motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun

Motivasi merupakan kekuatan yang muncul dari dalam diri manusia dimana motivasi tersebut bisa bersifat kuat ataupun lemah, kekuatan motivasi tersebut ditentukan oleh faktor dari dalam maupun dari luar manusia seperti faktor *ekstrinsik* (motivasi yang ditimbulkan oleh dorongan buatan), dan faktor *intrinsik* (motivasi yang ditimbulkan oleh dorongan yang ditimbulkan dari dalam dirinya). Motivasi timbul karena faktor-faktor yang mendorongnya, sedangkan dorongan dari dalam aparatur publik dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan dari aparatur publik itu sendiri.

Motivasi tersebut ditimbulkan dalam bentuk dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dengan motivasi kerja yang tinggi akan mendorong aparatur untuk menjalankan segala kewajibannya secara baik dengan memperhatikan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi. Organisasi dalam hal ini harus mampu mengelola kepentingan pribadi dan kelompok agar jangan sampai mengorbankan kepentingan organisasi. Organisasi harus memahami kebutuhan aparatur khususnya masalah pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan bersifat pokok. Sehingga aparatur akan selalu fokus dan bekerja dengan penuh tanggung jawab dan

komitmen yang tinggi. Terhadap pegawai yang berprestasi sudah sewajarnya memperoleh penghargaan baik bersifat instrinsik maupun ekstrinsik.

Motivasi yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dan sebagai bagian untuk mencapai tujuan organisasi akan berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan harus memperhatikan aspek kepuasan konsumen yang diwujudkan dengan adanya aturan main dalam pelayanan. Makin tinggi motivasi aparatur maka akan makin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan.

Sebagaimana dijelaskan diatas bahwa secara keseluruhan responden memberikan tanggapan "Sangat Baik" terhadap motivasi kerja aparatur Badan Pelayanan Terpadu dengan jumlah rata rata sebanyak 34 responden atau sekitar 62,96 %

Disiplin kerja merupakan salah satu wujud dari bentuk pelaksanaan pekerjaan secara baik, oleh karena itu untuk membangun disiplin kerja memerlukan pendekatan khusus seperti pengawasan dan pemberian teladan bagi aparatur. Disini peranan Kepala Badan sangat dominan untuk memberikan contoh dan sekaligus menjadi panutan bagi aparatur khususnya dalam menanamkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan budaya kerja dengan disiplin tinggi. Perencanaan strategis dengan memberikan pemahaman sekaligus penjelasan sembari memberikan teladan kepada aparatur akan memberikan motivasi bagi aparatur untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan penuh komitmen dan tanggung jawab.

Iklm kerja yang penuh dengan suasana kedisiplinan kerja secara langsung akan memberikan dampak positif bagi organisasi khususnya dalam penyelesaian pekerjaan dan tugas selaku Badan Pelayanan Terpadu. Oleh karena itu, agar iklim kerja dengan kedisiplinan harus terus dijaga dimana setiap pelanggaran harus diberikan sanksi dan kepatuhan perlu mendapatkan perhatian. Disiplin kerja tidak hanya akan mendorong pelaksanaan pekerjaan secara baik, tetapi juga akan meningkatkan produktifitas organisasi khususnya dalam mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Sebagaimana dijelaskan terdahulu bahwa secara keseluruhan responden memberikan tanggapan "Sangat Baik" terhadap disiplin kerja aparatur Badan Pelayanan Terpadu dengan jumlah rata rata sebanyak 28 responden atau sekitar 51,85%.

D.Hasil uji validitas dan realibilitas kuesioner

1. Motivasi kerja pegawai

Uji validitas dan reabilitas dilakukan terhadap 54 orang pelaku usaha yang mengurus perizinan pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun, data sebagai mana tertera pada lampiran. Untuk mengetahui tingkat validitas dapat dilihat angka pada *Corrected item-Total Correlation* (Riduwan,2007 : 353) yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r_{hitung}) dibandingkan dengan nilai r_{tabel} (hasil print out SPSS 15 pada lampiran 1 page 2). Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , atau nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item tersebut adalah valid.

Berdasarkan Tabel Product Moment (Riduwan, 2007 : 360) nilai r tabel dengan jumlah sampel 54 dan tingkat signifikan 5 % adalah 0,266. Hasil pengujian validitas item total statistik untuk variabel disiplin kerja menunjukkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid karena semua nilai $> 0,266$ (seperti tertera pada tabel 4.15), kesimpulannya semua pertanyaan dapat dilanjutkan pengujiannya.

Tabel 4.15 : Uji Validitas dan Reabilitas Motivasi Kerja Pegawai

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel $\alpha = 0,05 ; n = 54$	Keputusan
P01	0,655	0,266	VALID
P02	0,694	0,266	VALID
P03	0,784	0,266	VALID
P04	0,497	0,266	VALID
P05	0,750	0,266	VALID
P06	0,716	0,266	VALID
P07	0,697	0,266	VALID
P08	0,615	0,266	VALID
P09	0,700	0,266	VALID
P10	0,639	0,266	VALID
P11	0,698	0,266	VALID
P12	0,616	0,266	VALID
P13	0,515	0,266	VALID
P14	0,736	0,266	VALID
P15	0,469	0,266	VALID
P16	0,710	0,266	VALID
P17	0,577	0,266	VALID

Sumber : data primer diolah,2008.

Pengujian reabilitas dapat dilihat dari korelasi Gutman Split- Half Coefficient (Riduwan,2007: 353). Nilai reabilitas variabel motivasi adalah 0,896, hal ini berarti korelasi berada pada katagori sangat kuat sebagaimana tertera pada tabel Reliability Statistics (hasil print out SPSS 15 pada lampiran 1 page 1). Bila dibandingkan dengan r tabel (0,266) maka r

hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian disimpulkan bahwa kuesioner variabel motivasi tersebut reliabel.

2. Disiplin kerja pegawai

Uji validitas dan reabilitas dilakukan terhadap 54 orang pelaku usaha yang mengurus perizinan pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun, data sebagai mana tertera pada lampiran. Untuk mengetahui tingkat validitas dapat dilihat angka pada *Corrected item-Total Correlation* (Riduwan, 2007 : 353) yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r_{hitung}) dibandingkan dengan nilai r_{tabel} (hasil print out SPSS 15 pada lampiran 2 page 2). Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , atau $nilai\ r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item tersebut adalah valid.

