

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA
PEGAWAI KANTOR CAMAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT
DI KECAMATAN COT GIREK
KABUPATEN ACEH UTARA**



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

Disusun Oleh :

A. A Z I S

NIM: 018635573

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul : PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI
KANTOR CAMAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
MASYARAKAT DI KECAMATAN COT GIREK KABUPATEN ACEH UTARA

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang di kutip maupun

dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan

adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia

menerima sanksi akademik

Jakarta ,08 Mei 2014

Yang menyatakan,



NIM : 018635573

ABSTRAK

PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINSTRASI MASYARAKAT DI KECAMATAN COT GIREK KABUPATEN ACEH UTARA

A. Azis

aazis.utaceh@gmail.com

Program Pascasarjana

Universitas Terbuka

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Salah satu keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin dan motivasi kerja pegawai. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat pegawai Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang didasarkan pada data berupa angka-angka yang diolah dengan analisis statistik inferensial untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 40 sampel. Pengujian instrument dengan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data dengan statistic dibantu pengelolaannya dengan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 20. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara disiplin terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,875 > t_{0,05 (38)} = 1,686$) dengan signifikansi sebesar 0,000. Selain itu, motivasi kerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,603 > t_{0,05 (38)} = 1,686$) dengan signifikansi sebesar 0,000. Secara bersama-sama ada pengaruh yang sangat signifikan antara disiplin dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($570,951 > 3,25$) dan signifikansi sebesar 0,000. Kesimpulan disiplin kerja dan motivasi kerja secara parsial maupun bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat.

Kata Kunci: disiplin kerja, motivasi kerja, kualitas pelayanan publik

ABSTRACT

DISCIPLINE AND EFFECT OF MOTIVATION ON EMPLOYEES SUB-DISTRICT OFFICE ADMINISTRATION COMMUNITY SERVICE QUALITY IN THE DISTRICT COT GIREK DISTRICT NORTH ACEH

A. Azis

aazis.utaceh@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

Public service is one of the important tasks that can not be ignored by the local government because if the service component stagnation then almost certainly will impact all sectors of congestion. Therefore there needs to be good planning and even necessary in the public service standards formulated in accordance with the authority granted by the central government to local governments. One of the successes improve the effectiveness of public services determined by the ability of the government to improve employee discipline and motivation. The purpose of this study was to determine the effect of discipline and motivation of employees working on the quality of public administration services personnel Cot Girek District of North Aceh district. This study uses quantitative research is research that is based on the data of the numbers treated with inferential statistical analysis to determine the effect between variables. The samples used were as many as 40 samples. Testing instrument with validity and reliability. Statistical methods of data analysis assisted management with the software SPSS (Statistical Package for Social Science) version 20. Analysis of the data indicates that there are partial results of a significant positive effect on the quality of care between disciplines administration Cot Girek people in the District of North Aceh district. It is shown from t_{count} is greater than t_{table} ($4,875 > t_{0,05 (38)} = 1,686$) with a significance of 0,000. In addition, employee motivation significant positive effect on the quality of public administration services in the district of North Aceh district Girek Cot. It is shown from t_{count} is greater than t_{table} ($6,603 > t_{0,05 (38)} = 1,686$) with a significance of 0,000. Taken together there is significant influence between discipline and motivation of employees working on the quality of public administration services in the district of North Aceh district Girek Cot. It is shown from F_{count} is greater than F_{table} ($570,951 > 3,25$) and the significance of 0,000. Conclusion labor discipline and motivation to work partially or jointly positive and significant effect on the quality of public administration services.

Keywords: labor discipline, motivation, quality of public services

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERSETUJUAN TAPM

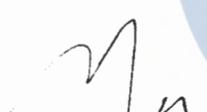
Judul TAPM : PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI
KANTOR CAMAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT COT
GIREK KABUPATEN ACEH UTARA

Penyusun TAPM : **A.AZIS**
NIM : **018635573**
Program Studi : **MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)**
Hari/Tanggal : **Minggu, 24 Agustus 2014**

