

**Kode>Nama Rumpun Ilmu: 571/ Manajemen**

**LAPORAN  
PENELITIAN LANJUT**



**MOTIVASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA  
SEBAGAI ANTESEDEN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN PUBLIK  
DI KECAMATAN KOTA TANGERANG SELATAN**

**TIM PENELITI**

**Drs. Tamjuddin, M. Si/23045601  
Devi Ayuni, SE, M.Si/0003067810  
Dra. Wiwin Siswantini, MM/0018126007  
Andy Mulyana, SE/0009057407**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TERBUKA  
DESEMBER 2014**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN LANJUT UNIVERSITAS TERBUKA**

**Judul Penelitian** : Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara sebagai Anteseden Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Publik di Kecamatan Kota Tangerang Selatan

**Kode>Nama Rumpun Ilmu** : 571/Manajemen

**Ketua Peneliti**

a. Nama Lengkap : Drs. Tamjuddin, M.Si  
b. NIDN : 23045601  
c. Jabatan Fungsional : Lektor  
d. Program Studi : Manajemen  
e. Nomor HP : 08176979458  
f. Alamat Surel (e-mail) : [tamjuddin@ut.ac.id](mailto:tamjuddin@ut.ac.id)

**Anggota Peneliti**

a. Nama Lengkap : Devi Ayuni, SE, M.Si  
b. NIDN : 0003067810  
c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

**Anggota Peneliti**

a. Nama Lengkap : Dra. Wiwin Siswantini, MM  
b. NIDN : 0018126007  
c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

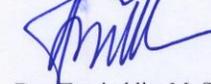
**Anggota Peneliti**

a. Nama Lengkap : Andy Mulyana, SE  
b. NIDN : 0009057407  
c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

**Biaya Penelitian** : Rp 30.000.000,-

Tangsel, 24 November 2014

Ketua Peneliti



Drs. Tamjuddin, M. Si  
NIP. 19560423 198603 1 002



Menyetujui,  
Ketua Lembaga Penelitian



Ir. Kristanti A. Puspitasari, M. Ed., Ph.d  
NIP. 19610212 198603 2 001

## RINGKASAN

Kota Tangerang Selatan merupakan Daerah Otonom baru di Provinsi Banten yang berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008. Wilayah otonom baru di Provinsi Banten hasil pemekaran Kabupaten Tangerang ini memiliki 7 kecamatan. Berdasarkan hasil Sensus Penduduk tahun 2014 1.405.170 jiwa. Penduduk berjenis kelamin laki-laki sebesar 708.767 jiwa sedangkan perempuan 696.403 jiwa. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada masyarakat, seperti pembuatan KTP, KK, akta, perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa (cetak dan elektronik) seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan aparat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah. Beranjak dari pemikiran tersebut dan berdasarkan pengamatan awal dilapangan, bahwa motivasi kerja aparat pemerintah turut berperan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di tingkat Kecamatan Kota Tangerang Selatan. Dari fenomena tersebut penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut dampak motivasi kerja dan kualitas pelayanan aparat terhadap kepuasan masyarakat di tingkat Kecamatan Kota Tangerang Selatan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, penentuan skor untuk setiap *item* kuesioner digunakan skala Likert. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SEM dengan bantuan *software LISREL 8.7*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi aparatur sipil pegawai kecamatan di wilayah Tangerang Selatan mempengaruhi kualitas pelayanan. Motivasi aparatur sipil pegawai kecamatan di wilayah Tangerang Selatan tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan karena lingkungan kerja yang kurang kondusif dan peran pimpinan dalam penyelesaian tugas pelayanan. Dalam hal kualitas pelayanan aparatur sipil pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat di kecamatan di wilayah Tangerang Selatan.

**Kata Kunci: Motivasi, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat**

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota Tangerang Selatan (Tangsel), merupakan Daerah Otonom baru di Provinsi Banten yang berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008. Wilayah otonom baru di Provinsi Banten hasil pemekaran Kabupaten Tangerang ini memiliki 7 kecamatan terdiri dari 49 kelurahan dan 5 desa dengan luas 14.719 Ha (147,19 km<sup>2</sup>). Kota ini terletak di bagian timur Provinsi Banten berbatasan langsung dengan Wilayah DKI Jakarta. Dalam penyelenggaraan pemerintahan kota, Kota Tangerang Selatan mempunyai perangkat daerah antara lain terdiri dari 7 (tujuh) kecamatan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kelurahan dan Desa per Kecamatan Kota Tangerang Selatan 2014**

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Jumlah Rukun Warga (RW)	Jumlah Rukun Tetangga (RT)
1	Serpong	9	-	100	430
2	Serpong Utara	7	-	91	404
3	Ciputat	7	-	101	518
4	Ciputat Timur	6	-	79	436
5	Pamulang	8	-	152	779
6	Pondok Aren	11	-	123	773
7	Setu	1	5	40	195
Jumlah		49	5	686	3.535

Sumber : Kota Tangerang Selatan dalam Angka 2014, BPS Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil data BPS kota Tangerang Selatan tahun 2014 jumlah penduduk Kota Tangerang Selatan sebanyak 1.405.170 jiwa. Penduduk berjenis kelamin laki-laki sebesar 708.767 jiwa sedangkan perempuan 696.403 jiwa. Rasio jenis kelamin sebesar 101,78 persen yang menunjukkan bahwa jumlah laki-laki jauh lebih banyak dibandingkan jumlah perempuan.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Penduduk di Kecamatan Kota Tangerang Selatan Tahun 2014**

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Penduduk	Rasio Jenis Kelamin
1	Serpong	75.375	76.524	151.899	98,50
2	Serpong Utara	70.915	71.413	142.328	99,30

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Penduduk	Rasio Jenis Kelamin
3	Ciputat	105.746	102.139	207.885	103,53
4	Ciputat Timur	95.937	94.478	190.415	101,54
5	Pamulang	155.700	152.572	308.272	102,05
6	Pondok Aren	167.894	163.750	331.644	102,53
7	Setu	37.200	35.527	72.727	104,71
Jumlah		708.767	696.403	1.405.170	101,78

Sumber: Kota Tangerang Selatan dalam Angka 2014, BPS Kota Tangerang Selatan

Salah satu permasalahan pelayanan masyarakat yang muncul di Kota Tangerang Selatan adalah pelayanan publik yang belum optimal. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan publik yang belum optimal di Kecamatan Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil data BPS kota Tangerang Selatan tahun 2014 jumlah PNS pada tiap kecamatan Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah PNS di Kecamatan Kota Tangerang Selatan Tahun 2014**

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Serpong	29	8	37
2	Serpong Utara	25	5	30
3	Ciputat	30	4	34
4	Ciputat Timur	18	4	22
5	Pamulang	28	11	39
6	Pondok Aren	32	8	40
7	Setu	18	5	23
Jumlah		180	45	225

Sumber: Kota Tangerang Selatan dalam Angka 2013, BPS Kota Tangerang Selatan

**Tabel 1.4**  
**Jumlah PNS di Kecamatan Kota Tangerang Selatan Berdasarkan Pendidikan Tahun 2014**

No.	Kecamatan	SD	SMP	SMU	Diploma	S1	S2/S3
1	Serpong	0	1	7	2	23	4
2	Serpong Utara	0	0	7	1	22	0
3	Ciputat	1	0	8	2	19	4
4	Ciputat Timur	0	0	4	1	10	7

No.	Kecamatan	SD	SMP	SMU	Diploma	S1	S2/S3
5	Pondok Aren	0	0	14	2	21	3
6	Pamulang	0	0	9	3	24	3
7	Setu	0	0	9	0	12	2
Jumlah		1	1	58	11	131	23

Sumber : Kota Tangerang Selatan dalam Angka 2014, BPS Kota Tangerang Selatan

**Tabel 1.5**  
**Jumlah PNS di Kecamatan Kota Tangerang Selatan**  
**Berdasarkan Golongan Tahun 2014**

No.	Kecamatan	I	II	III	IV	Total
1	Serpong	0	9	23	5	37
2	Serpong Utara	0	6	24	0	30
3	Ciputat	1	10	22	1	34
4	Ciputat Timur	0	2	19	1	22
5	Pondok Aren	0	6	33	1	40
6	Pamulang	0	13	24	2	39
7	Setu	0	3	17	3	23
Jumlah		1	49	162	13	225

Sumber : Kota Tangerang Selatan dalam Angka 2014, BPS Kota Tangerang Selatan

Untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat diperlukan motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan tinggi rendahnya kinerja pegawai. Motivasi juga berhubungan dengan faktor-faktor psikologis seseorang sebagai wujud hubungan antara sikap, kebutuhan dan kepuasan yang terjadi dalam diri manusia. Rangsangan bagi manusia adalah berusaha memenuhi kebutuhannya baik yang bersifat material maupun non material. Pemenuhan kebutuhan yang bersifat material merupakan motivasi kerja yang berasal dari luar individu pegawai namun besar pengaruhnya kepada kondisi kepuasan psikologis seorang pegawai. Terpenuhinya kebutuhan pegawai, minimal kebutuhan pokoknya, pegawai akan lebih fokus dalam bekerja dan menunjukkan kinerja yang sesuai dengan tuntutan profesinya. Penelitian mengenai motivasi dan kepuasan kerja yang dilakukan peneliti terdahulu antara lain; Listiyanto dan Setiaji (2007) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Lingkungan Pegawai Kantor PDAM Kota Surakarta). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi, kepuasan kerja, dan variabel disiplin kerja terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Menurut Goetsch dan Davis (2003) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah. Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “dianggap“ belum baik dan memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralization*) 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik“ (2003). Menurut Tse dan Wilton, dalam M.N. Nasution (2004) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat, seperti pembuatan KTP, KK, akta, perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa (cetak dan elektronik) seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya adalah merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan. Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan masyarakat merupakan salah satu fenomena penting,

relevan dan aktual untuk diteliti. Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pemerintah sebagai provider atau penyedia harus lebih intensif didalam memperhatikan pelayanan tersebut. Karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan pengalaman masa lalu, bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam prosesnya selalu dimulai dari langkah-langkah yang bersifat mikro dan teknis, seperti perbaikan prosedur, fasilitas, struktur sampai pada kebijakan bersifat makro dan politik, seperti kebijakan otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah. Pendekatan lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (*human approach*). Salah satu faktor utamanya adalah motivasi manusia dalam melakukan pekerjaannya. Seseorang dapat melakukan sesuatu pekerjaan, tentu dengan maksud dan tujuan tertentu baik sebelum bekerja sebagai aparat maupun sesudah bekerja, namun dalam kenyataannya bahwa apa yang diharapkan itu tidak seratus persen terwujud.

Beranjak dari pemikiran tersebut dan berdasarkan pengamatan awal dilapangan, bahwa motivasi kerja aparat pemerintah turut berperan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di tingkat Kecamatan Kota Tangerang Selatan. Kenyataan empirik di tingkat Kecamatan, menunjukkan adanya keluhan masyarakat dalam berurusan dengan pihak di kecamatan membuat surat-surat terkesan sulit, persyaratan yang diperlukan banyak, proses penyelesaian tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit-belit, biaya administrasi yang tidak menentu dan lain sebagainya. Dari fenomena tersebut penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut dampak motivasi kerja dan kualitas pelayanan aparat terhadap kepuasan masyarakat di tingkat Kecamatan Kota Tangerang Selatan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah masih ada pelayanan kepada masyarakat belum memenuhi standar prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mewujudkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan prima dengan meningkatkan motivasi kerja dan kualitas pelayanan aparatur sipil negara di kantor kecamatan kota Tangerang Selatan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi keilmuan maupun dari segi praktis yaitu :

1. Dari sisi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu yang berkaitan dengan fungsi dibidang SDM dan pelayanan kepada masyarakat.
2. Dari sisi praktis, hasil penelitian tahun pertama memberikan masukan bagi Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam merumuskan kebijakan untuk mewujudkan perbaikan kualitas layanan kepada masyarakat.

## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Motivasi Kerja

Motivasi kerja sering dipakai untuk menyebutkan motivasi dalam lingkungan kerja. Dalam manajemen sering dipakai untuk menerangkan motivasi yang ada kaitannya dengan pekerjaan. Batasan motivasi menurut Yukl (2005) mengartikan sebagai proses dimana perilaku digerakkan dan diarahkan. Batasan tersebut bisa diartikan bahwa motivasi adalah pemberian atau penimbulan motif. Dapat pula diartikan sebagai keadaan menjadi motif. Batasan ini menyebabkan motivasi kerja yang dalam psikologi karya biasa disebut pendorong semangat kerja.

Pengertian diatas dapat menerangkan mengapa seorang karyawan bersedia melakukan suatu pekerjaan pada suatu lembaga. Kesediaan ini tentu karena ada dorongan, motif atau perangsang dalam diri seorang karyawan. Lebih konkrit lagi, bahwa dorongan atau motif itu berupa kebutuhan yang timbul dalam diri seorang karyawan yang dipenuhi dengan cara bekerja. Menurut Handoko (2001) pandangan sistem mengenai motivasi dalam organisasi bahwa motivasi kerja seorang karyawan sebagai suatu sistem yang terdiri dari elemen-elemen yang berhubungan dan bergantung antara yang satu dengan yang lainnya, tetapi bila berbagai elemen tersebut berinteraksi maka akan membentuk suatu kesatuan yang menyeluruh. Pandangan sistem mengenai motivasi ini memberikan manajer suatu cara dalam memandang motivasi para karyawan sebagai suatu keseluruhan dan sebagian bagian dari pengarahan dan pengembangan organisasi.

Dalam penelitian ini hanya akan diambil beberapa teori motivasi yang dianggap relevan dengan penelitian yaitu teori motivasi dari Mc. Clelland. Teori ini menyatakan bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi kerja serta peluang yang tersedia. Energi akan dimanfaatkan oleh karyawan karena didorong oleh motif, harapan dan insentif. Untuk lebih jelasnya dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Motif (*motif*), adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Dorongan untuk melakukan sesuatu perubahan tertentu dapat disebabkan oleh hasil pemikiran dari dalam diri karyawan maupun yang berasal dari luar dirinya. Alasan-alasan yang mendorong manusia

untuk melakukan sesuatu disebabkan oleh kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Hasibuan (2007) membagi kebutuhan manusia menjadi tiga kebutuhan yaitu (1) kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*), (2) kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*), dan (3) kebutuhan akan kekuatan (*need for power*).

Kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*) merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang. Oleh karena itu kebutuhan akan berprestasi akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan menggerakkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal, karyawan akan antusias untuk berprestasi tinggi asalkan diberi kesempatan. Seseorang menyadari bahwa dengan mencapai prestasi kerja yang tinggi akan memperoleh pendapatan yang besar. Dengan pendapatan yang besar pada akhirnya akan memiliki serta memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

Kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*), menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang. Oleh karena itu kebutuhan akan afiliasi ini akan merangsang gairah bekerja karyawan karena setiap orang menginginkan hal-hal sebagai berikut. (1) kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan bekerja (*sence of belonging*), (2) kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sence of importance*), (3) kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal (*sence of achievement*), (4) kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sence of participation*).

Sedangkan kebutuhan akan kekuatan (*need for power*), merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja karyawan. Kebutuhan kekuatan akan merangsang dan memotivasi gairah kerja karyawan serta menggerakkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik. Persaingan itu ditumbuhkan secara sehat oleh pimpinan dalam memotivasi bawahannya supaya mereka termotivasi untuk bekerja lebih giat. (Hasibuan, 2007). Dalam memotivasi karyawan, pimpinan hendaknya menciptakan suasana pekerjaan yang baik dan memberikan kesempatan untuk berpromosi. Dengan demikian memungkinkan karyawan meningkatkan semangat kerjanya untuk mencapai kebutuhan akan prestasi, afiliasi dan kekuatan yang diinginkannya. Menurut Hasibuan (2007), mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan kerja, dapat diukur dengan indikator-indikator, yaitu sebagai berikut : (1) upah yang adil dan layak, (2) kesempatan

untuk maju, (3) pengakuan sebagai individu, (4) keamanan bekerja, (5) tempat kerja yang nyaman, (6) diterima oleh kelompok, (7) perlakuan yang wajar dan (8) pengakuan atas prestasi.

2. Harapan (*expectancy*), adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan. Secara umum harapan dapat diartikan sebagai sesuatu keyakinan sementara pada diri seseorang bahwa suatu tindakan tertentu akan diikuti oleh hasil atau tindakan berikutnya. Secara sederhana teori ini menyatakan bahwa motivasi seseorang dalam organisasi bergantung pada harapannya. Seseorang akan mempunyai motivasi tinggi untuk berprestasi dalam organisasi, jika berkeyakinan bahwa dari prestasi tersebut dapat mengharapkan imbalan yang lebih besar. Sebaliknya seseorang yang tidak mempunyai harapan bahwa prestasinya akan dihargai lebih tinggi tidak akan pula berusaha meningkatkan prestasinya. Berkaitan dengan teori harapan tersebut, Riduwan (2007) mengemukakan indikator-indikator tentang harapan (hal-hal yang diinginkan) karyawan yaitu (1) kondisi kerja yang baik, (2) perasaan ikut terlibat, (3) pendisiplinan yang bijaksana, (4) penghargaan penuh atas penyelesaian pekerjaan, (5) loyalitas pimpinan terhadap karyawan, (6) jaminan pekerjaan. Jadi teori harapan berkenaan dengan harapan seseorang dan pengaruhnya terhadap perilaku (tindakan). Salah satu nilai teori ini adalah dapat menyediakan pimpinan dengan suatu sarana untuk menunjukkan dengan tepat perolehan yang diharapkan atau tidak diharapkan yang dihubungkan dengan prestasi tugas pelayanan kepada pelanggan.
3. Insentif (*incentive*), adalah memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar sehingga semangat kerja bawahan akan meningkat (Hasibuan, 2000). Perangsang atau daya tarik yang sengaja diberikan kepada karyawan dengan tujuan untuk ikut membangun, memelihara dan memperkuat harapan-harapan karyawan agar dalam diri karyawan timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi perusahaan. Imbalan intrinsik adalah imbalan yang dinilai dari diri sendiri yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan imbalan ekstrinsik adalah berasal dari pekerjaan. Ada beberapa kriteria ukuran (indikator) tentang imbalan intrinsik dan ekstrinsik yang dikemukakan oleh Riduwan (2007) yaitu sebagai berikut. Intrinsik: (1) penyelesaian, dan (2) pencapaian/prestasi. Sedangkan ekstrinsik (1) finansial; gaji dan upah serta tunjangan, (2) antar pribadi, (3) promosi. Proses pemberian

imbalan tertentu harus dibahas jika ingin mencapai sasaran yaitu harus ada imbalan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar, dimana karyawan akan membandingkan antara imbalan yang mereka terima dengan imbalan yang diterima oleh orang lain. Para pimpinan mempunyai banyak sarana untuk mengelola imbalan intrinsik dan ekstrinsik untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Sedarmayanti (2007) mendefinisikan, “motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif kerja kepada para bawahan, sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi untuk tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien”. Terry (1991) mengemukakan bahwa “motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan”. Sementara Hasibuan (2007) mengartikan motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”.

Berdasarkan beberapa pengertian motivasi tersebut diatas, maka dapat dikatakan motivasi adalah sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri karyawan yang berpengaruh, membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku seseorang berkaitan dengan lingkungan kerja. Jadi motivasi adalah dorongan dari dalam diri karyawan untuk memenuhi kebutuhan yang stimulasi berorientasi kepada tujuan individu dalam mencapai rasa puas, kemudian diimplementasikan kepada orang lain untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelaksanaan motivasi memerlukan penerapan prinsip-prinsip motivasi, yang menurut Hasibuan (2007) dibedakan sebagai berikut.

1. Prinsip mengikut sertakan bawahan

Diberi kesempatan dalam memberikan ide-ide, gagasan-gagasan, pembuatan keputusan-keputusan, para pegawai mereka ikut bertanggung jawab dan disiplin kerja meningkat.

2. Prinsip komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam organisasi. Melalui komunikasi yang baik, maka motivasi untuk mencapai hasil-hasil mempunyai kecenderungan kerja meningkat.

3. Prinsip pengakuan

Pemimpin yang mengakui hasil pekerjaan karyawan dan memberi penghargaan atas sumbangan terhadap hasil yang dicapai, maka semangat kerja akan meningkat.

#### 4. Prinsip wewenang yang didelegasikan

Pemberian tugas pekerjaan dan wewenang pertanda kepercayaan pemimpin terhadap karyawan yang bersangkutan. Dengan kepercayaan ini motivasi karyawan akan meningkat dan akan tercapai hasil kerja yang baik.

#### 5. Prinsip timbal balik

Perhatian timbal balik dari pimpinan bisa merupakan pengembangan karier, pemberian insentif atau pemberian fasilitas dapat memotivasi karyawan untuk berprestasi.

## 2.2 Kualitas Layanan

Awalnya pendefinisian dan pengukuran kualitas lebih difokuskan pada produk-produk tangibles (barang), sementara jasa sedikit terabaikan karena tampak lebih sulit didefinisikan dan diukur. Oleh karena itu tidak ada kesepakatan secara bulat tentang konseptualisasi dan pengukuran kualitas jasa (Carman, 1990 dalam Aydin dan Ozer, 2005). Zeithaml (1988) menyatakan kualitas jasa adalah penilaian pelanggan tentang keunggulan atau superioritas keseluruhan jasa. Untuk lebih mengerti tentang kualitas jasa, perlu mengetahui atribut umum dari jasa. Atribut-atribut jasa terdiri dari:

- a. Jasa tidak tampak (*intangible*);
- b. Jasa heterogen, artinya kinerja jasa bervariasi tergantung perhatian pemberi dan penerima jasa;
- c. Jasa tidak bisa disimpan dan perlu diuji serta diuji lagi sepanjang waktu;
- d. Produksi jasa terpisah dari konsumsi (Gronroos, 1990).

Karena berbagai atribut yang dimilikinya itu, kualitas jasa lebih sulit diukur daripada kualitas barang. Pengukuran kualitas jasa lebih terkait dengan proses pengiriman jasa daripada outputnya (Cody dan Hope, 1999).

Kualitas jasa dipandang sebagai faktor kritis profitabilitas dan kesuksesan perusahaan. Ada dua hal yang perlu digarisbawahi dalam menilai kontribusi kualitas jasa terhadap profitabilitas. Pertama, kualitas jasa dapat memberikan diferensiasi dan keuntungan kompetitif dalam menarik pelanggan baru dan membentuk pangsa pasar (Venetis dan Ghauri, 2000).

Selanjutnya, kualitas jasa dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, pembelian lebih banyak, sensitivitas harga rendah, dan membagikan pengalaman baiknya kepada orang lain (Venetis dan Ghauri, 2000). Sebagai contoh, Bloemer et al. (1998) dan Jones

et al. (2002) menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas jasa dengan niat pembelian ulang, rekomendasi, dan resistensi terhadap penawaran produk lain.

Seperti yang direkomendasikan dalam penelitian Hallowell, et al. (1996), bahwa pengujian konsep kualitas pelayanan internal menghasilkan output yang kompleks. Hal ini dikarenakan komposisi yang beragam untuk organisasi yang berbeda pada situasi yang juga berbeda, mendorong dilakukannya penelitian-penelitian lebih lanjut dalam bidang kualitas pelayanan internal seperti yang dilakukan oleh Kang, et al. (2002) yang menggunakan instrumen SERVQUAL yang telah dimodifikasi untuk bidang pelayanan. Begitu juga Voss, et al. (2005) yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan interdepartemen dan kinerja karyawan front-line dengan pelayanan, rantai persediaan, dan kinerja keuangan.

Hallowell, et al. (1996) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan internal memperoleh perhatian yang kecil dalam studi empiris meskipun secara teoritis telah didiskusikan seperti Barnard (1938). Setelah dekade Barnard (1938) ini, konsep kualitas pelayanan internal mulai diuji secara holistik. Penelitian empiris berkenaan dengan “*service quality*” untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (*consumer service quality*) seperti dalam Parasuraman, et al. (1995).

Menurut Dessler (2004) kualitas adalah totalitas tampilan dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari. Menurut Goetsch dan Davis (2003) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Schuler (1997) kualitas atau mutu berarti memberikan produk dan pelayanan yang konsisten mengikuti seluruh dimensi kualitas dalam satu usaha tunggal. Beraneka ragam definisi mengenai kualitas ini dikarenakan perbedaan perspektif atau pandangan yang digunakan.

Untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, dimensi kualitas jasa menurut Schuler (1997) meliputi beberapa hal sebagai berikut.

1. Berwujud, yang dimaksud yaitu setting fisik dari jasa tersebut, misalnya lokasi, karyawan, materi komunikasi dan peralatan.
2. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara handal dan akurat.
3. Kecepat tanggapan, yaitu sejauh mana karyawan menolong konsumen dan menyediakan

jasa yang cepat dan tepat.

4. Jaminan, yang dimaksud meliputi pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menjaga kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati, yaitu perhatian dan kepedulian terhadap konsumen secara individual.

Sedangkan menurut Parasuraman (2003) dimensi untuk kualitas jasa meliputi lima hal sebagai berikut.

1. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu segala sesuatu yang berwujud dan dapat dilihat meliputi beberapa hal sebagai berikut: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. Empati yaitu rasa memahami dan kepedulian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas yang dihasilkan oleh perusahaan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, oleh karena itu pihak perusahaan atau organisasi harus memperhatikan semua elemen-elemen yang penting dalam penerapan atau pencapaian kualitas. Menurut Ariani (2003) pencapaian total kualitas memerlukan delapan elemen sebagai berikut.

1. Fokus pada pelanggan yaitu dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan.
2. Komitmen jangka panjang, agar seluruh karyawan juga mau melaksanakan hal yang sama dengan terlibat secara penuh dalam seluruh proses yang ada.
3. Kepemimpinan dan dukungan manajemen puncak, dengan memberikan dukungan tenaga, pikiran, perencanaan strategik, gaya serta perbaikan secara berkesinambungan.
4. Pemberdayaan seluruh personil dan kerja tim, yaitu dengan mendorong partisipasi seluruh karyawan untuk mencapai sasaran kualitas, termasuk perbaikan pelayanan dan penyelesaian masalah.
5. Komunikasi efektif yaitu dengan mengadakan hubungan komunikasi baik secara formal maupun informal dan komunikasi vertikal maupun horizontal.

6. Kepercayaan dan analisis proses secara statistik, yang memungkinkan organisasi melakukan tindakan perbaikan, menetapkan prioritas dan mengevaluasi kemajuan yang dicapai.
7. Komitmen terhadap perbaikan yaitu dengan membangun kesadaran untuk mengadakan perbaikan melalui pendidikan dan pelatihan karyawan.
8. Mendukung pemberian penghargaan yaitu penghargaan yang bukan hanya berupa upah atau gaji, melainkan penghargaan yang berupa pujian, dukungan saran, maupun kritik membangun.

Menurut Ariani (2003) manajemen harus menyediakan sumber daya yang cukup dan tepat untuk menerapkan sistem kualitas. Untuk memacu motivasi, pengembangan, komunikasi dan performansi personil, manajer harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut.

1. Memilih personil berdasarkan kemampuan untuk memenuhi spesifikasi jabatan.
2. Memberikan lingkungan kerja yang mendukung kesempurnaan dalam hubungan kerja baik.
3. Merealisasikan kemampuan setiap anggota organisasi secara konsisten, metode kerja yang kreatif, dan kesempatan untuk berpartisipasi seluas mungkin.
4. Menjamin bahwa tugas-tugas dapat terlaksana dengan baik, tujuan dapat dimengerti termasuk bagaimana mereka mempengaruhi kualitas.
5. Melibatkan semua personil dan menciptakan kualitas jasa bagi pelanggan.
6. Menyusun kegiatan terencana untuk memperbaiki kualitas personil.
7. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memotivasi personil untuk menyediakan kualitas jasa (*service*).
8. Menerapkan perencanaan karir dan pengembangan personil.

### **2.3 Kepuasan Masyarakat**

Oliver (1996) mendefinisikan kepuasan sebagai kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi tentang harapan digabungkan dengan perasaan pelanggan sebelum memperoleh pengalaman. Sejak awal 1990-an, penelitian jasa dan kepuasan telah berkembang dengan penekanan pada kepuasan kumulatif yang didefinisikan sebagai evaluasi kepuasan total pelanggan terhadap provider produk atau jasa (Johnson dan Fornell, 1991). Grisaffe (2001) menunjukkan kepuasan adalah indikator kesesuaian antara harapan dengan kenyataan.