Berdasarkan Tabel Product Moment (Riduwan, 2007 : 360) nilai r_{tabel} dengan jumlah sampel 54 dan tingkat signifikan 5 % adalah 0,266. Hasil pengujian validitas item total statistik untuk variabel motivasi menunjukan bahwa semua item pertanyaan adalah valid karena semua nilai $> 0,266$ (seperti tertera pada tabel 4.16), kesimpulannya semua pertanyaan dapat dilanjutkan pengujiannya.

Tabel 4.16 : Uji Validitas dan Reabilitas Persepsi Disiplin Kerja Pegawai

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel $\alpha = 0,05 ; n=54$	Keputusan
P01	0,804	0,266	VALID
P02	0,708	0,266	VALID
P03	0,803	0,266	VALID
P04	0,340	0,266	VALID
P05	0,756	0,266	VALID
P06	0,452	0,266	VALID
P07	0,788	0,266	VALID
P08	0,785	0,266	VALID
P09	0,596	0,266	VALID
P10	0,840	0,266	VALID
P11	0,852	0,266	VALID
P12	0,610	0,266	VALID
P13	0,455	0,266	VALID
P14	0,774	0,266	VALID
P15	0,781	0,266	VALID
P16	0,285	0,266	VALID
P17	0,434	0,266	VALID

Sumber : data primer diolah, 2008.

Pengujian reabilitas dapat dilihat dari korelasi Gutman Split- Half Coefficient (Riduan, 2007: 353). Nilai reabilitas variabel motivasi adalah 0,869, hal ini berarti korelasi berada pada katagori sangat kuat sebagaimana tertera pada tabel Reliability Statistics (hasil print out SPSS 15 pada lampiran page 1). Bila dibandingkan dengan r tabel (0,266) maka r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian disimpulkan bahwa kuesioner variabel disiplin kerja tersebut reliabel.

3. Kepuasan pelayanan

Uji validitas dan reabilitas dilakukan terhadap 54 orang pelaku usaha yang mengurus perizinan pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun, data sebagai mana tertera pada lampiran. Untuk

mengetahui tingkat validitas dapat dilihat angka pada *Corrected item-Total Correlation* (Riduwan,2007 : 353) yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r_{hitung}) dibandingkan dengan nilai r_{tabel} (hasil print out SPSS 15 pada lampiran 3 page 2). Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , atau nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item tersebut adalah valid.

Berdasarkan Tabel Product Moment (Riduwan, 2007 : 360) nilai r_{tabel} dengan jumlah sampel 54 dan tingkat signifikan 5 % adalah 0,266. Hasil pengujian validitas item total statistik untuk variabel motivasi menunjukkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid karena semua nilai $> 0,266$ (seperti tertera pada tabel 4.17), kesimpulannya semua pertanyaan dapat dilanjutkan pengujiannya.

Tabel 4.17 : Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Pelayanan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel} $\alpha = 0,05 ; n=54$	Keputusan
P01	0,515	0,266	VALID
P02	0,367	0,266	VALID
P03	0,276	0,266	VALID
P04	0,391	0,266	VALID
P05	0,384	0,266	VALID
P06	0,332	0,266	VALID
P07	0,320	0,266	VALID
P08	0,410	0,266	VALID
P09	0,422	0,266	VALID
P10	0,468	0,266	VALID
P11	0,298	0,266	VALID
P12	0,439	0,266	VALID
P13	0,493	0,266	VALID
P14	0,452	0,266	VALID
P15	0,341	0,266	VALID
P16	0,428	0,266	VALID
P17	0,397	0,266	VALID

Sumber : data primer diolah,2008.

Pengujian reabilitas dapat dilihat dari korelasi Gutman Split- Half Coefficient (Riduwan,2007: 353). Nilai reabilitas variabel motivasi adalah 0,781 hal ini berarti korelasi berada pada katagori sangat kuat sebagaimana tertera pada tabel Reliability Statistics (hasil print out SPSS 15 pada lampiran page 1). Bila dibandingkan dengan r_{tabel} (0,266) maka r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian disimpulkan bahwa kuesioner variabel disiplin kerja tersebut reliabel.

E. Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan

1. Analisis Korelasi

Hasil pengujian korelasi Pearson Product Moment motivasi kerja terhadap kepuasan pelayanan berdasarkan SPSS 15 adalah sebagai berikut.

a). Hasil koefisien korelasi Pearson Product Moment antara variabel motivasi kerja (X_1) dan kepuasan pelayanan (Y) nilai yang diperoleh sebesar 0,453 berarti terdapat hubungan antara variabel motivasi kerja dan variabel kepuasan pelayanan. Untuk membuktikan hipotesis " terdapat hubungan yang signifikan antara variabel motivasi kerja (X_1) dan kepuasan pelayanan (Y)" dapat dilihat pada nilai sig (Hasil print out SPSS 15 lampiran 5 page 1).

b) Pada Tabel Correlations diperoleh variabel motivasi kerja dan kepuasan pelayanan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,005, kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas Sig. (2-tailed) atau $[0,05 > 0,005]$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan.

Terbukti bahwa motivasi kerja mempunyai hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan. (Hasil print out SPSS 15 lampiran 4 page 1).

2. Analisis Regresi

- a) Hasil uji Coefficients, pada tabel Coefficients (Hasil print out SPSS 15 lampiran 5 page 2).

Diperoleh nilai konstanta (a) = 42.345 dan beta = 0,463 serta harga t_{hitung} dan tingkat signifikan = 0,000. Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi adalah :

$$\hat{Y} = 42.345 + 0,463 X_1$$

Konstanta sebesar 42.345 menyatakan bahwa jika tidak ada motivasi kerja maka nilai konstanta kepuasan pelayanan adalah 42.345. Koefisien regresi sebesar 0,463 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 skor motivasi kerja (karena tanda +) akan meningkatkan kepuasan pelayanan sebesar 0,463. Sebaliknya, jika motivasi kerja pegawai menurun sebesar 1 skor maka kepuasan pelayanan juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,463. Tanda + menyatakan arah hubungan yang searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel independen (X_1) akan mengakibatkan kenaikan/penurunan variabel dependen (Y).

- b). Uji koefisien regresi parsial

Pada tabel Coefficients (hasil print out SPSS 15 lampiran 5 page 2).