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,


Dr. Maman Rumanta, M.Si
NIP.19630415 198810 1 002


Dr. TM Jamil TA, M.Si
NIP.19630415 198810 1 001

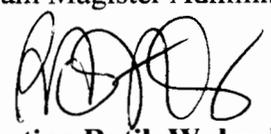
Penguji Ahli

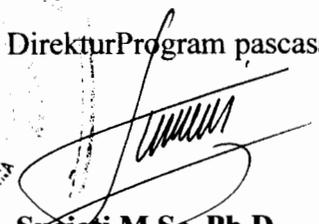

Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, MPA

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Administrasi Publik

Direktur Program pascasarjana


Florentina Ratih Wulandari, SIP.M.Si
NIP.19710609 199802 2 001


Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP.19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : **A Azis**
 NIM : **018635573**
 Program studi : **MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)**
 Judul TAPM : **PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA
 PEGAWAI KANTOR CAMAT TERHADAP
 KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
 MASYARAKAT DI KECAMATAN COT GIREK
 KABUPATEN ACEH UTARA**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik. Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal : **Minggu, 24 Agustus 2014**
 Waktu : **19.30 - 21.30 Wib**

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi penguji
 Nama : **Drs. Enang Rusyana, M.Pd**

Tandatangan



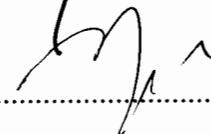
Penguji Ahli
 Nama : **Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, MPA**



Pembimbing I
 Nama : **Dr. TM Jamil TA, M.Si**



Pembimbing II
 Nama : **Dr. Maman Rumanta, M.Si**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa, atas karunia-Nya maka tesis ini dapat tersusun dalam melengkapi tugas akhir untuk menyelesaikan Program Pascasarjana pada Universitas Terbuka di Jakarta, yang membahas mengenai Judul : **“Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Camat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara”**.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan tesis ini, masih terdapat banyak kekurangan baik susunan maupun tata bahasanya. Oleh karena itu demi perbaikan tesis ini di masa yang akan datang, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan ini tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Dr, TM. Jamil TA, M.Si**, selaku dosen pembimbing I dan Bapak **Dr. Maman Rumanta, M.Si** yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penulisan tesis ini.
2. Ibu **Suciati, M.Sc., Ph.D**, selaku Direktur Progam Pascasarjana di Universitas Terbuka di Jakarta, yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam penyusunan.

3. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Terbuka di Jakarta yang telah banyak memberikan ilmu pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh staf karyawan dan karyawan Universitas Terbuka di Jakarta yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi.
5. Kepada Istriku tercinta “ **NURLAILA** ” serta anak-anakku tersayang “ **CUT AMARLIYA, CUT AYU DAHLIYANA, CUT ELI SHAHARA, TEUKU MUNAWARRIZA** ” yang banyak memberikan motivasi, pengertian serta do'a dalam penyelesaian tesis ini.
6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik bantuan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini pada waktunya.

Pada akhirnya penulis berharap semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat dengan baik bagi penulis sendiri maupun bagi para peneliti lanjutan yang memerlukan sebagai literatur atau bahan referensi.

Banda Aceh, 08 Mei 2014

Penulis,

**ROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

RIWAYAT HIDUP

Nama : A.Azis
Nim : 018635573
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
Tempat /Tanggal Lahir : Lhok Kareung / 08-09-1970
Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Lhok Kareung pada tahun 1984
Lulus SMP di Lhoksukon pada tahun 1987
Lulus SPG di Biruen pada tahun 1990
Lulus SI di Banda Aceh pada tahun 2006
Riwayat Pekerjaan

1. Tahun 1992 s/d 1994 sebagai Guru SD N Batu XII
2. Tahun 1994 s/d 2005 sebagai Guru SD N Lhok Kareung
3. Tahun 2005 s/d 2006 sebagai Kepala SD N 17 Cot Girek
4. Tahun 2006 s/d 2009 sebagai Kepala SD N 16 Cot Girek
5. Tahun 2009 s/d 2013 sebagai Kepala SD N 11 Cot Girek
6. Tahun 2013 s/d sekarang Sebagai Kepala UPTD- PK Cot Girek

Jakarta,08 Mei 2014

A.AZIS
NIM:018635573

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	i
LEMBAR LAYAK UJI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Hasil Penelitian Terdahulu	11
2. Pengertian Disiplin	12

3. Motivasi Kerja Pegawai.....	21
4. Kualitas pelayanan administrasi masyarakat.....	33
B. Kerangka Pemikiran.....	43
C. Hipotesis	44
D. Definisi Operasional	44
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	48
B. Populasi dan Sampel	48
C. Instrumen Penelitian	49
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	57
E. Metode Analisa Data	58
 BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	66
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	111
B. Saran	112
 DAFTAR PUSTAKA	113
 LAMPIRAN	115