Kepuasan adalah satu pendorong rekomendasi dan niat pembelian ulang. Bila pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan harapannya, pelanggan kemungkinan besar akan merasa puas (Reichheld, 1996). Gustafsson dan Johnson (2002) mencatat Volvo adalah contoh perusahaan dengan banyak pelanggan setia yang menghabiskan lebih banyak uang untuk perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) Oliver (dalam Koentjoro, 2007) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Jadi, kepuasan pelanggan/masyarakat merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi, hal ini akan mengakibatkan masyarakat akan merasa puas dan akan selalu mentaati peraturan terutama dalam pengurusan administrasi kependudukan. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat adalah kinerja dari kantor dan aparatnya yang biasanya diartikan dengan kualitas dari kinerja aparat tersebut.

Kepuasan masyarakat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja aparat dalam melayani masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat.

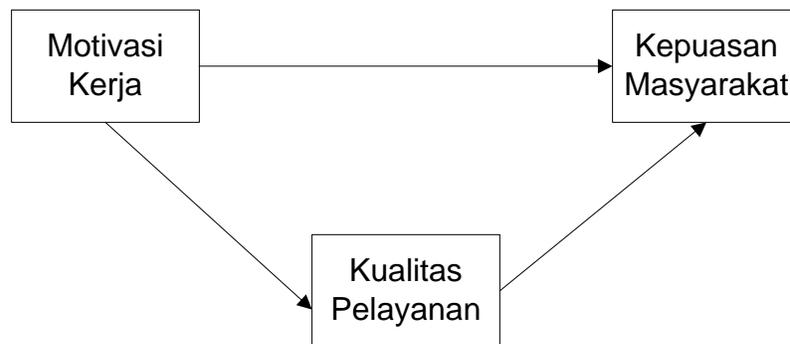
Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005). Sedangkan Kotler (dalam Tjiptono 2005) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan MENPAN Nomor 25/2004).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar

pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain: (a) prosedur pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, (c) kejelasan petugas pelayanan, (d) kedisiplinan petugas pelayanan, (e) tanggung jawab petugas pelayanan, (f) kemampuan petugas pelayanan, (g) kecepatan pelayanan, (h) keadilan mendapatkan pelayanan, (i) kesopanan dan keramahan petugas, (j) kewajaran biaya pelayanan, (k) kepastian biaya pelayanan, (l) kepastian jadwal pelayanan, (m) kenyamanan lingkungan, (n) keamanan pelayanan

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini digambarkan dengan model sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.5 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan
2. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan masyarakat
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

## **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Lokasi**

Penelitian dilaksanakan pada seluruh aparatur sipil negara di kantor kecamatan kota Tangerang Selatan. Sedangkan masyarakat yang dimaksud adalah seluruh anggota masyarakat yang menggunakan pelayanan yang diberikan kantor kecamatan kota Tangerang Selatan. Adapun jumlah kecamatan yang ada di kota Tangerang Selatan berjumlah 7 kecamatan, yaitu kecamatan Serpong, Serpong Utara, Ciputat, Ciputat Timur, Pamulang, Setu dan Pondok Aren. Namun objek penelitian ini hanya melibatkan 5 kecamatan yang ada di Tangerang Selatan, yaitu Serpong, Ciputat, Pamulang, Setu dan Pondok Aren. Peneliti menganggap bahwa kelima kecamatan tersebut sudah mewakili populasi secara keseluruhan. Pelaksanaan pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus – September 2014.

### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ada 2 jenis, yaitu data primer dan sekunder. Pertama, data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti.

Kedua, data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

### **3.3 Metode Pengambilan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah seluruh aparat yang bekerja di 7 kecamatan wilayah Tangerang Selatan, yaitu kecamatan Serpong, Serpong Utara, Ciputat, Ciputat Timur, Pamulang, Setu dan Pondok Aren. Pada penelitian ini, pengambilan data dilakukan pada 5 kecamatan, yaitu Serpong, Ciputat, Pamulang, Setu dan Pondok Aren. Penentuan kelima kecamatan berdasarkan penilaian peneliti terhadap kemampuan pengambilan sampel.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Ukuran sampel sebagaimana metode statistik menghasilkan dasar untuk mengestimasi kesalahan sampling.

Besarnya ukuran sampel untuk metode analisis SEM dengan PLS adalah 30 – 100 sampel. Proses penarikan sampel harus disesuaikan dengan kondisi di lapangan.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Menurut Malhotra (1999), *nonprobability sampling* mengandalkan pertimbangan pribadi dari peneliti dalam kesempatan untuk memilih elemen sampel. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *judgemental sampling*, yaitu teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Data primer diperoleh melalui metode survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner di lokasi penelitian. Kuesioner terdiri dari 2 macam, yaitu kuesioner untuk aparat dan kuesioner untuk masyarakat.

Kuesioner pertama berisi tentang indikator-indikator pengukuran variabel motivasi kerja. Sedangkan kuesioner kedua berisi tentang indikator-indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Selain data primer, penelitian ini memerlukan data sekunder diperoleh dan dikumpulkan dari berbagai literatur, buku, jurnal, tesis, disertasi, dan data dari internet yang dianggap relevan. Pengukuran data yang akan dilakukan menggunakan skala Likert dengan ukuran sebagai berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

### **3.5 Analisis Data**

Setelah data terkumpul, analisis dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif menggunakan statistik deskriptif. Sedangkan analisis kuantitatif digunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software LISREL 8.7*.

### **3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008). Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan

uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2008).

Pada penelitian ini uji validitas dan reliabilitas akan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan bantuan *software Linear Structural Relationship* (LISREL) 8.7. Model pengukuran dimana sebuah variabel laten diukur oleh satu atau lebih variabel-variabel teramati sering disebut sebagai CFA model (Wijanto, 2008).

CFA didasarkan atas alasan bahwa variabel-variabel teramati adalah indikator-indikator tidak sempurna dari variabel laten atau konstruk tertentu yang mendasarinya. Pada CFA, dimana satu faktor laten memiliki beberapa indikator dan indikator-indikator tersebut langsung dapat diukur.

Pada analisis faktor dalam CFA, model dibentuk terlebih dahulu, jumlah variabel laten ditentukan oleh analisis, pengaruh suatu variabel laten terhadap variabel teramati ditentukan terlebih dahulu, beberapa efek langsung variabel laten terhadap variabel teramati dapat ditetapkan sama dengan nol atau suatu konstanta, kesalahan pengukuran boleh berkorelasi, kovarian variabel-variabel laten dapat diestimasi atau ditetapkan pada nilai tertentu, dan identifikasi parameter diperlukan.

Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model. Menurut Hair *et al.* (1998) kevalidan pertanyaan yang merupakan indikator dalam mengukur variabel laten tertentu dinilai dengan menguji apakah semua *loading*-nya nyata, yaitu memiliki nilai  $t \geq t$ -hitung (1.96 pada tingkat signifikan 5 persen).

Untuk mengukur reliabilitas dalam SEM akan digunakan ukuran reliabilitas komposit (*composite reliability measure*) dan ukuran ekstrak varian (*variance extracted measure*). Reliabilitas komposit suatu konstruk dihitung sebagai:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum e_j}$$

dimana:

*Standardized loadings (std. loading)* = dapat diperoleh secara langsung dari keluaran program LISREL 8.7.

$e_j = \text{measurement error}$  untuk setiap indikator atau variabel teramati (Fornel dan Larcker, 1981)

Ekstrak varian mencerminkan jumlah varian keseluruhan dalam indikator-indikator (variabel-variabel teramati) yang dijelaskan oleh variabel laten. Ukuran ekstrak varian dapat dihitung sebagai berikut (Fornel dan Larcker, 1981):

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum e_j}$$

atau (Hair *et al.* 1998)

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{std.loading}^2}{N}$$

dimana:

$N$  = banyaknya variabel teramati dari model pengukuran.

Hair *et al.* (1998) menyatakan bahwa sebuah konstruk mempunyai reliabilitas yang baik adalah jika: Nilai *Construct Reliability* (CR)-nya  $\geq 0.70$  dan Nilai *Variance Extracted* (VE)-nya  $\geq 0.50$ .

### 3.7 Analisis SEM

Menurut Joreskog dan Sorbom (1996) model persamaan struktural atau SEM adalah suatu teknik ganda yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan keterkaitan hubungan linier secara simultan peubah-peubah pengamatan yang sekaligus melibatkan peubah laten yang tidak dapat diukur secara langsung. SEM dapat digunakan untuk menganalisis hubungan kausal yang rumit, yang didalamnya terdapat variabel laten dan variabel indikator.

Hubungan jalur tiap atribut dalam model struktural terbentuknya pengaruh motivasi kerja, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat, dimana variabel laten motivasi kerja memiliki 23 variabel indikator, yaitu  $X_1, \dots, X_{23}$ , variabel laten kualitas layanan memiliki 45 variabel indikator, yaitu  $X_{24}, \dots, X_{68}$ , dan variabel laten kepuasan masyarakat memiliki 19 variabel indikator yaitu  $Y_1, \dots, Y_{19}$ .

Konstruk motivasi kerja dengan variabel indikatornya terdiri atas:

- $X_1$  = Terdapat kesempatan untuk maju dan berkembang berdasarkan bakat dan minat
- $X_2$  = Terdapat kesempatan mengembangkan karir
- $X_3$  = Mendapat penghargaan dari atasan bila berprestasi
- $X_4$  = Pendapatan yang saya terima cukup pantas

- X<sub>5</sub> = Diterima oleh orang lain di lingkungan kerja
- X<sub>6</sub> = Dihormati oleh orang lain di lingkungan kerja
- X<sub>7</sub> = Pimpinan memberi perhatian dalam hal penyelesaian tugas
- X<sub>8</sub> = Pimpinan menghargai pekerjaan saya
- X<sub>9</sub> = Sikap dan perilaku pimpinan baik kepada saya
- X<sub>10</sub> = Suasana kerja kondusif
- X<sub>11</sub> = Tempat kerja nyaman
- X<sub>12</sub> = Kantor dilengkapi dengan sarana kerja yang mendukung
- X<sub>13</sub> = Dalam melaksanakan tugas saya merasa aman
- X<sub>14</sub> = Pimpinan berupaya mendiskusikan masalah dalam pekerjaan
- X<sub>15</sub> = Pimpinan mengajak berkomunikasi dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan
- X<sub>16</sub> = Pimpinan menerapkan kedisiplinan kerja secara bijaksana
- X<sub>17</sub> = Pimpinan memberikan pujian terhadap pekerjaan yang selesai tepat waktu
- X<sub>18</sub> = Pimpinan bertanggungjawab bila terjadi kesalahan prosedur kerja
- X<sub>19</sub> = Pimpinan menerima saran dan kritik dari bawahan
- X<sub>20</sub> = Merasa puas dengan standar gaji yang saya terima
- X<sub>21</sub> = Merasa puas dengan insentif yang saya terima
- X<sub>22</sub> = Merasa puas dengan tunjangan kesehatan yang diberikan untuk saya dan keluarga
- X<sub>23</sub> = Merasa puas dengan tunjangan hari tua yang akan saya terima

Konstruk kualitas layanan dengan variabel indikatornya terdiri atas:

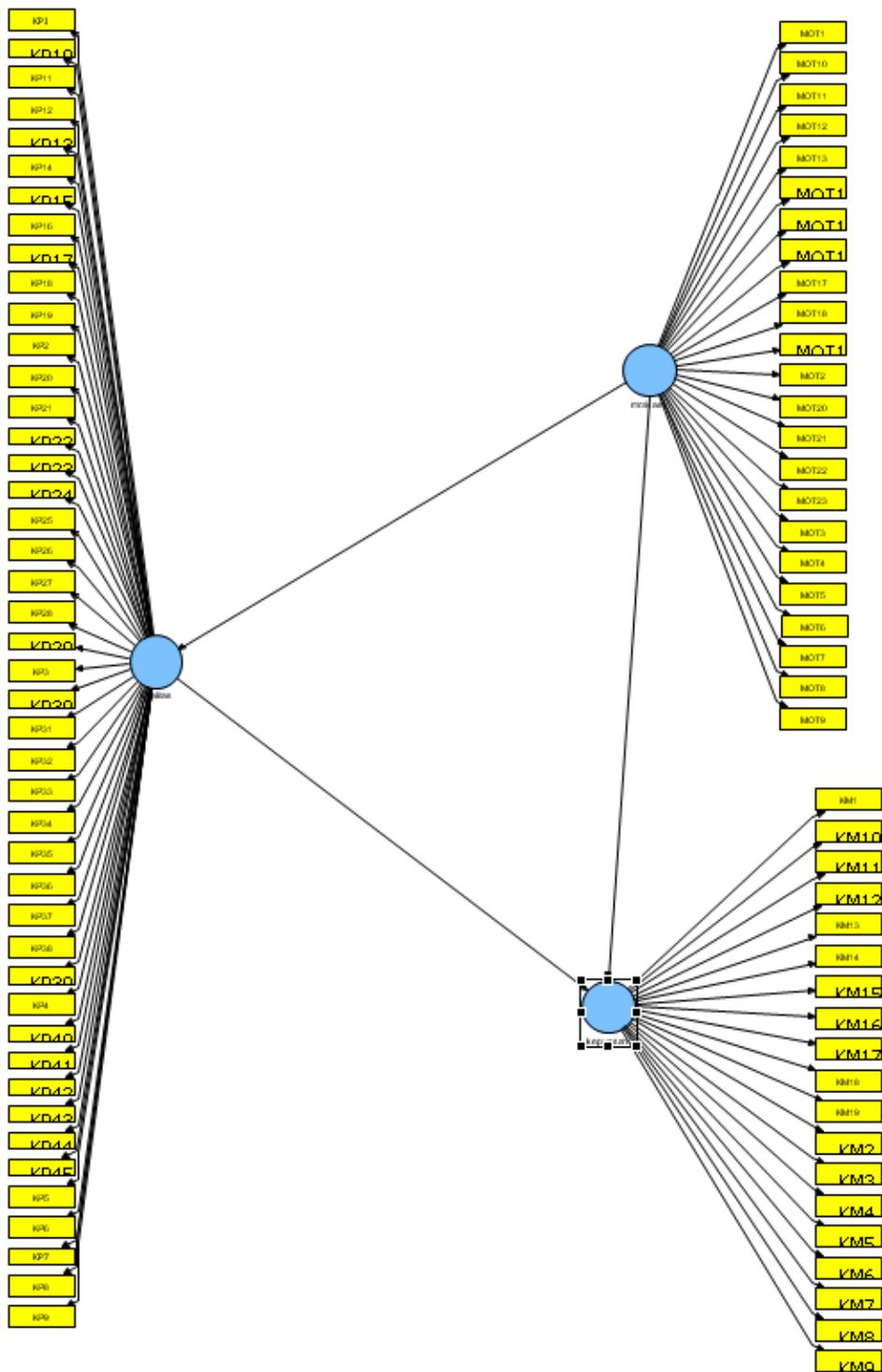
- X<sub>1</sub> = Fasilitas penunjang pelayanan di kantor kecamatan (komputer, printer, telephon, fax, lemari arsip, jaringan internet, dll)
- X<sub>2</sub> = Tempat pelayanan/loket pelayanan tamu
- X<sub>3</sub> = Ruang tunggu nyaman
- X<sub>4</sub> = Tempat parkir cukup tersedia
- X<sub>5</sub> = Penampilan dan kerapian petugas pelayanan
- X<sub>6</sub> = Kebersihan di kantor kecamatan
- X<sub>7</sub> = Penataan ruang kantor kecamatan
- X<sub>8</sub> = Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akurat
- X<sub>9</sub> = Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat konsisten
- X<sub>10</sub> = Pelayanan yang diberikan dapat dipercaya
- X<sub>11</sub> = Pegawai kecamatan membantu masyarakat dengan baik dalam memberikan pelayanan prima
- X<sub>12</sub> = Pegawai kecamatan menjadi pendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan masyarakat
- X<sub>13</sub> = Pegawai kecamatan mengerjakan setiap tugas dengan cepat dan cermat
- X<sub>14</sub> = Pegawai kecamatan tanggap dalam setiap persoalan yang dihadapi dalam masyarakat
- X<sub>15</sub> = Pegawai kecamatan mampu menyelesaikan setiap pekerjaan dengan baik
- X<sub>16</sub> = Pegawai kecamatan dalam proses layanan sangat terampil
- X<sub>17</sub> = Pegawai kecamatan dalam proses pelayananan kompeten
- X<sub>18</sub> = Pegawai kecamatan memiliki pengetahuan dalam melaksanakan tugas sehari-hari
- X<sub>19</sub> = Pegawai kecamatan mengerti dengan setiap tugas yang diberikan di kantor kecamatan