Tabel Coefficients diperoleh $t_{hitung} = 3.762$, $t_{tabel} = 2,021$

Ternyata nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $3.762 > 2,021$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

Tabel Coefficients diperoleh variabel motivasi kerja dan kepuasan pelayanan nilai Sig. sebesar 0,000 dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas Sig atau $[0,05 > 0,000]$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Terbukti bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

c). Uji ketepatan perkiraan

Pada tabel model summary^b (hasil print out SPSS 15 lampiran 5 page 1-2).

Hasil dari tabel Model Summary, ditampilkan nilai $R = 0,463$ dan koefisien Determinasi (R_{square}) sebesar 0,214 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau $(0,463 \times 0,463)$). Hal ini menunjukkan pengertian bahwa kepuasan pelayanan (Y) dipengaruhi sebesar 21,40 % oleh motivasi kerja (X_1), sedangkan sisanya ($100 \% - 21,40 \% = 78,60 \%$) disebabkan oleh hal-hal yang lain. R_{square} berkisar pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin kecil angka R_{square} , semakin lemah hubungan kedua variabel.

d). Uji ketepatan model

Pada tabel model summary^b (hasil print out SPSS 15 lampiran 5 page 2).

Hasil dari uji ANOVA diperoleh diperoleh nilai $F = 14.155$ dengan tingkat probabilitas sig. 0,000. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan pelayanan.

F. Pengaruh persepsi disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan

1. Analisis korelasi

Hasil pengujian korelasi Pearson Product Moment persepsi disiplin kerja terhadap kepuasan pelayanan berdasarkan SPSS 15 adalah sebagai berikut.

a). Hasil koefisien korelasi Pearson Product Moment antara variabel disiplin kerja (X_2) dan kepuasan pelayanan (Y) nilai yang diperoleh sebesar 0,355 berarti terdapat hubungan antara variabel persepsi disiplin kerja dan variabel kepuasan pelayanan. Untuk membuktikan hipotesis " terdapat hubungan yang signifikan antara variabel persepsi disiplin kerja (X_2) dan kepuasan pelayanan (Y)" dapat dilihat pada nilai sig (Hasil print out SPSS 15 lampiran 6 page 1).

b). Pada Tabel Correlations diperoleh variabel disiplin kerja dan kepuasan pelayanan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,008, kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas Sig. (2-tailed) atau $[0,05 > 0,008]$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Terbukti bahwa disiplin kerja mempunyai hubungan secara

signifikan terhadap kepuasan pelayanan.(Hasil print out SPSS 15 lampiran 4 page 1).

2. Analisis Regresi

a). Persamaan regresi linier

Pada tabel Coefficients (hasil print out SPSS 15 lampiran 6 page 2). Hasil uji Coefficients, nilai konstanta (a) = 48.450 dan beta =0,355 serta harga t_{hitung} dan tingkat signifikan = 0,008 Dari tabel tersebut diperoleh persamaan perhitungannya adalah .

$$\hat{Y} = 48.450 + 0,355 X$$

Konstanta sebesar 48.450 menyatakan bahwa jika tidak ada disiplin kerja maka kepuasan pelayanan hanya 48.450, koefisien regresi sebesar 0,355 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 skor disiplin kerja (karena tanda +) akan meningkatkan kepuasan pelayanan sebesar 0,355. Sebaliknya, jika disiplin kerja pegawai menurun sebesar 1 skor maka kepuasan pelayanan juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,355, Tanda + menyatakan arah hubungan yang searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel independen (X_2) akan mengakibatkan kenaikan/penurunan variabel dependen (Y).

b). Uji koefisien regresi parsial

Pada tabel Coefficients (hasil print out SPSS 15 lampiran 6 page 2).

Berdasarkan tabel coefficients diperoleh $t_{\text{hitung}} = 2.376$, $t_{\text{tabel}} = 2.021$, ternyata nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, atau $2.376 > 2,021$, maka H_0 ditolak

dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

Tabel Coefficients diperoleh variabel disiplin kerja dan kepuasan pelayanan nilai Sig. sebesar 0,008 kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas Sig atau $[0,05 > 0,008]$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Terbukti bahwa persepsi disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

c) Uji ketepatan perkiraan

Pada tabel Model Summary^b (hasil print out SPSS 15 lampiran 6 page 1- 2).

Hasil dari tabel Model Summary, nilai $R = 0,355$ dan koefisien Determinasi (R_{square}) sebesar 0,126 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau $(0,355 \times 0,355)$). Hal ini menunjukkan pengertian bahwa kepuasan pelayanan (Y) dipengaruhi sebesar 10,50 % oleh disiplin kerja (X_2), sedangkan sisanya $(100 \% - 0,60 \% = 89,40 \%)$ disebabkan oleh hal-hal yang lain. R_{square} berkisar pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin kecil angka R_{square} , semakin lemah hubungan kedua variabel, yang diteliti dari beragam faktor.

d).Uji ketepatan model

Pada tabel Anova (hasil print out SPSS 15 lampiran 6 page 2).

Hasil dari uji ANOVA diperoleh diperoleh nilai $F = 7.486$ dengan tingkat probabilitas sig. 0,008. Oleh karena probabilitas (0,008) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan pelayanan.

G. Pengaruh motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan

1. Analisis Korelasi Berganda

Pada tabel Correlations (hasil print out SPSS 15 lampiran 4 page 1).

- a) Hasil Corelations variabel motivasi kerja (X_1) dengan kepuasan pelayanan (Y). Nilai yang diperoleh sebesar 0,375 tingkat hubungan yang kuat antara variabel motivasi kerja (X_1) dan kepuasan pelayanan. Untuk membuktikan hipotesis "apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel X_1 dan Y " dilihat pada nilai sig.
- b) Hasil Correlation variabel disiplin kerja (X_2) dengan (Y). Nilai yang diperoleh sebesar 0,355 tingkat hubungan yang cukup kuat antara variabel disiplin kerja dan kepuasan pelayanan. Untuk membuktikan hipotesis ' apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel X_2 dan Y , dapat dilihat pada nilai sig.
- c) Hasil Correlations diperoleh variabel motivasi kerja (X_1) dan kepuasan pelayanan (Y) nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,005 kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar daari nilai probabilitas Sig. (2-tailed)

atau $[0,05 > 0,005]$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Terbukti bahwa motivasi kerja berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pelayanan.

d) Tabel correlation diperoleh variabel disiplin kerja (X_2) dan kepuasan pelayanan (Y) nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,008, kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas Sig. (2-tailed) atau $[0,05 > 0,008]$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Terbukti bahwa disiplin kerja berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pelayanan.