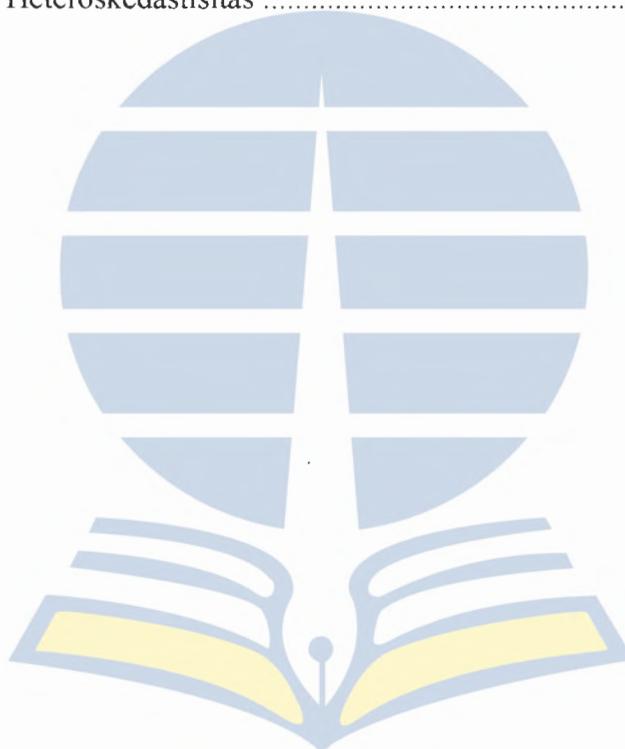
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Jumlah Populasi dan Sampel	49
3.2. Kisi-Kisi Instrumen	50
3.3. Pilihan jawaban	51
3.4. Uji Validitas Variabel Disiplin (X1)	52
3.5. Perbandingan Hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} Variabel Disiplin (X1)	53
3.6. Uji Reliabilitas Variabel Disiplin (X1)	53
3.7. Uji Validitas Variabel Metode Motivasi Kerja (X2)	54
3.8. Perbandingan Hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} Variabel Motivasi Kerja (X2)	54
3.9. Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja (X2)	55
3.10. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat (Y)	55
3.11. Perbandingan Hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat (Y)	56
3.12. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat (Y)	57
3.13. Frekuensi Jawaban	60
4.1. Sumber Daya Manusia	67
4.2. Pertanyaan 1 Variabel X1	70
4.3. Pertanyaan 2 Variabel X1	71
4.4. Pertanyaan 3 Variabel X1	71
4.5. Pertanyaan 4 Variabel X1	72
4.6. Pertanyaan 5 Variabel X1	72
4.7. Pertanyaan 6 Variabel X1	73
4.8. Pertanyaan 7 Variabel X1	73
4.9. Pertanyaan 8 Variabel X1	74

4.10. Pertanyaan 9 Variabel X1	74
4.11. Pertanyaan 10 Variabel X1	75
4.12. Pertanyaan 1 Variabel X2	76
4.13. Pertanyaan 2 Variabel X2	76
4.14. Pertanyaan 3 Variabel X2	77
4.15. Pertanyaan 4 Variabel X2	77
4.16. Pertanyaan 5 Variabel X2	78
4.17. Pertanyaan 6 Variabel X2	78
4.18. Pertanyaan 7 Variabel X2	79
4.19. Pertanyaan 8 Variabel X2	79
4.20. Pertanyaan 9 Variabel X2	80
4.21. Pertanyaan 10 Variabel X2	80
4.22. Pertanyaan 1 Variabel Y	81
4.23. Pertanyaan 2 Variabel Y	82
4.24. Pertanyaan 3 Variabel Y	82
4.25. Pertanyaan 4 Variabel Y	83
4.26. Pertanyaan 5 Variabel Y	83
4.27. Pertanyaan 6 Variabel Y	84
4.28. Pertanyaan 7 Variabel Y	84
4.29. Pertanyaan 8 Variabel Y	85
4.30. Pertanyaan 9 Variabel Y	85
4.31. Pertanyaan 10 Variabel Y	86
4.32. Uji Multikolinearitas	87
4.33. Uji Autokorelasi	88
4.34. Hasil Analisis Uji Normalitas	90
4.35. Analisis Koefisien Korelasi	91
4.36. Analisis Koefisien Korelasi Secara Bersama-Sama	94
4.37. Nilai Koefisien Korelasi dan Interpretasi	94
4.38. Analisis Regresi Linear Berganda	95
4.39. Hasil Uji t	96
4.40. Hasil Uji Secara Simultan (UJI F)	98