- X<sub>20</sub> = Latar belakang pendidikan pegawai kecamatan sangat berpengaruh
- X<sub>21</sub> = Sikap dan perilaku pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan baik
- X<sub>22</sub> = Pegawai kecamatan bersikap sopan dalam memberikan pelayanan
- X<sub>23</sub> = Pegawai kecamatan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan
- X<sub>24</sub> = Pegawai kecamatan selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan
- X<sub>25</sub> = Pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan menyenangkan
- X<sub>26</sub> = Reputasi kecamatan cukup baik
- X<sub>27</sub> = Masyarakat percaya dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai (transparan, akuntabel, jujur)
- X<sub>28</sub> = Struktur organisasi kecamatan cukup jelas (terpampang di kantor)
- X<sub>29</sub> = Prosedur/alur kerja pemerintahan kecamatan sesuai
- X<sub>30</sub> = Penempatan pegawai dalam struktur organisasi sesuai dengan kemampuan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari
- X<sub>31</sub> = Sistem keamanan kantor kecamatan cukup baik (penyimpanan dokumen, tabung pemadam kebakaran, cctv, petugas parkir)
- X<sub>32</sub> = Ada jaminan keamanan di kantor kecamatan (tidak ada calo, tidak ada preman, tidak ada pungli)
- X<sub>33</sub> = Penjaga keamanan sudah bekerja sesuai dengan aturan
- X<sub>34</sub> = Lokasi kantor kecamatan mudah ditempuh tanpa ada hambatan
- X<sub>35</sub> = Keadaan jalan menuju kantor kecamatan (beraspal, beton, batu)
- X<sub>36</sub> = Transportasi menuju kantor kecamatan tersedia (angkot, ojeg)
- X<sub>37</sub> = Lokasi kantor kecamatan strategis (pinggir jalan)
- X<sub>38</sub> = Komunikasi yang dilakukan pegawai kecamatan cukup jelas (komunikatif)
- X<sub>39</sub> = Penyampaian dan penjelasan tentang pelayanan mudah dipahami
- X<sub>40</sub> = Informasi yang dibutuhkan mudah diperoleh
- X<sub>41</sub> = Pegawai selalu menjelaskan hal-hal yang belum diketahui atau dimengerti oleh masyarakat (informasi baru)
- X<sub>42</sub> = Pegawai memberitahu tentang prosedur pelayanan kepada masyarakat
- X<sub>43</sub> = Kecamatan tanggap terhadap setiap permasalahan yang ada di masyarakat (dalam pembuatan dokumen, perijinan)
- X<sub>44</sub> = Kecamatan tanggap terhadap kebutuhan utama yang diinginkan oleh masyarakat (keamanan, pengakuan hak, kewajiban, dll)
- X<sub>45</sub> = Kecamatan bisa menerima kritikan dan saran yang diberikan oleh masyarakat

Konstruk kepuasan masyarakat dengan variabel indikatornya terdiri atas:

- Y<sub>1</sub> = Prosedur pelayanan jelas
- Y<sub>2</sub> = Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
- Y<sub>3</sub> = Persyaratan pelayanan mudah
- Y<sub>4</sub> = Persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan
- Y<sub>5</sub> = Kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
- Y<sub>6</sub> = Petugas disiplin dalam memberikan pelayanan
- Y<sub>7</sub> = Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- Y<sub>8</sub> = Petugas mampu dalam memberikan pelayanan
- Y<sub>9</sub> = Petugas trampil dalam memberikan pelayanan
- Y<sub>10</sub> = Petugas cepat dalam memberikan pelayanan

- Y<sub>11</sub> = Petugas tepat dalam memberikan pelayanan
- Y<sub>12</sub> = Petugas adil dalam memberikan pelayanan
- Y<sub>13</sub> = Petugas sopan dalam memberikan pelayanan
- Y<sub>14</sub> = Petugas ramah dalam memberikan pelayanan
- Y<sub>15</sub> = Biaya pelayanan yang dikeluarkan wajar
- Y<sub>16</sub> = Biaya yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diperoleh
- Y<sub>17</sub> = Kepastian penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan
- Y<sub>18</sub> = Lingkungan kantor kecamatan kondusif
- Y<sub>19</sub> = Sistem keamanan kantor kecamatan cukup aman



Gambar 3.1.  
Model Struktural Pengaruh Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat

## BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan sebagai kota termuda yang terletak di bagian timur propinsi Banten, sebelah utara berbatasan langsung dengan propinsi DKI Jakarta dan kota Tangerang, sebelah timur berbatasan langsung dengan propinsi DKI Jakarta dan kota Depok, sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten Bogor dan kota Depok, dan sebelah barat berbatasan dengan kabupaten Tangerang. Luas wilayah kota Tangerang Selatan sebesar 147,19 km<sup>2</sup> dengan wilayah terluas adalah kecamatan Pondok Aren dengan luas 2.988 Ha atau 20,30% dari luas keseluruhan kota Tangerang Selatan, sedangkan kecamatan dengan luas paling kecil adalah Setu dengan luas 1.480 Ha atau 10,06%.

Luas wilayah kelurahan wilayah kelurahan atau desa dengan wilayah diatas 400 hektar terletak di kecamatan Pamulang. Sedangkan kelurahan atau desa dengan luas wilayah dibawah 150 hektar terletak di kecamatan Serpong yaitu kelurahan Cilenggang dan Serpong serta di kecamatan Serpong Utara yaitu kelurahan Jelupang.

**Tabel 4.1**  
**Data Geografis Tangerang Selatan**

Uraian	Satuan	Nilai
Luas Wilayah	km <sup>2</sup>	147,19
Ketinggian	m dpl	25
Wilayah terluas (Pd. Aren)	Ha	2.988
Wilayah terkecil (Setu)	Ha	1.480
Luas desa terbesar (Pd. Cabe Udik)	Ha	483
Luas desa terkecil (Jelupang)	Ha	126

Sumber: Tangerang Selatan dalam Angka 2014



**Gambar 4.1**  
**Kecamatan di Kota Tangerang Selatan**

Kota Tangerang Selatan mempunyai pemerintahan yang sama dengan kabupaten/kota lainnya. Unit pemerintahan di bawah kabupaten adalah kecamatan, masing-masing kecamatan terdiri atas beberapa kelurahan/desa. Jumlah kecamatan di kota Tangerang Selatan ada 7 kecamatan yang terbagi lagi menjadi 54 kelurahan. Dari jumlah kelurahan yang ada dibagi lagi menjadi 686 RW dan 3.535 RT. Berikut tabel statistik pemerintahan Tangerang Selatan.

**Tabel 4.2**  
**Statistik Pemerintahan Tangerang Selatan 2013**

<b>Wilayah Administrasi</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Kecamatan	7	7
Desa	5	-
Kelurahan	49	54
Rukun Warga (RW)	686	686
Rukun Tetangga (RT)	3.535	3.535

Sumber: Tangerang Selatan dalam Angka 2014

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan pemerintah kota Tangerang Selatan mengalami penurunan sebesar 1,17% dibanding tahun sebelumnya atau dari 5.186 orang PNS

pada tahun 2012 menjadi 5.177 orang PNS pada tahun 2013. Berikut tabel jumlah PNS di pemerintahan kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.3**  
**Jumlah PNS di Pemerintahan Kota Tangerang Selatan**

<b>Jumlah PNS</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Laki-laki	3.177	2.300
Perempuan	2.009	2.877
Jumlah Total	5.186	5.177

Sumber: Tangerang Selatan dalam Angka 2014

Luas wilayah Kota Tangerang Selatan 147,19 km<sup>2</sup> memiliki jumlah penduduk sebesar 1.443.403 jiwa pada tahun 2013 dengan kepadatan penduduk sebesar 9.806 jiwa per km<sup>2</sup>, artinya bahwa di Kota Tangerang Selatan setiap 1 km<sup>2</sup> rata-rata dihuni oleh 9.806 orang penduduk. Kepadatan penduduk tertinggi di kecamatan Ciputat Timur yaitu sebesar 12.539 orang per km<sup>2</sup>. Ini akan mengakibatkan semakin padatnya penduduk di kota Tangerang Selatan jika tidak dapat menekan laju pertumbuhan penduduknya.

Laju pertumbuhan penduduk kota Tangerang Selatan pada tahun 2013 sebesar 2,72% dibanding tahun sebelumnya atau bertambah sebesar 38.233 jiwa dalam satu tahun. Pertumbuhan penduduk yang paling besar ada di kecamatan Serpong Utara sebesar 4,33% selanjutnya diikuti oleh kecamatan Serpong sebesar 3,52%. Berikut tabel penduduk kota Tangerang Selatan tahun 2013.

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Penduduk Kota Tangerang Selatan Tahun 2013**

<b>Uraian</b>	<b>Satuan</b>	<b>2013</b>
Penduduk	orang	1.443.403
Laki-laki	orang	727.802
Perempuan	orang	715.601
Pertumbuhan penduduk	persen	2,72
Kepadatan penduduk	orang/km <sup>2</sup>	9.806

Sumber: Tangerang Selatan dalam Angka 2014

## 4.2 Karakteristik Responden

### 4.2.1 Karakteristik Responden Aparat Kecamatan

Pada profil responden aparat pemerintah diuraikan mengenai status kepegawaian, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pangkat/golongan, jabatan, dan masa kerja. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada aparat kecamatan yang ada di kota Tangerang Selatan di 5 kecamatan dari 7 kecamatan yang ada di Tangerang Selatan, terkumpul 210 kuesioner yang dapat diolah menjadi data penelitian. Adapun profil responden aparat kecamatan yang telah mengisi kuesioner adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Aparat Kecamatan**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Persentase</b>
Status kepegawaian	PNS	29%
	Non PNS	71%
Jenis kelamin	Laki-laki	67%
	Perempuan	33%
Umur	≤ 20 tahun	5%
	21 - 30 tahun	37%
	31 - 40 tahun	31%
	41 - 50 tahun	20%
	≥ 51 tahun	7%
Pendidikan terakhir	SMU	52%
	DIII	11%
	S1	35%
	S2	1%
Pangkat/golongan	Golongan II	28%
	Golongan III	72%
Jabatan	Operator	1%
	Pelaksana	80%
	Bendahara	1%
	PLKB	10%
	Kasubag/ Kasi	9%
Masa kerja	≤ 3 tahun	45%
	4 - 8 tahun	30%
	≥ 8 tahun	25%

*Sumber: Data diolah*

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Masyarakat

Pada profil responden masyarakat diuraikan mengenai jenis kelamin, umur, dan keperluan pelayanan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang ada di kota Tangerang Selatan di 5 kecamatan dari 7 kecamatan yang ada di Tangerang Selatan, terkumpul 210 kuesioner yang dapat diolah menjadi data penelitian. Adapun profil responden masyarakat yang telah mengisi kuesioner adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Masyarakat**

Pertanyaan	Keterangan	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	59%
	Perempuan	41%
Umur	≤ 20 tahun	15%
	21 - 30 tahun	32%
	31 - 40 tahun	23%
	≥ 40 tahun	30%
Sebaran Masyarakat	Ciputat Timur	14%
	Pamulang	18%
	Pondok Aren	19%
	Serpong	24%
	Setu	24%
Keperluan Pelayanan	IMB	4%
	Jamkesmas	3%
	KK	11%
	KTP	49%
	SKDU	5%
	Surat Pindah	12%
	Surat Ket. Domisili	8%
	Lainnya	8%

*Sumber: Data diolah*

#### 4.3 Hasil Analisis Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Sebagai Anteseden Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Publik di Kecamatan Kota Tangerang Selatan

Sebelum dilakukan pengumpulan data keseluruhan, dalam penelitian ini dilakukan terlebih dahulu ujicoba (*pretest*) terhadap kuesioner penelitian dengan melibatkan 30 responden.

Data pretest diolah menggunakan SPSS 17.0 untuk mengetahui validitas dan reliabilitas indikator dan konstruk.