2. Analisis regresi

Pada tabel Coefficients (hasil print out SPSS 15 lampiran 4 page 3).

a) Persamaan regresi linier berganda

(1). Hasil dari uji Coefficients, pada bagian variabel motivasi dikemukakan nilai konstanta (a) = 39.268 dan beta = 0,295 serta harga t_{hitung} dan tingkat signifikansi = 0,029. Dari tabel diatas diperoleh persamaan perhitungannya adalah

$$\hat{Y} = 39.268 + 0,295 X_1$$

Konstanta sebesar 39.268 menyatakan bahwa jika tidak ada peningkatan motivasi, maka kepuasan pelayanan adalah sebesar 39.268, Koefisien regresi sebesar 0,295 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) motivasi kerja sebesar 0,295 akan

meningkatkan kepuasan pelayanan sebesar 0,295. Sebaliknya, jika motivasi turun sebesar 0,295, maka kepuasan pelayanan juga diprediksi turun sebesar 0,295. Tanda + menyatakan arah hubungan yang searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel independen (X_1) akan mengakibatkan kenaikan/penurunan variabel dependen (Y).

- (2) Hasil dari uji Coefficients, pada bagian persepsi disiplin kerja dikemukakan nilai konstanta (a) = 39,268 dan beta = 0,266, serta harga t hitung dan tingkat signifikansi = 0,047, diperoleh persamaan:

$$\hat{Y} = 39,268 + 0,266 X$$

Konstanta sebesar 39,268 menyatakan bahwa jika tidak ada peningkatan disiplin kerja, maka kepuasan pelayanan adalah sebesar 39,268, koefisien regresi sebesar 0,266 menyatakan bahwa setiap kenaikan disiplin kerja 0,266 akan menaikkan kepuasan pelayanan sebesar 0,266. Sebaliknya jika disiplin kerja sebanyak 1 point, maka kepuasan pelayanan juga diprediksi mengalami kenaikan sebesar 0,266 point.

b). Uji koefisien regresi parsial

Berdasarkan tabel Correlations (hasil print out SPSS 15 lampiran 4 page 1).

(1) Tabel Coefficients motivasi kerja terhadap kepuasan pelayanan diperoleh $t_{hitung} = 2.250$, $t_{table} = 2.021$, ternyata nilai $t_{hitung} > t_{table}$, atau $2,250 > 2.021$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

(2) Tabel Coefficients diperoleh variabel motivasi kerja dan kepuasan pelayanan nilai sig sebesar 0,029, kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas lebih besar dari probabilitas sig atau $[0,05 > 0,029]$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan.. Terbukti bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

(3).Tabel Coefficients disiplin kerja terhadap kepuasan pelayanan diperoleh $t_{hitung} = 2.031$, $t_{table} = 2.021$, ternyata $t_{hitung} = 2.031 > t_{table} = 2.021$, artinya H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi persepsi disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

(4). Tabel Coefficients diperoleh variabel persepsi disiplin kerja dan kepuasan pelayanan nilai sig sebesar 0.047, kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas lebih besar dari nilai probabilitas sig atau $[0,05 > 0,047]$, H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi persepsi disiplin kerja signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

c) Uji ketepatan perkiraan

Berdasarkan tabel model summary^b (hasil print out SPSS 15 lampiran 4 page 2).

Hasil dari tabel Model Summary, ditampilkan nilai $R=0,453$ dan koefisien determinasi (Rsquare) sebesar $0,205$ (adalah pengkuadratan dari koefisien kerelasi, atau $0,453 \times 0,453 = 0,205$). Hal ini menunjukkan pengertian bahwa kualitas pelayanan (Y) dipengaruhi sebesar $20,50\%$ oleh variabel motivasi kerja (X_1) dan persepsi disiplin pelayanan (X_2), sedangkan sisanya ($100\% - 20,50\% = 79,50\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. R square berkisar pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin kecil angka Rsquare, semakin lemah hubungan kedua variabel tersebut.

d) Uji ketepatan model

Berdasarkan tabel anova^b (hasil print out SPSS 15 lampiran 4 page 2).

Hasil dari uji ANOVA, pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai $F=6.568$ dengan tingkat probabilitas Sig. $0,003$ oleh karena probabilitas ($0,003$) jauh lebih kecil dari $0,05$ maka model regresi ganda dipakai untuk memprediksi kepuasan pelayanan.

BAB. V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah dilakukan penelitian dan analisa data diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Motivasi kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pelaku usaha telah sesuai dengan yang diharapkan.
2. Persepsi disiplin kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun dalam menyelenggarakan pelayanan sudah cukup baik.
3. Motivasi dan persepsi disiplin kerja pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

B. Saran

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Diharapkan pimpinan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun dimasa mendatang dalam memotivasi kerja pegawai dapat lebih dioptimalkan, agar dapat lebih meningkatkan disiplin kerja pegawai sehingga akan tercapai visi misi Badan Pelayanan Terpadu dan memberikan kepuasan pelayanan kepada pelaku usaha serta masyarakat pada umumnya.
2. Diharapkan pimpinan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun dapat menerapkan prinsip hukuman dan penghargaan (*punish and reward*) yang lebih tepat, untuk memacu dan memotivasi pegawai agar lebih giat lagi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