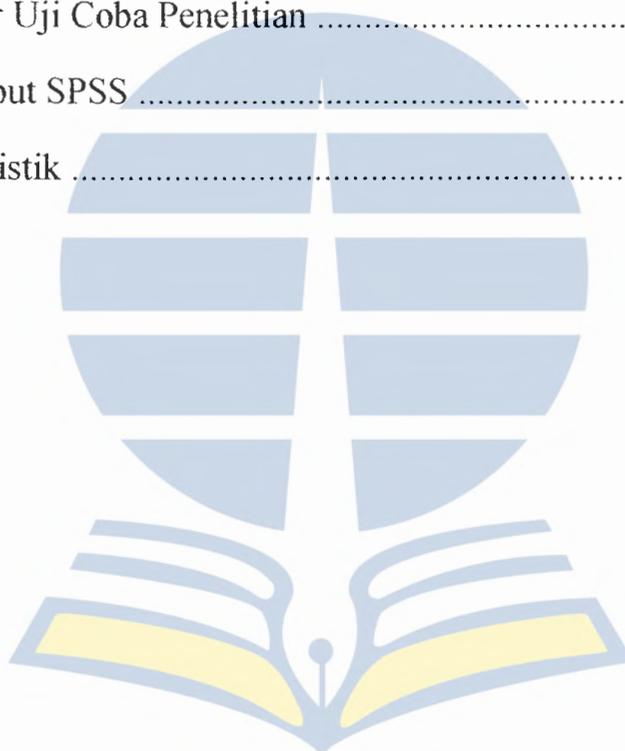
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Hirarki Maslow	26
2.2. Kerangka Berpikir	44
4.1. Hasil Uji Durbin Watson xv	88
4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	89



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner	115
2. Hasil Skor Penelitian	119
3. Hasil Skor Uji Coba Penelitian	125
4. Hasil Output SPSS	127
5. Tabel Statistik	135



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Kabupaten Aceh Utara memiliki 26 Kecamatan yang dituntut untuk sanggup memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua keperluan masyarakat. Mengingat Kecamatan Cot Girek merupakan salah satu Kecamatan yang baru hasil pemekaran dari Kecamatan Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara. Oleh karena itu semua pegawai kantor Camat Cot Girek dituntut untuk bekerja keras, meningkatkan kedisiplinan dan motivasi kerja yang baik sehingga dapat menjalankan tugasnya untuk melayani semua keperluan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh kantor Camat sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah daerah pada kantor Camat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat, sebab sudah menjadi tugas pemerintah untuk menciptakan rasa keadilan bagi setiap warganya.

Pelayanan di bidang administrasi kemasyarakatan merupakan salah satu tugas penting yang dilaksanakan oleh Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Tinggi rendahnya kebutuhan pelayanan administrasi di wilayah tersebut

pada umumnya dipengaruhi oleh dinamika perubahan dan pertumbuhan masyarakat itu sendiri. Jika dinamika perubahan dan pertumbuhan masyarakat tinggi maka kebutuhan pelayanan administrasi juga akan semakin tinggi. Demikian pula jika dinamika perubahan dan pertumbuhan rendah maka kebutuhan akan pelayanan administrasi akan rendah pula. Persoalan pelayanan di bidang administrasi masyarakat selalu mewarnai dinamika hubungan antara masyarakat dan pegawai Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Masyarakat akan merasa puas apabila kebutuhannya dapat dipenuhi, sebaliknya akan kecewa bila kebutuhan mereka tidak dapat dipenuhi. Kondisi yang demikian ini membentuk pola interaksi antara masyarakat kota dan pemerintahnya, dimana disatu sisi pemerintah kota membutuhkan dukungan serta partisipasi masyarakat, akan tetapi pada sisi yang lain masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik agar kebutuhannya dapat terpenuhi.