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa indikator yang tidak valid dari konstruk kualitas pelayanan adalah fasilitas penunjang pelayanan di kantor kecamatan, tempat pelayanan/loket pelayanan tamu, ruang tunggu nyaman, tempat parkir cukup tersedia, penampilan dan kerapihan petugas pelayanan, struktur organisasi kecamatan cukup jelas, sistem keamanan kantor kecamatan cukup baik, dan lokasi kantor kecamatan strategis.

Sedangkan pada konstruk kepuasan masyarakat, hanya ada 1 indikator yang tidak valid yaitu sistem keamanan kantor kecamatan cukup aman. Sedangkan pada konstruk motivasi pegawai, indikator yang tidak valid adalah suasana kerja kondusif, tempat kerja nyaman, kantor dilengkapi dengan suasana kerja yang mendukung, keamanan dalam melaksanakan tugas, dan pimpinan menerima saran dan kritik dari bawahan.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pengukuran sekali saja (*one shot*) dimana hasil pengukuran dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,60 (Nunnally, 1967). Pada tabel-tabel di bawah terlihat bahwa ketiga konstruk memiliki nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan ketiga konstruk reliabel.

**Tabel 4.7**  
**Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.968	.969	37

**Tabel 4.8**  
**Reliabilitas Kepuasan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.955	.956	18

**Tabel 4.9**  
**Reliabilitas Motivasi**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.877	18

#### 4.3.3 Olah Data Lisrel

Setelah dilakukan pretest terhadap 30 responden, kemudian peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 210 responden. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut, diperoleh CFA pada konstruk kualitas pelayanan semua indikator valid, pada konstruk kepuasan masyarakat indikator yang tidak valid yaitu kejelasan prosedur pelayanan. Pada konstruk motivasi pegawai, indikator yang tidak valid adalah terdapat kesempatan untuk maju dan berkembang berdasarkan bakat dan minat, dapat diterima oleh orang lain di lingkungan kerja, pimpinan memberi perhatian dalam hal penyelesaian tugas, dan pimpinan menghargai pekerjaan pegawai.

#### 4.3.4. Uji Hipotesis

Dari hasil uji hipotesis, peubah variabel motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.15 dengan nilai-t 2.10 (nilai-t hitung  $\geq 1.96$ ). Sedangkan pengaruh motivasi terhadap kepuasan tidak signifikan, karena memiliki koefisien konstruk hanya sebesar 0.03 dengan nilai-t 0.86 (nilai-t hitung  $< 1.96$ ). Selain itu peubah variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan sebesar 0.89 dengan nilai-t - 7.79 (nilai mutlak = 1.96). Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Hipotesis**

Jalur	T – value	Estimasi	Kesimpulan
<b>Motivasi → kualitas pelayanan</b>	2,10	0,15	Hipotesis diterima
<b>Motivasi → kepuasan</b>	0,86	0,03	Hipotesis ditolak
<b>Kualitas pelayanan → kepuasan</b>	7,79	0,89	Hipotesis diterima

#### 4.3.5 Estimasi Masing-Masing Indikator Terhadap Konstruk

Kontribusi indikator motivasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.11**  
**Kontribusi Indikator Motivasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Masyarakat**

<b>Konstruk</b>	<b>Indikator</b>	<b>Loading</b>
<b>Motivasi</b>	VAR 66	0,09
	VAR 67	0,04
	VAR 68	0,10
	VAR 70	0,05
	VAR 73	0,04
	VAR 78	0,09
	VAR 79	0,13
	VAR 80	0,13
	VAR 81	0,14
	VAR 82	0,09
	VAR 84	0,30
	VAR 85	0,27
	VAR 86	0,23
	VAR 87	0,30
<b>Kualitas pelayanan</b>	VAR 6	0,14
	VAR 7	0,18
	VAR 8	0,05
	VAR 9	0,12
	VAR 10	0,10
	VAR 11	0,16
	VAR 12	0,10
	VAR 13	0,14
	VAR 14	0,13
VAR 15	0,08	
VAR 16	0,05	

	VAR 17	0,13
	VAR 18	0,07
	VAR 19	0,08
	VAR 20	0,10
	VAR 21	0,12
	VAR 22	0,15
	VAR 23	0,10
	VAR 24	0,12
	VAR 25	0,10
	VAR 26	0,14
	VAR 27	0,16
	VAR 29	0,12
	VAR 30	0,10
	VAR 32	0,05
	VAR 33	0,11
	VAR 34	0,11
	VAR 35	0,07
	VAR 36	0,09
	VAR 38	0,11
	VAR 39	0,20
	VAR 40	0,17
	VAR 41	0,17
	VAR 42	0,14
	VAR 43	0,15
	VAR 44	0,14
	VAR 45	0,14
<b>Kepuasan masyarakat</b>	VAR 47	0,10
	VAR 48	0,14
	VAR 49	0,14
	VAR 50	0,20
	VAR 51	0,22
	VAR 52	0,15
	VAR 53	0,18
	VAR 54	0,14
	VAR 55	0,15
	VAR 56	0,12
	VAR 57	0,15
	VAR 58	0,12
	VAR 59	0,19
	VAR 60	0,16
	VAR 61	0,21
	VAR 62	0,17
	VAR 63	0,16

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang dapat menjawab tujuan penelitian, yaitu:

1. Motivasi aparatur sipil pegawai kecamatan di wilayah Tangerang Selatan mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Motivasi aparatur sipil pegawai kecamatan di wilayah Tangerang Selatan tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan karena lingkungan kerja yang kurang kondusif dan peran pimpinan dalam penyelesaian tugas pelayanan.
3. Kualitas pelayanan aparatur sipil pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat di kecamatan di wilayah Tangerang Selatan.

#### **5.2 Saran**

1. Motivasi aparatur sipil pegawai kecamatan di wilayah Tangsel perlu ditingkatkan dengan cara memperhatikan lingkungan kerja yang kurang kondusif, peran pimpinan dalam penyelesaian tugas pelayanan, kesempatan pegawai untuk maju dan berkembang berdasarkan bakat dan minat, dan pimpinan menghargai pekerjaan pegawai.
2. Untuk meraih kepuasan masyarakat, aparatu sipil kecamatan perlu mempertahankan kualitas pelayanan di kecamatan kota Tangerang Selatan.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dalam hal motivasi kerja pegawai aparatur sipil dan kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendidikan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Aydin, Serkan & Gokhan Ozer. 2005. *The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication Market*. European Journal of Marketing Vol. 39 No. 7/8 pp. 910-925.
- Bentler, P.M dan C. Chou. 1987. *Practical Issues In Structural Modelling*. *Sociological Methods and Research*. 16, 78-117.
- Bloemer, J., Ruyter, K. dan Wetzels, M. 1998. *On relationship between perceived service quality, service loyalty and switching costs*. International Journal of Industry Management, Vol. 9 No. 5, pp. 436 – 53.
- Charis Christiani. 2012. *Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal*. Serat Acitya-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang Vol 1, No 2.
- Cody, K. dan Hope, B. 1999. *Ex-SERRVQUAL: An instrument to measure service quality of extranets*. Proceedings of the 10<sup>th</sup> Australasian Conference on Information Systems, Wellington, 1 – 3 December, p. 207.
- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Dwiyanto, Agus, dkk.2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, dan Candra, Gregorius. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta Andi Offset
- Fornell, C. dan Larcker, D.F. 1981. *Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error*. Journal of Marketing Research, 18(1), 39 – 50.
- Grisaffe, D. 2001. *Loyalty – attitude, behavior, and good science: a third take on Neal=Brandt debate*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 14, 55 – 59.
- Gronroos, C. 1990. *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books, Lexington, MA.
- Gustafsson, A. dan Johnson, M.D. 2002. *Measuring and managing the satisfaction-loyalty-performance links at Volvo*. Journal of Targeting, Measurement and Analysis, 10(3), 249 – 258.

- Hair, J.F. Jr. , Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. 1998. *Multivariate Data Analysis, (5th Edition)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Handoko, T.H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta: BPFE Press
- Hasibuan,SP,M. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Edisi Revisi. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: Bumi Aksara.
- Johnson, M.D. dan Fornell, C. 1991. *A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories*. Journal of Economic Psychology, 12(2), 267 – 286
- Joreskog, K. G. and Sorbom, D. 1996. *LISREL 8: User's Reference Guide. Scientific Software International*, Chicago.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Listiyanto dan Setiaji, 2007, *Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Lingkungan Pegawai Kantor PDAM Kota Surakarta)*
- Malhotra, Naresh K. 1999. *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Nasution, M.N, 2004. *Total Service Management ''Manajemen Jasa Terpadu''*. Edisi Pertama, Penerbit Gahalia Indonesia, Bogor Selatan.
- Oliver, R.L. 1996. *Varieties of Value in the Consumption Satisfaction Response*. Consumer Research, Vol. 23, pp. 143 – 147.
- Reichheld, F. dan Teal, T. 1996. *The Loyalty Effect*. Boston: Harvard Business School.
- Riduwan dan Engkos A. Kuncoro. 2007. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Schuler, Randall S. dan Jackson, Susan E, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keenam. Jakarta Erlangga.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi*.
- Situs Resmi Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Dilindungi oleh Undang-undang. Dikelola oleh Bagian Pengelola Teknologi Informasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Email: info@tangerangselatankota.go.id

- Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit. Alfabeta, Bandung.
- Terry, George. 1991. *Prinsip – Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Venetis, K.A. dan Ghauri, P.N. 2000. *The importance of service quality on customer retention: An empirical study of business service relationships*. Proceedings of the Marketing in a Global Economy Conference, Buenos Aires, June 28 – July 1, pp. 215 – 224.
- Wijanto, S.H. 2008. *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 Konsep dan Tutorial*. Graha Ilmu.
- Yukl, Gary. 2005. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: Prenhallindo
- Zeithaml, V.A. 1988. *Consumers' perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence*. Journal of Marketing, Vol. 52, July, pp. 2 – 22.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

**Kepada Yth:  
Bapak/Ibu/Saudara/i  
Di Kecamatan Tangsel**

Dengan Hormat,

Bersama ini, kami staf akademik di Jurusan Manajemen Universitas Terbuka bermaksud menyelesaikan penelitian dengan judul *"Motivasi Kerja Dan Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Sebagai Anteseden Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Publik Di Kecamatan Kota Tangerang Selatan."* Keberhasilan kami dalam melakukan penelitian ini tidak terlepas dari kerelaan serta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab semua pertanyaan dengan lengkap. Oleh karena itu kerelaan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat saya harapkan. Data kuesioner yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan saya jaga kerahasiaannya karena semata-mata hanyalah untuk kepentingan akademisi atau keilmuan. Atas kesediaan dan kerelaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan ini saya mengucapkan terima kasih.

Tangsel, Juli 2014

Hormat Kami,  
(Tim Peneliti)

## KUESIONER PENELITIAN

### MOTIVASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA SEBAGAI ANTESEDEN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KOTA TANGERANG SELATAN

#### Petunjuk Pengisian:

1. Data mengenai identitas responden diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya
2. Berilah tanda  $\surd$  pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Ibu/Bapak

#### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
3. Umur : \_\_\_\_\_ Tahun
4. Kecamatan : Serpong/Serpong Utara/Ciputat/Ciputat Timur/  
Pamulang/Pondok Aren/Setu
5. Keperluan Pelayanan : \_\_\_\_\_

#### Keterangan:

- SB = Sangat Baik  
B = Baik  
N = Netral  
TB = Tidak Baik  
STB = Sangat Tidak Baik

#### KUALITAS LAYANAN

Beri tanda ( $\surd$ ) pada jawaban yang anda pilih.

No	Uraian Pertanyaan	Penilaian Bapak/Ibu/Saudara(i)				
		STB	TB	N	B	SB
	<b>KETAMPAKAN FISIK (<i>TANGIBLE</i>)</b>					
1.	Fasilitas penunjang pelayanan di kantor kecamatan (komputer, printer, telephon, fax, lemari arsip, jaringan internet, dll)					
2.	Tempat pelayanan/loket pelayanan tamu					

3.	Ruang tunggu nyaman					
4.	Tempat parkir cukup tersedia					
5.	Penampilan dan kerapihan petugas pelayanan					
6.	Kebersihan di kantor kecamatan					
7.	Penataan ruang kantor kecamatan					
	<b>KEHANDALAN (RELIABILITY)</b>					
8.	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akurat					
9.	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat konsisten					
10.	Pelayanan yang diberikan dapat dipercaya					
	<b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>					
11.	Pegawai kecamatan membantu masyarakat dengan baik dalam memberikan pelayanan prima					
12.	Pegawai kecamatan menjadi pendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan masyarakat					
13.	Pegawai kecamatan mengerjakan setiap tugas dengan cepat dan cermat					
14.	Pegawai kecamatan tanggap dalam setiap persoalan yang dihadapi dalam masyarakat					
15.	Pegawai kecamatan mampu menyelesaikan setiap pekerjaan dengan baik					
	<b>KOMPETENSI (COMPETENCE)</b>					
16.	Pegawai kecamatan dalam proses layanan sangat terampil					
17.	Pegawai kecamatan dalam proses pelayananan kompeten					
18.	Pegawai kecamatan memiliki pengetahuan dalam melaksanakan tugas sehari-hari					
19.	Pegawai kecamatan mengerti dengan setiap tugas yang diberikan di kantor kecamatan					
20.	Latar belakang pendidikan pegawai kecamatan sangat berpengaruh					
	<b>KESOPANAN (COURTESY)</b>					
21.	Sikap dan perilaku pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan baik					
22.	Pegawai kecamatan bersikap sopan dalam memberikan pelayanan					
23.	Pegawai kecamatan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan					
24.	Pegawai kecamatan selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan					
25.	Pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan					

	menyenangkan					
	<b>KREDIBILITAS (CREDIBILITY)</b>					
26.	Reputasi kecamatan cukup baik					
27.	Masyarakat percaya dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai (transparan, akuntabel, jujur)					
28.	Struktur organisasi kecamatan cukup jelas (terpampang di kantor)					
29.	Prosedur/alur kerja pemerintahan kecamatan sesuai					
30.	Penempatan pegawai dalam struktur organisasi sesuai dengan kemampuan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari					
	<b>KEAMANAN (SECURITY)</b>					
31.	Sistem keamanan kantor kecamatan cukup baik (penyimpanan dokumen, tabung pemadam kebakaran, cctv, petugas parkir)					
32.	Ada jaminan keamanan di kantor kecamatan (tidak ada calo, tidak ada preman, tidak ada pungli)					
33.	Penjaga keamanan sudah bekerja sesuai dengan aturan					
	<b>AKSES (ACCESS)</b>					
34.	Lokasi kantor kecamatan mudah ditempuh tanpa ada hambatan					
35.	Keadaan jalan menuju kantor kecamatan (beraspal, beton, batu)					
36.	Transportasi menuju kantor kecamatan tersedia (angkot, ojeg)					
37.	Lokasi kantor kecamatan strategis (pinggir jalan)					
	<b>KOMUNIKASI (COMMUNICATION)</b>					
38.	Komunikasi yang dilakukan pegawai kecamatan cukup jelas (komunikatif)					
39.	Penyampaian dan penjelasan tentang pelayanan mudah dipahami					
40.	Informasi yang dibutuhkan mudah diperoleh					
41.	Pegawai selalu menjelaskan hal-hal yang belum diketahui atau dimengerti oleh masyarakat (informasi baru)					
42.	Pegawai memberitahu tentang prosedur pelayanan kepada masyarakat					
	<b>PENGERTIAN (UNDERSTANDING)</b>					
43.	Kecamatan tanggap terhadap setiap permasalahan yang ada di masyarakat (dalam pembuatan dokumen, perijinan)					
44.	Kecamatan tanggap terhadap kebutuhan utama yang diinginkan oleh masyarakat (keamanan, pengakuan hak, kewajiban, dll)					
45.	Kecamatan bisa menerima kritikan dan saran yang diberikan oleh masyarakat					

**Keterangan:**

SP = Sangat Puas

P = Puas

N = Netral

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

**KEPUASAN MASYARAKAT**

Beri tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.