3. Kepada Pemerintah Kabupaten Karimun diharapkan dapat membuat aturan/keputusan tentang perizinan yang murah, mudah dan tak berbelit-belit dalam pengurusan perizinan, sehingga akan membuat pelaku usaha senang dalam membuat perizinan.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad.(2003). Pengaruh Kemampuan Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Efektifitas Pelayanan (Studi pada Unit Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru).*Publik dan Bisnis Jurnal Ilmu Administrasi Universitas Riau*.Nomor 1,36.
- Abdulah. (2008,8 Mai).Surat pembaca dalam *Batam Pos* hal 4.
- Anwar Saleh (2008,30 April).Implementasi Peraturan Pemerintah di Kawasan Free Trade Zone (FTZ) di Kepulauan Riau dalam *Batam Pos* hal 8.
- Buchari,Zainun.(1981).*Manajemen dan Motivasi*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Bappeda Kabupaten Karimun.(2005).Karimun Dalam Angka.Karimun: Badan Pusat Statistik.
- Engel, James F,Roger D.B. and Paul W.M. (1995).*Customer Behavior, International Edition*, Forth Worth : Dreyden Press.
- Flippo, Edwin, B, 1986, *Personnel Management*, Sixth Edition, Mc.Graw- Hill Book Company, New York.
- Gibson,J.L, Ivancevich,J.M. dan Donnely,J.H. (1997). *Organisasi Perilaku Struktur Proses*, Edisi ke-5, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Gasperz, Vincent. (2007). *Team Oriented Problem Solving*,Jakarta:Gramedia.
- Hamalik, Oemar.(1993).*Psikologi Managemen : Penuntun bagi Pemimpin*. Bandung :Tirgenda Karya
- Handayani, Suwarno.(1996).*Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV.Haji Mas Agung
- Hasibuan,M.S.P.(2005). *Organisasi dan Motivasi : Dasar Meningkatkan Produktivitas*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Iswanto, Yun. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesatu, Jakarta:Universitas Terbuka.
- Kasmir.(2004).Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo.
- Kotler, Philip(1997). *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Hendro Teguh, Edisi ke 9.Jakarta: CV.Intermedia.
- Kusharianingsih (2007). *Pengantar Statistic Sosial*.Jakarta : Universitas Terbuka.

- Moenir,A.S.(1995), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta : Bumi Aksara.
- Mahmudi.(2007).*Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN.
- Prawirosentono,Suyadi.(1999).*Analisis Kinerja Organisasi*.Bandung:PT.Rineka Cipta.
- Prasetya,Irawan.(2005). *Metodologi Penelitian Administrasi*.Jakarta:Universitas Terbuka.
- Ratminto dan Winarsih,A.S (2005), *Manajemen Pelayanan, Pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Riduwan dan Sunarto (2007), *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan,Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*,Bandung : Alfabeta.
- Rangkuty, Fredy ; *Tekhnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia, Jakarta. 2002
- Rasul, Syahrudin, Antar MT.Siaturi, Bambang Pamungkas, Djoko Prihardono, Dirwan Masrul, Haryono, Hendro Witjaksone, Sahat L.Tobing, 2000, *Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah : Sosialisasi dan Asistensi Implementasi AKIP*, Tim Studi Pengembangan Sistem AKIP BPKP,Jakarta.
- Sekretaris Negara, naskah. *Gerakan Disiplin Nasional (GDN) menyongsong era keterbukaan tahun 2020* Jakarta, edisi 1996 penerbit cv. Novindo Pustaka Mandiri
- Stoner,James A.F.(1986).*Manajemen*.Jilid 2,Edisi Kedua,Alih Bahasa Agus Maulana dkk.Jakarta.Erlangga
- Supranto,J.(1997)*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan,Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*.Jakarta: Rineka Cipta.
- Safiie, Inu, Kencana, dkk, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Penerbit. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Suriadinata,Ermaya.(1996).*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung: CV.Ramadhan.
- Saydam, Gouzali, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Suatu Pendekatan Mikro*, Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, Sofian, E (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sondang, Siagian (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. XIII. Jakarta: PT.Bumi Akasara.

- Sugiarto, Endang. (2004). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Suirman. (2003). Analisa tentang Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai di Lingkungan Bappeda Propinsi Riau. *Publik dan Bisnis Jurnal Ilmu Administrasi Universitas Riau*.
- Suhartadji. (2001). *Pelayanan Prima, Excellent Service*, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Departemen Tenaga Kerja RI, Jakarta.
- Sunyoto, Agus. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Sutarno. (2003). *Pengelolaan Usaha*. Jakarta: PT. Kanisius.
- Stephen, Robbin. (1994). *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. Penerbit. Arcan. Jakarta. (terjemahan).
- Sayoga, Dokter. (2002). *Pengaruh Bahasa Inggris pada Pembentukan Kosakata*. Bandung: CV. Angkasa.
- Thoha, Miftah. (1996). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali Press.
- (1997). *Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Toni, Listianto. (2007). Pengaruh Motivasi, Kepuasan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Lingkungan Pegawai kantor PDAM Kota Surabaya). *Tesis*. Surabaya.
- Tjiptono. (2004). *Layanan Prima Bidang Jasa* Yogyakarta: Penerbit. PT. Andi Offset.
- Tulus, Moh. Agus. (1992). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Buku Panduan Mahasiswa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Vincent, Gaspersz. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta.: PT. Gramedia.
- Walgito, Bimo. (1990). *Suatu Pengantar Psikologi Sosial*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Winardi. (1992). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- _____ (2001). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wikipedia. (2007). Persepsi. Diambil 8 September 2008, dari situs World Wide Web <http://id.wikipedia.org/wiki/Persepsi>
- Yuwono, Sutopo. (1985). *Etika Motivasi dan Disiplin Kerja*. Jakarta.

Yazid.(1999). *Pemasaran Jasa : Konsep Dan Implementasinya*.Yogjakarta:Ekonesia, Fakultas Ilmu Ekonomi, UII,

Sucianti, dkk.(2007). *Pedoman Penulisan (Tugas Akhir Program Magister)*.Jakarta: Universitas Terbuka.

Undang – undang nomor 32 tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*

Keputusan Men.PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Keputusan Men.PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