Secara umum pelayanan administrasi kemasyarakatan mencakup pelayanan pengurusan KTP, pelayanan pengurusan Kartu Keluarga, pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah Tempat, pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK), pelayanan pengurusan Ijin Keramaian, pelayanan legalisasi, dan lain-lain. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan.

Dalam melaksanakan fungsinya tersebut banyak kendala yang dihadapi baik yang datang dari warga masyarakat maupun dari Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara sendiri. Dalam melaksanakan fungsinya pelayanan kepada masyarakat yang berjumlah 19.962 jiwa jiwa yang tersebar pada 25

Desa, aparat pemerintah Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara didukung oleh 25 orang pegawai. Dengan jumlah pegawai yang tidak memadai dan dengan tingkat pendidikan yang relatif rendah, maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat banyak kekurangan sehingga tidak jarang datang berbagai keluhan dari masyarakat yang dilayani. Hal ini terlihat dari hasil pengamatan sementara, banyak keluhan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas layanan di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara, sebagai berikut.

1. Kurang responsif, respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat masih sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali. Sebagai contoh dalam pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Bahkan menurut keterangan yang penulis dapatkan bahwa dalam berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat bisa lebih lama dari yang seharusnya. Kondisi seperti ini didukung oleh perilaku aparat yang terkesan kurang simpatik, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cenderung dirasakan tidak memuaskan.
2. Kurang informatif, berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
3. Kurang *accessible*, letak dari berbagai unit pelaksana pelayanan di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara cukup jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan mereka yang memerlukan pelayanan.

4. Kurang koordinasi, berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Terlalu birokratis, pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Bahkan kondisi ini dimanfaatkan oleh oknum aparat untuk mengambil pungutan liar, sehingga mengakibatkan tingginya biaya pelayanan, menjamurnya korupsi di tubuh birokrasi dan ketidakpuasan masyarakat penerima layanan.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, pada umumnya aparat penyedia layanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien, berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dari beberapa permasalahan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Apa yang dilakukan aparat pemerintah tersebut hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tuduhan-tuduhan negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap aparatur pemerintah, seperti aparat dianggap kurang profesional,

berbelit-belit (tidak efisien), disiplin kerja rendah, korupsi, lalai dalam melakukan pengawasan dalam kegiatan bisnis besar dalam melibatkan uang negara maupun masyarakat dan lain sebagainya. Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Sinulingga (2011:1) mengungkapkan bahwa: "Disiplin adalah suatu ketaatan (kepatuhan) terhadap peraturan organisasi untuk mencapai perilaku yang dikendalikan yang dapat dilakukan antara lain melalui pelaksanaan tindakan hukuman". Fungsi tindakan diantaranya adalah: 1) menciptakan ketertiban; 2) menegakkan peraturan dan kepastian hukum; 3) membina pegawai agar dapat berperilaku efektif, efisien, dan profesional; 4) menjunjung tinggi integritas, kehormatan dan identitas sebagai pegawai. Disiplin pegawai di kecamatan merupakan wujud ketaatan pegawai terhadap peraturan yang ada di kecamatan.

Berdasarkan pengamatan awal, disiplin kerja aparatur di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara sangat rendah. Hal ini tercermin dari masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam waktu kerja seperti terlihat dari jam datang serta jam pulang pegawai yang tidak sesuai aturan yang berlaku, masih ada pegawai yang tidak menandatangani absensi pegawai, pada umumnya pegawai yang ada datang terlambat tapi pulang lebih cepat dari jam kantor, masih ada pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan, masalah disiplin tersebut sangat

mempengaruhi prestasi kerja pegawai. Oleh karena itu, penerapan disiplin kepada pegawai akan mampu menumbuhkan rasa puas pegawai dalam bekerja.

Pendekatan lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (*human approach*). Salah satu faktor utamanya adalah motivasi seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Seseorang dapat melakukan sesuatu pekerjaan, tentu dengan maksud dan tujuan tertentu baik sebelum bekerja sebagai aparat maupun sesudah bekerja, misalnya untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, penghargaan atau pun karier dan sebagainya.

Girsang (2011) mengungkapkan bahwa:

Suatu organisasi hanya akan berhasil mencapai tujuan dan sasarannya apabila semua komponen organisasi tersebut berupaya menampilkan kinerja yang optimal salah satunya dengan memberi motivasi yang baik. Motivasi pegawai ini tergantung pada kekuatan dari motivasi itu sendiri. Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja dalam organisasi. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai kinerja maksimal. Sikap mental pegawai haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi dan tujuan). Artinya, pegawai dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (hal. 3).