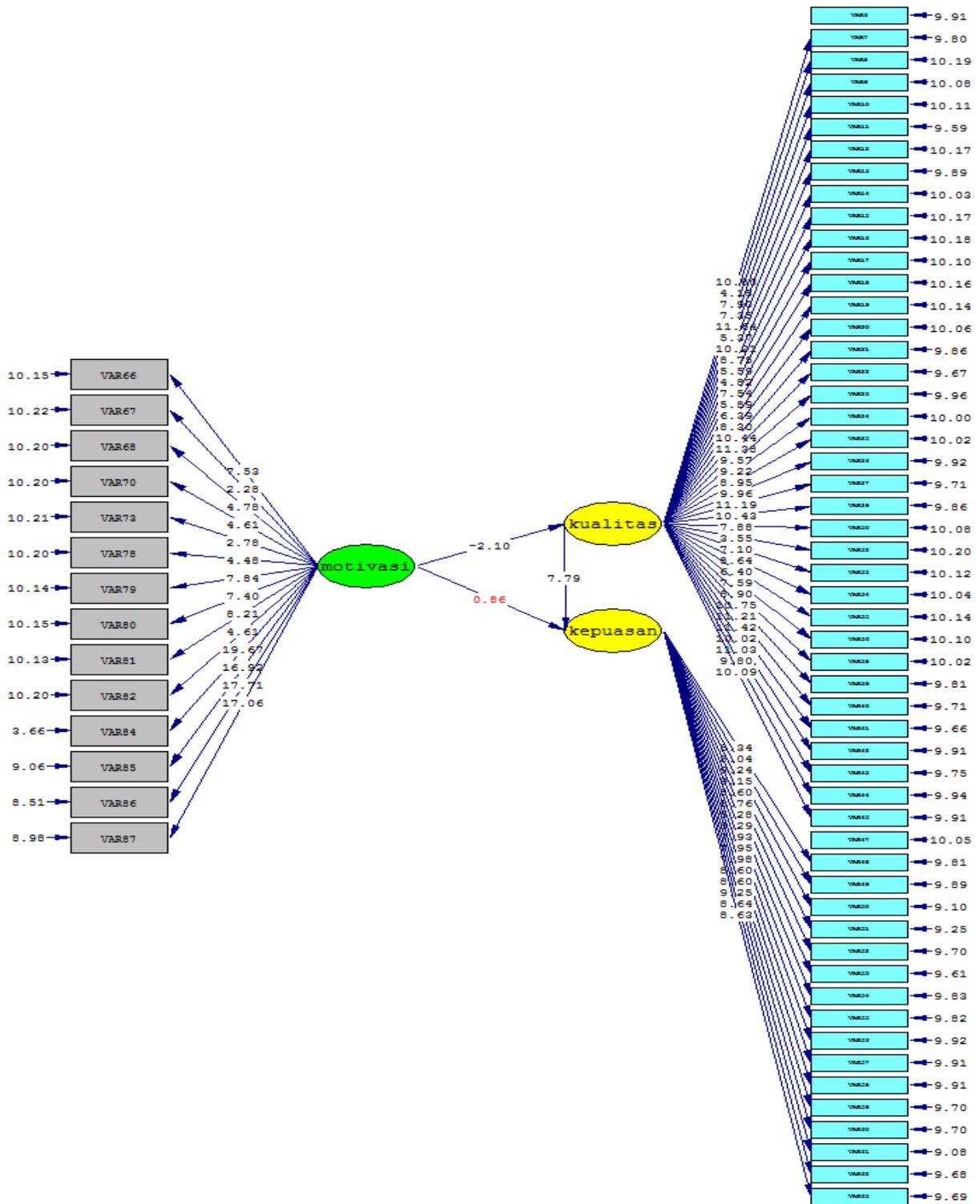
No	Uraian Pertanyaan	Penilaian Bapak/Ibu/Saudara(i)				
		STP	TP	N	P	SP
46.	Prosedur pelayanan jelas					
47.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit					
48.	Persyaratan pelayanan mudah					
49.	Persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan					
50.	Kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan					
51.	Petugas disiplin dalam memberikan pelayanan					
52.	Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan					
53.	Petugas mampu dalam memberikan pelayanan					
54.	Petugas trampil dalam memberikan pelayanan					
55.	Petugas cepat dalam memberikan pelayanan					
56.	Petugas tepat dalam memberikan pelayanan					
57.	Petugas adil dalam memberikan pelayanan					
58.	Petugas sopan dalam memberikan pelayanan					
59.	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan					
60.	Biaya pelayanan yang dikeluarkan wajar					
61.	Biaya yang ditetapkan sesuai dengan pelayanan yang diperoleh					
62.	Kepastian penyelesaian layanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan					
63.	Lingkungan kantor kecamatan kondusif					
64.	Sistem keamanan kantor kecamatan cukup aman					

## MOTIVASI KERJA

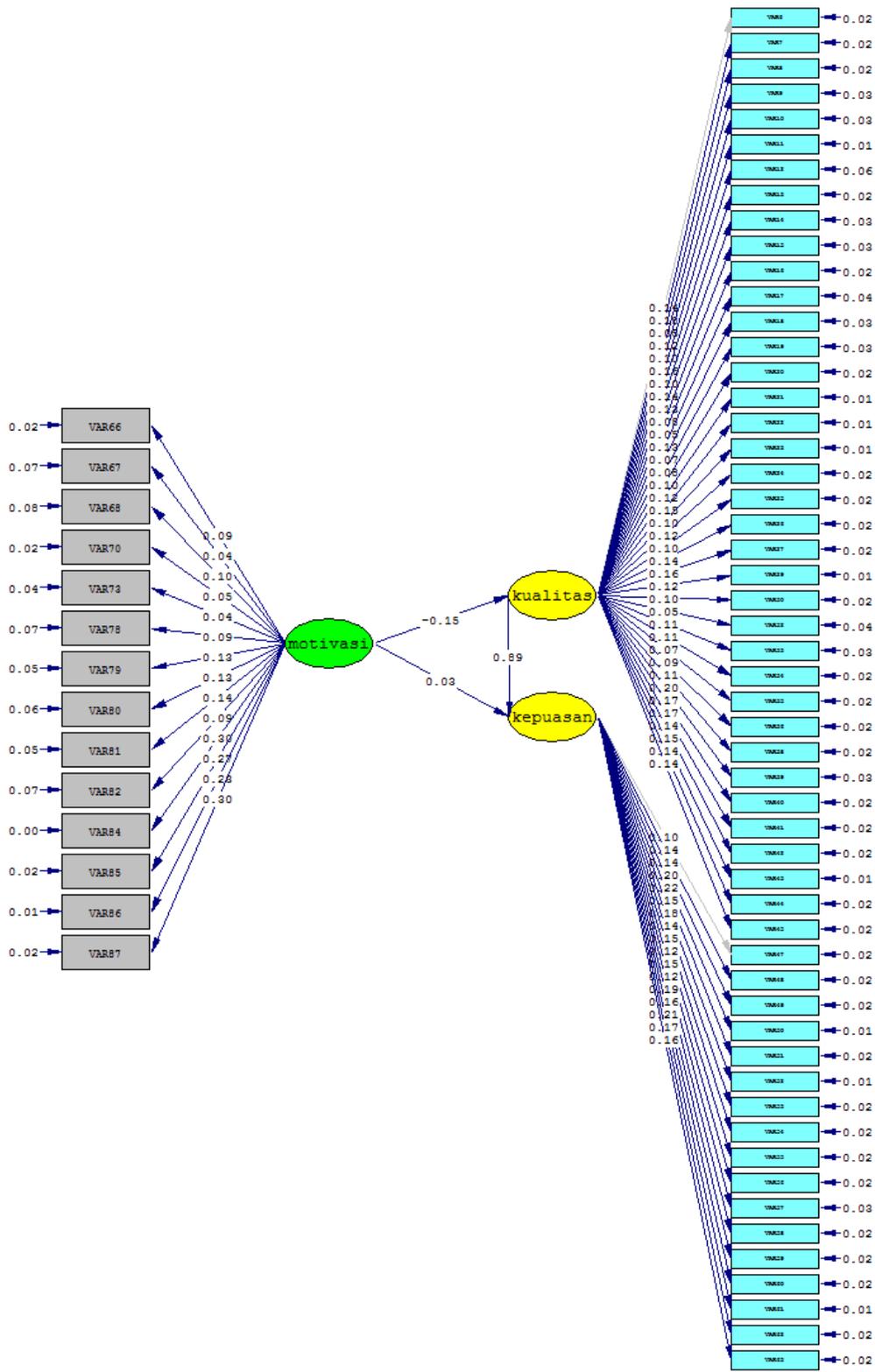
Beri tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.

No	Uraian Pertanyaan	Penilaian Bapak/Ibu/Saudara(i)				
		STS	TS	N	S	SS
	<b>MOTIF</b>					
65.	Terdapat kesempatan untuk maju dan berkembang berdasarkan bakat dan minat					
66.	Terdapat kesempatan mengembangkan karir					
67.	Mendapat penghargaan dari atasan bila berprestasi					
68.	Pendapatan yang saya terima cukup pantas					
69.	Diterima oleh orang lain di lingkungan kerja					
70.	Dihormati oleh orang lain di lingkungan kerja					
71.	Pimpinan memberi perhatian dalam hal penyelesaian tugas					
72.	Pimpinan menghargai pekerjaan saya					
73.	Sikap dan perilaku pimpinan baik kepada saya					
74.	Suasana kerja kondusif					
75.	Tempat kerja nyaman					
76.	Kantor dilengkapi dengan sarana kerja yang mendukung					
77.	Dalam melaksanakan tugas saya merasa aman					
	<b>HARAPAN</b>					
78.	Pimpinan berupaya mendiskusikan masalah dalam pekerjaan					
79.	Pimpinan mengajak berkomunikasi dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan					
80.	Pimpinan menerapkan kedisiplinan kerja secara bijaksana					
81.	Pimpinan memberikan pujian terhadap pekerjaan yang selesai tepat waktu					
82.	Pimpinan bertanggungjawab bila terjadi kesalahan prosedur kerja					
83.	Pimpinan menerima saran dan kritik dari bawahan					
	<b>INSENTIF</b>					
84.	Saya merasa puas dengan standar gaji yang saya terima					
85.	Saya merasa puas dengan insentif yang saya terima					
86.	Saya merasa puas dengan tunjangan kesehatan yang diberikan untuk saya dan keluarga					
87.	Saya merasa puas dengan tunjangan hari tua yang akan saya terima					