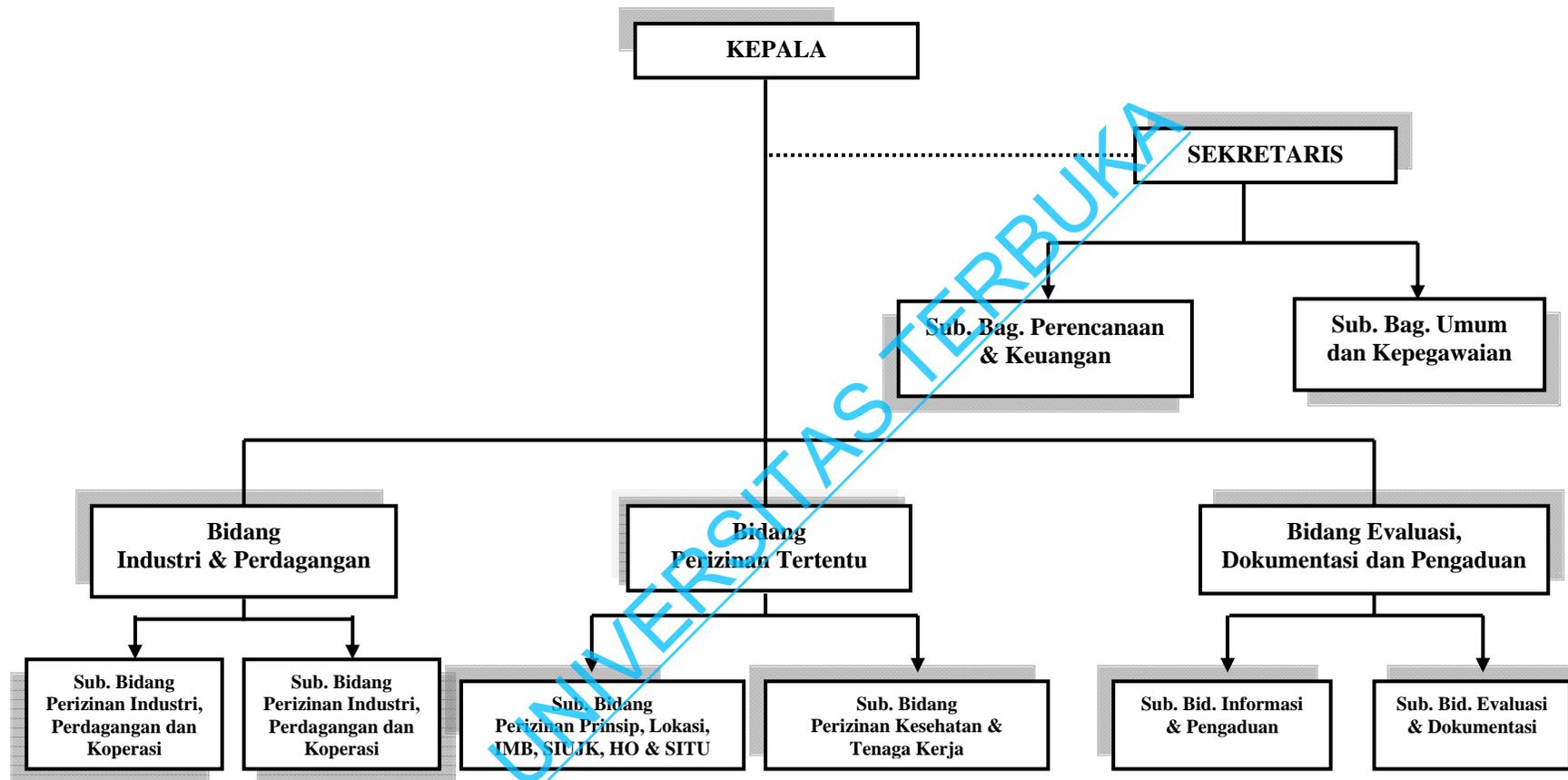
Keputusan Bupati Karimun Nomor 24. C Tahun 2005 tentang *Pembentukan dan Susunan Organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Karimun*

Keputusan Bupati Karimun Nomor 118 Tahun 2006 tentang *Pendelegasian Wewenang Penerbitan Permohonan Perizinan kepada Pusat Pelayanan*

Keputusan Bupati Karimun Nomor 132 Tahun 2006 tentang *Susunan Organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Karimun*

Peraturan Bupati Karimun Nomor. 11 Tahun 2007 tentang *Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun.*

**STRUKTUR ORGANISASI
BADAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KARIMUN**



KUESIONER

PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA BADAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KARIMUN

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor Responden :
2. Pendidikan Terakhir :
3. Jenis Kelamin :
4. U m u r :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Angket ini bertujuan untuk penelitian saja dan tidak akan berpengaruh kepada kedudukan dan profesi responden.
2. Dimohonkan kepada responden untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
3. Bantuan responden sangat diharapkan untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan dibawah ini sesuai dengan kondisi sebenarnya.
4. Mohon berikan tanda silang (X) pada jawaban pertanyaan yang menurut responden sesuai dengan keadaan.

DAFTAR PERTANYAAN

I. Variabel X.1 (Motivasi).

A. Dorongan Untuk Menyelesaikan Pekerjaan.

- 1) Bagaimana tanggapan anda tentang perhatian organisasi terhadap kelancaran tugas pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Karimun ?.
 - a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.

- 2) Bagaimana tanggapan anda tentang ketersediaan fasilitas pelayanan dalam mendorong kelancaran tugas pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Karimun ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 3) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan Kepala Kantor dalam mendorong kelancaran tugas pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Karimun ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 4) Bagaimana tanggapan anda tentang pelatihan teknis yang diberikan kepada pegawai dalam mendorong kelancaran tugas pada Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Karimun ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 5) Bagaimana tanggapan anda tentang standar minimal pelayanan dalam mendorong kelancaran tugas pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Karimun ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.

B. Tujuan.

- 6) Bagaimana tanggapan anda tentang visi – misi Badan Pelayanan Terpadu dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan ?
- a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.
- 7) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan Badan Pelayanan Terpadu dalam memfasilitasi kepentingan pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi ?
- a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.
- 8) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam mempertahankan kualitas pelayanan perizinan ?
- a) Sangat Baik
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.
- 9) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam membantu penyelesaian pelayanan perizinan kepada pelaku usaha ?
- a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.

10) Bagaimana tanggapan anda tentang pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam menindak-lanjuti keluhan pelaku usaha akan kualitas pelayanan ?.

- a) Sangat Baik.
- b) Baik.
- c) Cukup Baik.
- d) Kurang Baik
- e) Tidak Baik.

11) Bagaimana tanggapan anda cara pegawai dalam pencapaian visi misi Badan Pelayanan Terpadu ?

- a) Sangat baik
- b) Baik
- c) Cukup baik
- d) Kurang baik
- e) Tidak baik

12) Bagaimana pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam melaksanakan tugas pelayanan terhadap pelaku usaha ?

- a) Sangat baik
- b) Baik
- c) Cukup baik
- d) Kurang baik
- e) Tidak baik

C. Pemenuhan Kebutuhan.

13) Bagaimana tanggapan anda tentang perhatian organisasi terhadap peningkatan kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan ?.

- a) Sangat Baik.
- b) Baik.
- c) Cukup Baik.
- d) Kurang Baik
- e) Tidak Baik.