Pendapat di atas sejalan dengan teori Maslow (1970) (dalam Siagian, 2002:106), yang mengemukakan bahwa pada dasarnya semua manusia memiliki kebutuhan pokok. Ia menunjukkannya dalam 5 tingkatan yang berbentuk piramid, orang memulai dorongan dari tingkatan terbawah. Lima tingkat kebutuhan itu dikenal dengan sebutan Hirarki Kebutuhan Maslow, dimulai dari kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologis yang lebih kompleks; yang hanya akan penting setelah kebutuhan dasar terpenuhi. Kebutuhan pada suatu peringkat paling tidak harus terpenuhi sebagian sebelum

kebutuhan pada peringkat berikutnya menjadi penentu tindakan yang penting. Kelima tingkatan kebutuhan pokok manusia tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan fisiologis (rasa lapar, rasa haus, dan sebagainya);
2. Kebutuhan rasa aman (merasa aman dan terlindung, jauh dari bahaya);
3. Kebutuhan akan rasa cinta dan rasa memiliki (berafiliasi dengan orang lain, diterima, memiliki);
4. Kebutuhan akan penghargaan (berprestasi, berkompotensi, dan mendapatkan dukungan serta pengakuan);
5. Kebutuhan aktualisasi diri (kebutuhan kognitif: mengetahui, memahami, dan menjelajahi; kebutuhan estetik: keserasian, keteraturan, dan keindahan; kebutuhan aktualisasi diri: mendapatkan kepuasan diri dan menyadari potensinya).

Berdasarkan pengamatan penulis dilokasi penelitian ditemukan adanya gejala-gejala yang menyiratkan rendahnya Motivasi Kerja Pegawai. Sebagai contoh dalam hal pengurusan surat mandah dan surat keterangan, yang harus memakan waktu dua hari bahkan lebih dalam pengurusannya. Bahkan tidak jarang pegawai saat melayani masyarakat sambil mengobrol dengan pegawai lain, sehingga lambat dalam penyelesaiannya. Selain itu, masih ada pegawai yang belum bisa mengoperasikan peralatan modern yang ada, masih kurangnya rangsangan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksi dinas, kurang adanya inovasi dan kreatifitas dalam melaksanakan pekerjaan, keinginan dalam meningkatkan kinerja pribadi masih kurang, belum adanya penghargaan dari organisasi kepada pegawai yang berprestasi, belum adanya sanksi yang tegas terhadap pegawai yang melanggar peraturan.

Dari uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya motivasi, seorang pegawai akan merasa mempunyai dorongan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaiknya. Namun ketika seorang beranggapan bahwa melaksanakan pekerjaan hanya rutinitas maka mereka cenderung statis dalam bekerja. Beranjak dari kesimpulan tersebut dan berdasarkan pengamatan awal dilapangan menunjukkan bahwa Motivasi Kerja Pegawai turut berperan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Hal ini terindikasi dari banyaknya keluhan warga masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparat kepada mereka, antara lain yaitu aparat yang susah ditemui pada saat berurusan, informasi yang diberikan kepada masyarakat kurang jelas, sehingga menyulitkan bagi mereka pada saat berurusan.

Persoalan pelayanan administrasi kepada masyarakat selalu mengemuka manakala kantor Kecamatan melakukan evaluasi baik dalam kerangka penilaian kepada jajarannya maupun dalam rangka pembinaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karenanya maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Camat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

- a. Apakah ada pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara.
- b. Apakah ada pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara.
- c. Apakah ada pengaruh disiplin dan motivasi kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