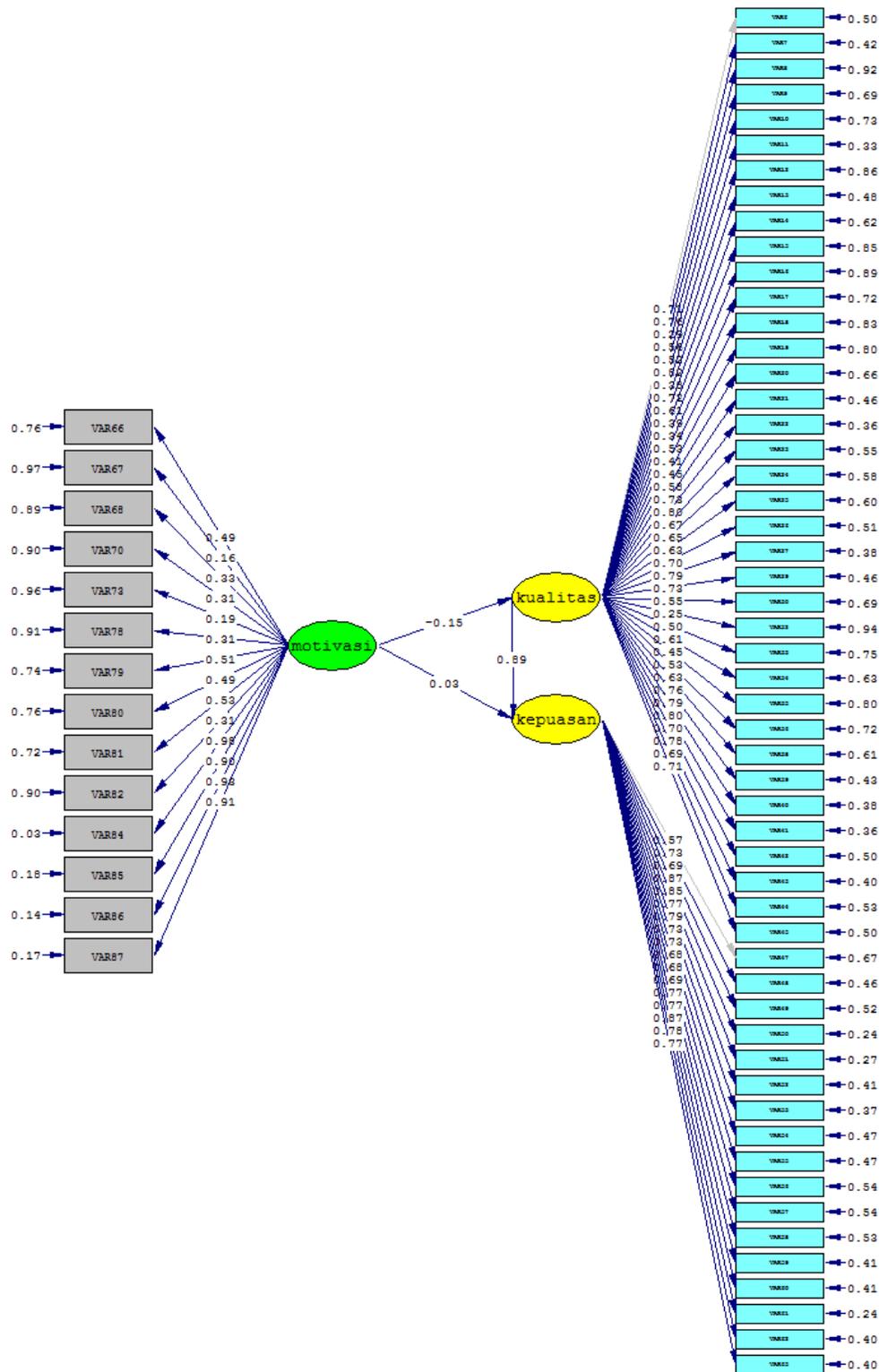
## Lampiran 2. Model T-Value



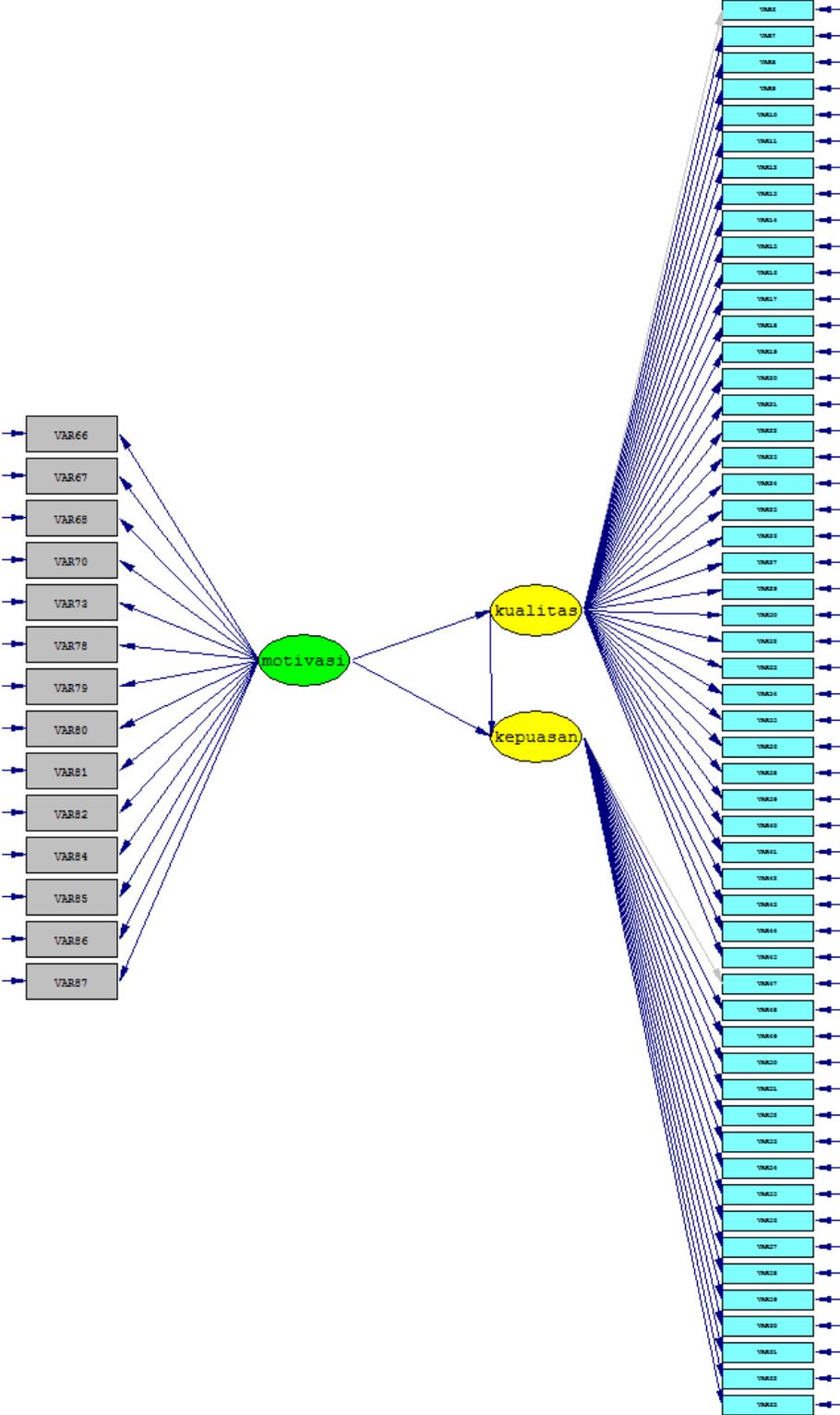
### Lampiran 3. Model Estimate



### Lampiran 4. Model Standardized



Lampiran 5. Model Conceptual



## Lampiran 6. Surat Pernyataan Reviewer 1

### SURAT PERNYATAAN REVIEWER-1

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. Soekiyono, MM, M.Si  
NIP : 195407051986011001  
Jabatan : Lektor Kepala

Telah menelaah laporan penelitian

Judul : Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara sebagai Anteseden Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Publik di Kecamatan Kota Tangerang Selatan

Peneliti : Drs. Tamjuddin, M.Si  
Devi Ayuni SE, M.Si  
Dra. Wiwin Siswantini, MM  
Andy Mulyana, SE

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tangerang Selatan, 12 Desember 2014  
Penelaah,



Drs. Soekiyono, MM, M.Si  
195405071986011001

## Lampiran 7. Lembar Persetujuan Artikel Penelitian dari Reviewer 2

### LEMBAR PERSETUJUAN ARTIKEL PENELITIAN

Tahun Penelitian : 2014

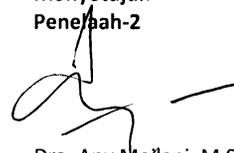
Judul Artikel Penelitian : Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara sebagai Anteseden Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Publik di Kecamatan Kota Tangerang Selatan

Penulis Artikel/NIP : 1. Drs. Tamjuddin, M.Si  
2. Devi Ayuni, SE, M.Si  
3. Dra. Wiwin Siswantini, MM  
4. Andy Mulyana

Fakultas : Ekonomi

Artikel penelitian yang tersebut di atas telah memenuhi kaidah penulisan artikel. Karena itu, artikel tersebut dapat diunggah ke simpen.

Menyetujui:  
Pene~~lah~~-2



Dra. Any Mellani, M.Si  
196305091989102001

### Lampiran 8. Dukungan Sarana dan Prasarana Penelitian

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penelitian ini adalah melakukan kunjungan ke responden untuk mengisi dan menjawab kusioner di setiap kantor kecamatan di Kota Tangerang Selatan. Selanjutnya fasilitas lain yang diperlukan adalah meliputi ATK, komputer, printer, jaringan internet, jurnal, dan buku. Untuk jurnal akan diperoleh dengan membeli dari jurnal online dan buku dapat diperoleh melalui toko buku yang ada ataupun melalui Amazon.com.

### Lampiran 9. Susunan Organisasi Tim Peneliti dan Pembagian Tugas

No.	NAMA/NIDN	INSTANSI ASAL	BIDANG ILMU	ALOKASI WAKTU	URAIAN TUGAS
1	Drs. Tamjuddin, M.Si/ 23045601	Universitas Terbuka	Manajemen	4 minggu  4 minggu  4 minggu  4 minggu	<b>Persiapan / Penyusunan Proposal</b>  1. Menyusun kerangka acuan kerja (KAK)  2. Membahas Kerangka Acuan Kerja ( KAK )  3. Menyusun Riset Desain (Rancangan Penelitian)  4. Menyusun Rencana Instrumen Penelitian

No.	NAMA/NIDN	INSTANSI ASAL	BIDANG ILMU	ALOKASI WAKTU	URAIAN TUGAS
				8 minggu	<b>Pelaksanaan</b> 1. Membahas Instrumen Penelitian 2. Membahas Laporan Pendahuluan 3. Mengumpulkan dan Mengolah Data 4. Membahas Laporan Antara/Sementara 5. Membahas Laporan Akhir
				8 minggu	
				20 minggu	
				8 minggu	
				4 minggu	
				4 minggu	<b>Pelaporan</b> 1. Tahap Pertama, Membuat Laporan Pendahuluan 2. Tahap Kedua, Membuat Laporan Antara/Sementara 3. Tahap Ketiga, Membuat Laporan Akhir
				4 minggu	
				4 minggu	
2	Devi Ayuni, SE, M.Si/ 0003067810	Universitas Terbuka	Manajemen	4 minggu	<b>Persiapan / Penyusunan Proposal</b> 1. Menyusun kerangka acuan kerja (KAK) 2. Membahas Kerangka Acuan Kerja
				4 minggu	

No.	NAMA/NIDN	INSTANSI ASAL	BIDANG ILMU	ALOKASI WAKTU	URAIAN TUGAS
				4 minggu	( KAK ) 3. Menyusun Riset Desain (Rancangan Penelitian)
				4 minggu	4. Menyusun Rencana Instrumen Penelitian
				8 minggu	<b>Pelaksanaan</b> 1. Membahas Instrumen Penelitian
				8 minggu	2. Membahas Laporan Pendahuluan
				20 minggu	3. Mengumpulkan dan Mengolah Data
				8 minggu	4. Membahas Laporan Antara/Sementara
				4 minggu	5. Membahas Laporan Akhir
				4 minggu	<b>Pelaporan</b> 1. Tahap Pertama, Membuat Laporan Pendahuluan
				4 minggu	2. Tahap Kedua, Membuat Laporan Antara/Sementara
				4 minggu	3. Tahap Ketiga, Membuat Laporan Akhir

No.	NAMA/NIDN	INSTANSI ASAL	BIDANG ILMU	ALOKASI WAKTU	URAIAN TUGAS
3	Dra. Wiwin Siswantini, MM/0018126007	Universitas Terbuka	Manajemen	4 minggu	<b>Persiapan / Penyusunan Proposal</b>
				4 minggu	1. Menyusun kerangka acuan kerja (KAK)
				4 minggu	2. Membahas Kerangka Acuan Kerja
				4 minggu	3. ( KAK )
				4 minggu	4. Menyusun Riset Desain (Rancangan Penelitian)
				4 minggu	5. Menyusun Rencana Instrumen Penelitian
				8 minggu	<b>Pelaksanaan</b>
				8 minggu	1. Membahas Instrumen Penelitian
				20 minggu	2. Membahas Laporan Pendahuluan
				8 minggu	3. Mengumpulkan dan Mengolah Data
				8 minggu	4. Membahas Laporan Antara/Sementara
				4 minggu	5. Membahas Laporan Akhir
				4 minggu	<b>Pelaporan</b>
				4 minggu	1. Tahap Pertama, Membuat Laporan

No.	NAMA/NIDN	INSTANSI ASAL	BIDANG ILMU	ALOKASI WAKTU	URAIAN TUGAS
				4 minggu	Pendahuluan
				4 minggu	2. Tahap Kedua, Membuat Laporan Antara/Sementara
				4 minggu	3. Tahap Ketiga, Membuat Laporan Akhir
4	Andy Mulyana, SE/ 0009057407	Universitas Terbuka	Manajemen	4 minggu	<b>Persiapan / Penyusunan Proposal</b>
				4 minggu	1. Menyusun kerangka acuan kerja (KAK)
				4 minggu	2. Membahas Kerangka Acuan Kerja
				4 minggu	3. ( KAK )
				4 minggu	4. Menyusun Riset Desain (Rancangan Penelitian)
				4 minggu	5. Menyusun Rencana Instrumen Penelitian
				8 minggu	<b>Pelaksanaan</b>
				8 minggu	1. Membahas Instrumen Penelitian
				20 minggu	2. Membahas Laporan Pendahuluan
				8 minggu	3. Mengumpulkan dan Mengolah Data
				8 minggu	4. Membahas

No.	NAMA/NIDN	INSTANSI ASAL	BIDANG ILMU	ALOKASI WAKTU	URAIAN TUGAS
				4 minggu	Laporan Antara/Sementara 5. Membahas Laporan Akhir
				4 minggu	<b>Pelaporan</b> 1. Tahap Pertama, Membuat Laporan Pendahuluan
				4 minggu	2. Tahap Kedua, Membuat Laporan Antara/Sementara
				4 minggu	3. Tahap Ketiga, Membuat Laporan Akhir

## Lampiran 10. Biodata Ketua dan Anggota

### Biodata Ketua Peneliti

#### a. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Drs. Tamjuddin, M.Si
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP/NIK	195604231986031 002
5	NIDN	23045601
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Baturaja, 23April 1956
7	E-mail	tamjuddin@ut.ac.id
8	Nomor Telepon/HP	08176979458
9	Alamat Kantor	Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
10	Nomor Telepon/Faks	021-7490941 ext.2107/Fax. 012-7434491
11	Lulusan Yang Telah	S-1 = ..... orang; S-2 = ..... S-3 = ... orang
13	Mata Kuliah Yang Diampu	1. Studi Kelayakan Bisnis

	2. Ekonomi Manajerial
	3. Lembaga Keuangan Bukan Bank

**b. Riwayat Pendidikan**

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Islam Indonesia Yogyakarta	Universitas Gadjah Mada (UGM)	
Bidang Ilmu	Ekonomi Perusahaan	Manajemen	
Tahun Masuk-lulus	1983	1993	
Judul Skripsi	Analisa Rencana Ekspansi Pada Perusahaan Daerah Sandang Infitex Ceper Klaten	Berbagai Variabel Yang Mempengaruhi Terhadap Nilai Kontrak Industri <i>Leasing</i> Sebagai Alternatif Pembiayaan di Luar Bank di Indonesia Periode 1975-1992	
Nama Pembimbing	1. Drs. Indriyo, M.Comm	1. Prof. Dr. Sukanto, M.Comm	

**c. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir**

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1.	2009	Analisis Pengaruh Tingkat Pendapatan dan Jumlah Karyawan Terhadap Biaya Gaji	UT	20
2.	2011	Regionalisasi Perdagangan ASEAN Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka	UT	20
3.	2012	Pengembangan Bahan Ajar Riset Operasi (EKMA4413)	UT	30

**d. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir**

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)

1.	2010	Sosialisasi Program Pengabdian Masyarakat	UNJ	
	2011	Penyuluhan Perbaikan Sanitasi dan Kegiatan Lubang Biopori Warga Masyarakat Pondok Cabe Ilir	UT	
2.	2012	Kegiatan Khitanan Massal Warga Masyarakat Sekitar UT Pamulang Tangsel	UT	
3.	2012	Penilaian Kinerja Praktis pada Asosiasi BMT Se-Kabupaten dan Kota Bogor Jawa Barat	UT	

**e. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir**

No	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1.				