- 14) Bagaimana tanggapan anda tentang perhatian organisasi terhadap peningkatan fasilitas pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 15) Bagaimana tanggapan anda tentang perhatian organisasi terhadap peningkatan standar dan prosedur pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 16) Bagaimana tanggapan anda tentang perhatian organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 17) Bagaimana tanggapan anda tentang perhatian organisasi terhadap peningkatan kesejahteraan aparatur pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan?
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.

II. X.2. (Disiplin Kerja).

A. Sikap Mental.

- 1) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan Badan Pelayanan Terpadu dalam memacu pegawai dalam tindakannya untuk dapat memenuhi standar – standar yang ditetapkan organisasi ?
 - a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik.
 - e) Tidak Baik.
- 2) Bagaimana tanggapan anda tentang sikap pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam melaksanakan disiplin kerja ?
 - a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik.
 - e) Tidak Baik.
- 3) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam menanamkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan ?
 - a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik.
 - e) Tidak Baik.
- 4) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam menumbuhkan budaya disiplin kerja terhadap setiap pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha ?
 - a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik.
 - e) Tidak Baik.

- 5) Bagaimana tanggapan anda tentang sikap pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam melakukan pelayanan ?
- a) Sangat baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup baik.
 - d) Kurang baik.
 - e) Tidak baik.

B.Pemahaman.

- 6) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam memberikan pemahaman terhadap pelaku usaha tentang perizinan ?
- a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik.
 - e) Tidak Baik
- 7) Bagaimana tanggapan anda tentang perilaku pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam mensosialisasikan Peraturan Daerah perihal pengurusan perizinan terhadap pelaku usaha ?
- a) Sangat Baik
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.
- 8) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam mensosialisasikan peraturan tidak tertulis terhadap setiap pelaku usaha?
- a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.

- 9) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam menerapkan sistem aturan pelayanan prima ?
- a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.
- 10) Bagaimana tanggapan anda tentang norma dan kriteria pelayanan yang diberikan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam menciptakan iklim kedisiplinan kerja terhadap setiap pelaku usaha ?
- a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.
- 11) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam mengevaluasi masalah kedisiplinan pelaku usaha dalam pengurusan perizinan ?
- a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.

C. Sikap Kelakuan.

- 12) Bagaimana tanggapan anda tentang kesungguhan hati pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam menanamkan kedisiplinan ?
- a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.

- 13) Bagaimana tanggapan anda tentang peranan pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam menanamkan kepatuhan berdasarkan kesungguhan hati kepada setiap pelaku usaha ?
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 14) Bagaimana tanggapan anda tentang kepatuhan pegawai secara sukarela terhadap peraturan tertulis ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 15) Bagaimana tanggapan anda tentang kepatuhan pegawai secara sukarela terhadap peraturan tidak tertulis ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 16) Bagaimana tanggapan anda tentang sikap pegawai dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan kepada pelaku usaha ?
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 17) Bagaimana tanggapan anda tentang sikap pegawai, apakah dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan dengan cermat dan tertib ?
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.

III. Variabel Y (Kepuasan Pelayanan).

A. Keandalan

- 1) Apakah pelaksanaan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun unsur pegawainya memiliki keandalan dalam mengisi format perizinan ?
 - a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik.
 - e) Tidak Baik.
- 2) Bagaimana tanggapan anda tentang kemampuan pegawai dalam memahami tugasnya pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?
 - a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.
- 3) Bagaimana tanggapan anda tentang kecermatan pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun dalam memeriksa persyaratan perizinan ?
 - a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.

B. Keresponsifan

- 4) Bagaimana tanggapan anda dengan respon pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun dalam melayani pelaku usaha ?
 - a) Sangat Baik.
 - b) Baik.
 - c) Cukup Baik.
 - d) Kurang Baik
 - e) Tidak Baik.

5) Bagaimana tanggapan anda tentang sikap tanggap pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?.

- a) Sangat Baik.
- b) Baik.
- c) Cukup Baik.
- d) Kurang Baik
- e) Tidak Baik.

6) Bagaimana tanggapan anda terhadap pegawai Badan Pelayanan Terpadu dalam menghadapi pelaku usaha yang perizinannya bermasalah ?

- a) Sangat baik
- b) Baik
- c) Cukup baik
- d) Kurang baik
- e) Tidak baik

7). Bagaimana tanggapan anda selaku pelaku usaha, dengan pelayanan pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?

- a) Sangat baik
- b) Baik
- c) Cukup baik
- d) Kurang baik
- e) Tidak baik

C. Keyakinan

8). Bagaimana tanggapan anda tentang kemampuan pegawai dalam menjelaskan daftar isian perizinan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?.

- a) Sangat Baik.
- b) Baik.
- c) Cukup Baik.
- d) Kurang Baik.
- e) Tidak Baik.

- 9) Bagaimana tanggapan anda tentang cara pegawai menjelaskan biaya perizinan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 10) Bagaimana tanggapan anda tentang ketepatan waktu pelayanan perizinan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 11) Bagaimana tanggapan anda cara berkomunikasi pegawai terhadap pelaku usaha pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.

F. Empati

- 12) Bagaimana tanggapan anda tentang cara pegawai memperlakukan setiap pelaku usaha pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?.
- Sangat Baik.
 - Baik.
 - Cukup Baik.
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik.
- 13) Bagaimana perhatian pegawai dalam menanggapi pelaku usaha yang datang pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?
- Sangat baik
 - Baik
 - Cukup baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik

14) Bagaimana tanggapan anda tentang pegawai menghadapi pelaku usaha yang tidak mengikuti prosedur pengurusan perizinan ?

- a) Sangat baik
- b) Baik
- c) Cukup baik
- d) Kurang baik
- e) Tidak baik

E. Berwujud

15) Bagaimana tanggapan anda tentang penampilan pegawai Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?.

- a) Sangat Baik.
- b) Baik.
- c) Cukup Baik.
- d) Kurang Baik.
- e) Tidak Baik.

16) Bagaimana tanggapan anda tentang sarana pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?.

- a) Sangat Baik.
- b) Baik.
- c) Cukup Baik.
- d) Kurang Baik.
- e) Tidak Baik.

17) Bagaimana tanggapan anda tentang media komunikasi pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun ?.