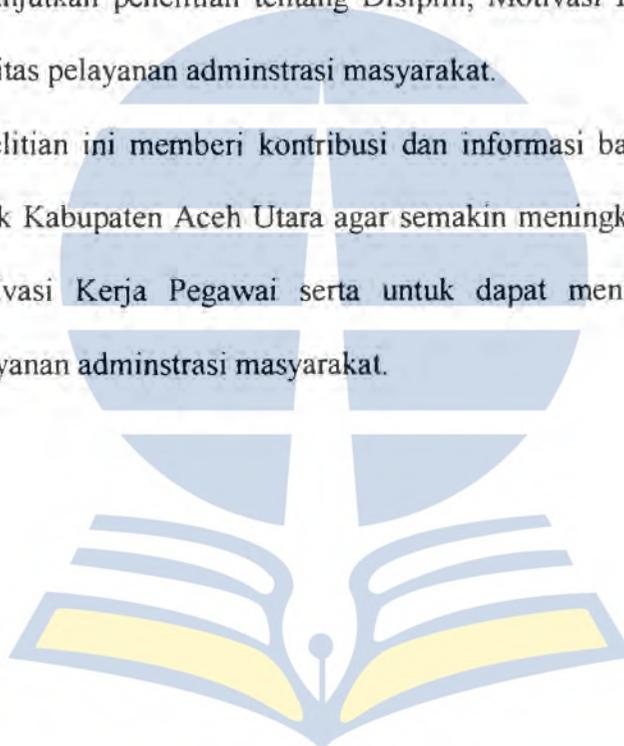
1. Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara.
2. Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara.
3. Pengaruh disiplin dan motivasi kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama menjalani proses perkuliahan dan dapat menambah wawasan pengetahuan

dalam bidang administrasi publik khususnya dalam masalah Disiplin, Motivasi Kerja Pegawai dan kualitas pelayanan administrasi masyarakat.

2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam menyusun penelitian lanjutan dan sekaligus bahan masukan informasi ilmiah untuk melanjutkan penelitian tentang Disiplin, Motivasi Kerja Pegawai dan kualitas pelayanan administrasi masyarakat.
 - b. Penelitian ini memberi kontribusi dan informasi bagi Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara agar semakin meningkatkan Disiplin dan Motivasi Kerja Pegawai serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Hasil Penelitian Terdahulu

Noor Ikhsan Muttaqin, 2013, Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil penelitian: Pengaruh motivasi kerja internal yang terdapat dalam diri pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara lebih besar daripada motivasi kerja eksternal yang terdapat dari luar diri pegawai terhadap pelayanan publik pada organisasi tersebut. Besaran pengaruh motivasi kerja internal terhadap pelayanan publik adalah sebesar 62,7%. Arti daripada nilai angka tersebut adalah bahwa motivasi kerja internal yang dimiliki pegawai cukup berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Marhadi, 2011, Pengaruh Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang. Hasil Penelitian: hasil korelasi sederhana didapat nilai R sebesar 0.849 dan sedangkan nilai R hubungan sebesar 0.722 atau 72.2%, hal ini dapat dinyatakan dengan hasil analisa variabel independen Disiplin (X) terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y) memiliki nilai positif dan tingkat pengaruhnya kuat, jadi variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Masyarakat sebesar 72.2%. Hal ini

dibuktikan dengan uji hipotesis dan didapat nilai t_{hitung} sebesar $= 20.238 > t_{0,05 (158)} = 1.655$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat cukup bukti bahwa antara variabel Disiplin (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y) terdapat pengaruh signifikan.

Rohman, 2011, Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Jatiuwung Kota Tangerang. Hasil Penelitian: hasil korelasi sederhana didapat nilai R sebesar 0.766 dan sedangkan nilai R Square sebesar 0.586 atau 58.6%, hal ini dapat dinyatakan dengan hasil analisa variabel independen Lingkungan Kerja (X) terhadap variabel dependen Motivasi Kerja Pegawai (Y) memiliki nilai positif dan tingkat pengaruhnya sedang, jadi variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen Motivasi Kerja Pegawai sebesar 58.6%. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis dan didapat nilai t_{hitung} sebesar $= 7.434 > t_{0,05 (39)} = 1.685$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat cukup bukti bahwa antara variabel Lingkungan Kerja (X) terhadap variabel Motivasi Kerja Pegawai (Y) terdapat pengaruh signifikan.

2. Pengertian Disiplin

Disiplin dalam arti yang positif seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli berikut ini. Hodges (dalam Asnawi, 2002) menyatakan bahwa:

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan". Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan pegawai terhadap peraturan organisasi. (hal. 98)

Sedangkan menurut Nitisemito (2009:199): “Disiplin diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari instansi baik yang tertulis maupun tidak”. Dengan diterapkannya disiplin yang baik dalam instansi maka tugas yang dikerjakan akan terselesaikan dengan baik, setidaknya meminimalkan kesalahan yang terjadi. Selain itu, Sinungan (2000:135) mendefinisikan: “Disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau kelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti/mematuhi segala aturan/keputusan yang telah ditetapkan”.