**f. Pemakalah Seminar Ilmiah (Oral Presentation) dalam 5 Tahun Terakhir**

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1.	Seminar Nasional Manajemen Bisnis di Indonesia (SNMBI)	Mitigasi Manajemen Resiko	1 November 2012 Universitas Negeri Padang
2.	Seminar Nasional & Call For Paper Sustainable Competitive Advantage-2	Kemandirian UKM Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi	21 November 2012 Universitas Jenderal Soedirman
3.	Seminar Nasional Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka 2010	Kapasitas UMKM Menghadapi Pasar Global	1 Oktober 2010 Universitas Terbuka
4.	Seminar Nasional & Call For Paper	Optimisme Ekonomi Indonesia 2013, antara Peluang dan Tantangan	12 Desember 2012 Universitas Terbuka
5.	Seminar Nasional Ikatan	Peranan Perbankan Syariah Dalam	4 Oktober 2012

	Ahli Ekonomi Islam Indonesia	Menghadapi Krisis Ekonomi Global	IAEI dan Universitas Terbuka
--	---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

**g. Karya Buku Dalam 5 Tahun Terakhir**

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

**h. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir**

No	Judul /Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

**i. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 Tahun Terakhir**

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapannya	Respon Masyarakat

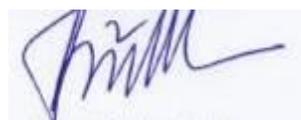
**j. Penghargaan Dalam 10 Tahun Terakhir (Dari Pemerintah, Asosiasi atau Institusi Lainnya)**

	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penelitian Lanjut UT 2014.

Tangsel, 12 Desember 2014  
Pengusul,



(Drs. Tamjuddin, M. Si)

## Biodata Anggota Peneliti

### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Devi Ayuni, SE., M.Si.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP	197806032002122003
5	NIDN	0003067810
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Medan, 3 Juni 1978
7	E-mail	<a href="mailto:devi@ut.ac.id">devi@ut.ac.id</a>
8	Nomor Telepon/HP	08174845643
9	Alamat Kantor	Jl. Cabe Raya , Pondok Cabe, Pamulang, Kota Tangerang Selatan 15418
10	Nomor Telepon/Faks	0217490941 ext. 2120/0217434491
11	Lulusan yang Telah Dihilangkan	-
12	Mata Kuliah yang Diampu	1. Pengantar Bisnis 2. Perilaku Organisasi

### B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Trisakti	Institut Pertanian Bogor	-
Bidang Ilmu	Manajemen	Ekonomi Manajemen	-
Tahun Masuk-Lulus	1999-2002	2008-2010	-
Judul/Skripsi/Tesis/Disertasi	Tahap-tahap Membangun Merek Deterjen Soklin pada PT Sayap Mas Utama di Jakarta	Pengaruh Motivasi Mahasiswa dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Mahasiswa Lulusan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka	-
Nama/Pembimbing/Promotor	1. Dra. Arwini Sumardi, MM	2. Dr. Ir. Sri Hartoyo, MS 3. Dr. Drs. Sukiswo Dirdjosuparto	-

### C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2009	Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Inovasi: Studi pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat	Universitas Terbuka	20
2	2010	Pengaruh Motivasi Mahasiswa dan	-	-

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
		Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Mahasiswa Lulusan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka		
3	2011	Analisis Penerapan Statistical Quality Control pada Beban Usaha PT PLN (Persero)	Universitas Terbuka	30
4	2012	Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi dan Kinerja Staf Akademik Universitas Terbuka	Universitas Terbuka	20

#### D. Pengalaman Pengabdian Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2008	Pelatihan Penulisan Proposal Penelitian dan Karya Ilmiah di SDN Cimacan 2 Cibodas pada 20 Desember 2008	LPPM Universitas Terbuka	-
2	2011	Penghijauan/Penanaman Pohon dan Penataan Lingkungan Kota Tangerang Selatan	LPPM Universitas Terbuka	
3	2012	Penilaian Kinerja Praktis pada Asosiasi BMT Se-Kabupaten dan Kota Bogor Jawa Barat pada 4 April 2012	LPPM Universitas Terbuka	
4	2012	Penjualan dan Pembagian Barang Bekas Berkualitas dalam rangka Dies Natalis UT ke-28 pada 12 Juli 2012	LPPM Universitas Terbuka	

#### E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1	Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Inovasi: Studi pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat	Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen Universitas Trisakti Fakultas Ekonomi	Vol. 9, Nomor 3, Desember 2009
2	Analisis Penerapan Statistical Quality Control pada Beban Usaha PT PLN (Persero)	Jurnal Organisasi dan Manajemen Universitas Terbuka	Vol. 8, No. 1, Maret 2012

#### F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Internasional 21st AAOU Annual Conference	<i>Tutor Activities In Online Tutorial For Management</i>	29-31 Oktober 2007, Kuala Lumpur, Malaysia

No.	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
		<i>Courses At Universitas Terbuka, Indonesia</i>	
2	<i>Call for Papers &amp; Seminar Nasional Sustainable Competitive Advantage-2</i>	<i>The Influence of Excellent Service Towards Student Graduate Satisfaction at Management Study Program In Economic Faculty of Open University</i>	21 November 2012, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto
3	Seminar Hasil Penelitian	Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Dan Kinerja  Staf Akademik Universitas Terbuka	29-30 November 2012 Universitas Terbuka
4	<i>Call for Papers &amp; Seminar Nasional Etika Bisnis: Kebutuhan atau Kewajiban,</i>	Kajian Sistem Pendidikan Jarak Jauh (SPJJ) Program Studi Akuntansi Universitas Terbuka	14 Desember 2012 Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung

#### G. Karya Buku Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1				

#### H. Perolehan HKI Dalam 5 – 10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1				

#### I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Ditetapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1				

#### J. Penghargaan Dalam 10 Tahun

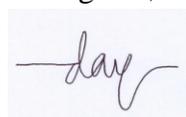
No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1	Karyawan Berprestasi Pertama di	Fakultas Ekonomi	2007

No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
	Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka	Universitas Terbuka	
2	Mahasiswa Lulusan Terbaik Sekolah Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Jurusan Manajemen, IPB	Institut Pertanian Bogor (IPB)	2010

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penelitian Lanjut UT 2014.

Tangsel, 12 Desember 2014  
Pengusul,



Devi Ayuni, SE., M. Si

## Biodata Anggota Peneliti

### A. Identitas Diri

No	Nama Lengkap	Dra. Wiwin Siswantini, MM
1.	Jenis Kelamin	Perempuan
2.	Jabatan Fungsional	Lektor
3.	NIP	196012181988032001
4.	NIDN	0018126007
5.	Tempat dan Tanggal Lahir	Majalengka 18 Desember 1960
6.	E-mail	<a href="mailto:wiwin@ut.ac.id">wiwin@ut.ac.id</a>
7.	Nomor Telepon/HP	
8.	Alamat Kantor	Jl. Cabe Raya , Pondok Cabe, Pamulang, Kota Tangerang Selatan 15418
9.	Nomor Telepon/Faks	0217490941 ext. 2120
10.	Lulusan yang Telah Dihilangkan	
11.	Mata Kuliah yang Diampu	1. Organisasi 2. Komunikasi Bisnis

**B. Riwayat Pendidikan**

	<b>S-1</b>	<b>S-2</b>	<b>S-3</b>
Nama Perguruan Tinggi	UII Yogyakarta	IPWI Jakarta	
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen	
Tahun Masuk-Lulus	1979 - 1985	1995 - 1997	
Judul/Skripsi/Tesis/Di sertasi	Evaluasi Penambahan Aktiva Tetap Pada Perusahaan Percetakan Kaliwangi Offset Di Yogyakarta	Strategi Penetapan Harga Jual Paket Wisata, Sudi kasus Pada Biro Perjalanan Wisata PT Virgo Tours & Travel di Yogyakarta	
Nama/Pembimbing/Pr omotor	Drs. Syafaruddin Alwi	Jen Z .A Hans, PhD	

**C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2009	Model Hubungan Kausal Strategi merek dengan ekuitas merek yang diterima konsumen pada bisnis “Kedai Kopi” ( Kasus : Perusahaan Excelso)	LPPM-UT	30
2	2010	Analisis Efektivitas penerapan anggaran tutorial di Universitas Terbuka (studi program Pendas pada UPBJJ-UT	LPPM-UT	19,8
3	2011	Pengaruh kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Hubungan Pelanggan Terhadap 2012Loyalitas ( survey Debitur PT Bank Rakyat Indonesia Unit)	LPPM-UT	29,9
4	2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas dengan citra Universitas sebagai variable intervening	LPPM-UT	30

**D. Pengalaman Pengabdian Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2011	Tim Pengawas Ujian Nasional Tingkat SMA, SMK, MA Tahun Pelajaran 2010/ 2011 Kabupaten Tangerang	LPPM	
2	2011	Penyuluhan dan Pembuatan Lubang Resapan Biopori (LRB) di Kelurahan	LPPM	

		Pondok Cabe Ilir		
3	2011	Peningkatan Lingkungan di Wilayah Kota Tangerang Selatan	LPPM	
4	2012	Kegiatan Abdimas Dalam Rangka Dies Natalis Universitas Terbuka ke-28 berupa Kegiatan Khitanan Anak Masal	LPPM	
5	2012	Kegiatan Abdimas Dalam Rangka Dies Natalis Universitas Terbuka ke-28 berupa Kegiatan Penjualan dan Pembagian Barang Bekas Kualitas	LPPM	

**E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1.			

**F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) Dalam 5 Tahun Terakhir**

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
5	Seminar Nasional Fakultas Ekonomi melalui Vicon	Membentuk karakter Diri menjadi Wirausaha mandiri	26 Juli 2012 UT
6	Seminar Nasional & Call for Papers dengan tema : Optimisme Ekonomi Indonesia 2013, Antara Peluang dan Tantangan	Mengembangkan Sikap Mental Kewirausahaan Mahasiswa UT Untuk meningkatkan SDM Yang handal demi Ketahanan Nasional	13 Desember 2012 UT

**G. Karya Buku Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1.				

**H. Perolehan HKI Dalam 5 – 10 Tahun Terakhir**

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1.				

**I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Ditetapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1.				

#### J. Penghargaan Dalam 10 Tahun

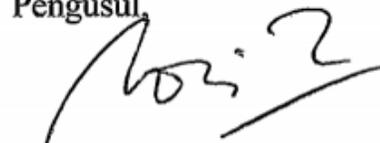
No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1.	Satyalancana Karya Satya 10 Tahun	Presiden Republik Indonesia	26 April 2004

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penelitian Lanjut UT 2014.

Tangsel, 12 Desember 2014

Pengusul,



(Wiwin Siswantini)

#### Biodata Anggota Peneliti

##### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Andy Mulyana, SE
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIP	197405092001121001
5	NIDN	0009057407
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Bandung, 09 Mei 1974
7	E-mail	<a href="mailto:mulyana@ut.ac.id">mulyana@ut.ac.id</a>
8	Nomor Telepon/HP	08158087929
9	Alamat Kantor	Jl. Cabe Raya , Pondok Cabe, Pamulang, Kota Tangerang Selatan 15418
10	Nomor Telepon/Faks	0217490941 ext. 2120/0217434491
11	Lulusan yang Telah Dihasilkan	-
12	Mata Kuliah yang Diampu	1. Sistem Informasi Manajemen 2. Manajemen Kualitas 3. Manajemen Rantai Pasokan

**B. Riwayat Pendidikan**

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Pasundan		
Bidang Ilmu	Manajemen		
Tahun Masuk-Lulus	1992/1997		
Judul/Skripsi/Tesis/Disertasi	Analisis Laporan Keuangan Sebagai Salah Satu Dasar Pengambilan Keputusan Investasi YDPP Telkom		
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Sutarno P.		

**C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2011	Pengaruh Citra Institusi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa	UT	10
2	2012	Model Pengukuran Kualitas Jasa PTJJ dan Pengaruhnya Terhadap Niat Berperilaku Mahasiswa	UT	30
3	2012	Pengaruh Kualitas Jasa PTJJ terhadap Kepuasan Mahasiswa	UT	20

**D. Pengalaman Pengabdian Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2012	Penilaian Kinerja Praktis pada Asosiasi BMT Se-Kabupaten dan Kota Bogor Jawa Barat pada 4 April 2012	LPPM Universitas Terbuka	

**E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1			

**F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	SEMNAS Manajemen Bisnis di Indonesia " <i>New Challenges of Business Management in Indonesia</i> "	Pengaruh Citra Institusi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Mahasiswa	2012, Universitas Negeri Padang

No.	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
2	SEMNAS & Call for Papers Sustainable Competitive Advantage-2	Peran Lembaga Keuangan Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	2012, Universitas Jenderal Soedirman
3	Call for Papers & SEMNAS “Etika Bisnis: Kebutuhan atau Kewajiban?”	Kajian Sistem Pendidikan Jarak Jauh (SPJJ)  Program Studi Akuntansi Universitas Terbuka	2012, Universitas Pendidikan Indonesia

**G. Karya Buku Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1				

**H. Perolehan HKI Dalam 5 – 10 Tahun Terakhir**

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1				

**I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Ditetapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1				

**J. Penghargaan Dalam 10 Tahun**

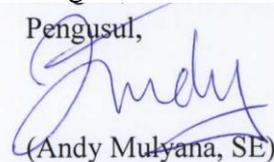
No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1	Piagam Penghargaan Donor Darah	PMI DKI Jakarta	2011
2			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penelitian Lanjut UT 2014

Tangsel, 12 Desember 2014

Pengusul,



(Andy Mulyana, SE)