- a) Sangat Baik.
- b) Baik.
- c) Cukup Baik.
- d) Kurang Baik.
- e) Tidak Baik.

TERIMA KASIH

Langkah – langkah menjawab:

Langkah 1. membuat Ha dan Ho dalam bentuk kalimat :

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

Ho: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.

Langkah 2. Membuat Ha dan Ho dalam bentuk statistik :

Ha: $r \neq 0$

Ho: $r = 0$

Langkah 3. Membuat tabel penolong untuk menghitung korelasi Ganda: setelah dihitung dengan kalkulator FX 3600 maka diperoleh:

a. Menghitung nilai Korelasi X1 terhadap Y

Ringkasan Statistik X₁ terhadap Y

Simbol Statistik	Nilai Statistik
n	54
$\sum X_1$	4158
$\sum Y$	3355
$\sum X_1^2$	323446
$\sum Y^2$	209467
$\sum X_1 Y$	258815

$$r_{X_1.Y} = \frac{n(\sum X_1 Y) - (\sum X_1) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2] [n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{X_1.Y} = \frac{54(258815) - (4158) \cdot (3355)}{\sqrt{[(54) \cdot (323446) - (4158)^2] \cdot [(54) \cdot (209467) - (3355)^2]}} = 0,262$$

b. Menghitung nilai Korelasi X_2 terhadap Y

Ringkasan Statistik X_2 terhadap Y

Simbol Statistik	Nilai Statistik
n	54
$\sum X_2$	4033
$\sum Y$	3355
$\sum X_2^2$	305039
$\sum Y^2$	209467
$\sum X_2 Y$	251271

$$r_{X_2.Y} = \frac{n(\sum X_2 Y) - (\sum X_2) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2] [n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{X_2.Y} = \frac{54(251271) - ((4033) \cdot (3355))}{\sqrt{[(54) \cdot (305039) - (4033)^2] \cdot [(54) \cdot (209467) - (3355)^2]}} = 0,355$$

c. Menghitung Nilai Korelasi X_1 dengan X_2

Ringkasan Statistik X_1 dengan X_2

Simbol Statistik	Nilai Statistik
n	54
$\sum X_1$	4158
$\sum X_2$	4033
$\sum X_1^2$	323446
$\sum X_2^2$	305039
$\sum X_1 X_2$	311651

$$r_{X_1.X_2} = \frac{n(\sum X_1 X_2) - (\sum X_1) \cdot (\sum X_2)}{\sqrt{[n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2] \cdot [n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2]}}$$

$$r_{X_1.X_2} = \frac{54(311651) - (4158) \cdot (4033)}{\sqrt{[(54) \cdot (323446) - (4158)^2] \cdot [(54) \cdot (305039) - (4033)^2]}} = 0,313$$

Langkah 4. Mencari Nilai Korelasi antar Variabel dan Korelasi Ganda ($R_{X1.X2.Y}$)

Ringkasan Hasil Korelasi

Simbol Statistik	Nilai Statistik
$r_{X1.Y}$	0,262
$r_{X2.Y}$	0,355
$r_{X1 X2}$	0,313

Dari hasil korelasi kemudian dimasukkan pada rumus korelasi Ganda (R) dengan rumus :

$$R_{X1.X2.Y} = \sqrt{\frac{r_{X1.Y}^2 + r_{X2.Y}^2 - 2(r_{X1.Y}) \cdot (r_{X2.Y}) \cdot (r_{X1.X2})}{1 - r_{X1.X2}^2}}$$

$$R_{X1.X2.Y} = \sqrt{\frac{(0,262)^2 + (0,355)^2 - 2 \cdot (0,262) \cdot (0,355) \cdot (0,313)}{1 - (0,313)^2}} = 0,45$$

Hubungan motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun tergolong kuat atau tinggi. Kontribusi secara simultan $R^2 \times 100\% = 0,45^2 \times 100\% = 20,25\%$ dan sisanya 79,75% ditentukan oleh variabel lain.

Langkah 5. Menguji signifikansi dengan rumus F_{hitung}

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}} = \frac{\frac{0,45^2}{2}}{\frac{(1-0,45^2)}{54-2-1}} = 10,11$$

Kaidah pengujian signifikansi:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka tolak H_0 artinya signifikan dan

$F_{hitung} < F_{tabel}$, terima H_0 artinya tidak signifikan

Dengan taraf signifikan (α) = 0,05

Carilah nilai F_{tabel} menggunakan Tabel F dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= F \{(1-\alpha) (dk=k), (dk=n-k-1)\} \\
 &= F \{(1-0,05) (dk=2), (dk=54-2-1)\} \\
 &= F \{(0,95), (2,51)\}
 \end{aligned}$$

Cara mencari F_{tabel} : angka 2 sebagai angka pembilang
 Angka 51 sebagai angka penyebut.

$$F_{\text{tabel}} = 3,725 \text{ (interpolasi)}$$

Cara mencari interpolasi pada tabel F.

Rumus mencari interpolasi

$$C = C_0 + \frac{(C_1 - C_0)}{(B_1 - B_0)} \cdot (B - B_0)$$

Dimana :

B = nilai dk yang dicari

B_0 = nilai dk pada awal nilai yang sudah ada

B_1 = nilai dk pada akhir nilai yang sudah ada

C = nilai F_{tabel} yang dicari

C_0 = nilai F_{tabel} pada awal nilai yang sudah ada

C_1 = nilai F_{tabel} pada akhir nilai yang sudah ada

Dari Tabel F diperoleh :

$$B = 51 \text{ (} dk = n - k - 1 = 54 - 2 - 1 = 51 \text{)}$$

$$B_0 = 50$$

$$B_1 = 55$$

$$C = \text{nilai } F_{\text{tabel}} \text{ yang dicari melalui interpolasi} = 3,725$$

$$C_0 = 3,73$$

$$C_1 = 3,72$$

$$C = C_0 + \frac{(C_1 - C_0)}{(B_1 - B_0)} \cdot (B - B_0) = 3,73 + \frac{(3,72 - 3,73)}{(55 - 50)} \cdot (51 - 50)$$

$$= 3,73 + \frac{-0,01}{5} \cdot (1) = 3,73 - 0,02 = 3,71$$

Langkah 6. Membuat Kesimpulan

Setelah dihitung ternyata $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $10,11 > 3,71$ maka tolak H_0 dan terima H_a artinya terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karimun.