Disiplin mempunyai pengertian yang berbeda-beda dan dari pengertian itu menurut Sinungan (2000:146) dapat disarikan beberapa hal sebagai berikut.

- a. Kata Disiplin (terminologis) berasal dari kata lain: *disciplina* yang berarti pengajaran, latihan dan sebagainya (berawal dari kata *discipulus* yaitu seorang yang belajar). Jadi secara etimologis ada hubungan pengertian antara *discipline* dengan *disciple* (Inggris) yang berarti murid, pengikut yang setia, ajaran atau aliran.
- b. Latihan yang mengembangkan pengendalian diri, watak atau ketertiban dan efisiensi.
- c. Kepatuhan atau ketaatan (*obedience*) terhadap ketentuan dan peraturan pemerintah atau etik, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat.
- d. Penghukuman (*punishment*) yang dilakukan melalui koreksi dan latihan untuk mencapai perilaku yang dikendalikan (*controlled behavior*) (hal. 146).

Di dalam Disiplin Kerja itu sendiri dapat dibagi menjadi 2 aspek sebagaimana diungkapkan Terry (2003), bahwa:

Disiplin kerja dapat timbul dari diri sendiri dan dari perintah, yang terdiri dari:

- a. *Self Imposed Discipline* yaitu disiplin yang timbul dari diri sendiri atas dasar kerelaan, kesadaran dan bukan timbul atas dasar paksaan. Disiplin ini timbul karena seseorang merasa terpenuhi kebutuhannya dan merasa telah menjadi bagian dari organisasi

sehingga orang akan tergugah hatinya untuk sadar dan secara sukarela memenuhi segala peraturan yang berlaku.

- b. *Command Discipline* yaitu disiplin yang timbul karena paksaan, perintah dan hukuman serta kekuasaan. Jadi disiplin ini bukan timbul karena perasaan ikhlas dan kesadaran akan tetapi timbul karena adanya paksaan/ancaman dari orang lain (hal. 66).

Menurut Mangkunegara (2000:129): "Dalam usaha untuk menciptakan adanya disiplin kerja yang tinggi, selama ini dikenal dua bentuk disiplin kerja yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif". Penjelasan mengenai bentuk disiplin tersebut dapat dikemukakan secara singkat sebagai berikut.

- a. Disiplin preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh instansi. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan instansi.

Pemimpin instansi mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif. Begitu pula pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam instansi.

- b. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada instansi.

Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

Sementara itu, Mangkunegara (2000:130-131) mengungkapkan bahwa dilihat dari pendekatan yang digunakan dalam menegakkan disiplin, terdapat tiga pendekatan disiplin yaitu:

a. Pendekatan disiplin modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukum. Pendekatan ini berasumsi:

- 1) Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
- 2) Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku.
- 3) Keputusan-keputusan yang semuanya terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta-faktanya.
- 4) Melakukan protes terhadap keputusan yang berat sebelah pihak terhadap kasus disiplin.

b. Pendekatan disiplin dengan tradisi

Pendekatan disiplin dengan tradisi yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman pendekatan ini berasumsi :

- 1) Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan, dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila telah diputuskan.

- 2) Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus disesuaikan dengan tingkat manggarannya.
- 3) Pengaruh hukuman untuk memberikan pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.
- 4) Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras.
- 5) Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedua kalinya harus diberi hukuman yang lebih berat.

c. Pendekatan disiplin bertujuan

Pendekatan disiplin ini bertujuan mempunyai asumsi bahwa :

- 1) Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai.
- 2) Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku.
- 3) Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik.
- 4) Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat diketahui bahwa tujuan tindakan disiplin bagi pegawai yang melakukan pelanggaran diantaranya adalah untuk memperbaiki orang yang melakukan pelanggaran, untuk mencegah pelanggaran yang sejenis, serta untuk mempertahankan konsistensi, serta efektivitas peraturan yang berlaku.

Selanjutnya untuk mengetahui kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya, Lateiner (2005) mengemukakan ukuran disiplin kerja pegawai sebagai berikut:

Sebagaimana kita dapat mengukur adanya disiplin yang baik, umumnya disiplin sejati terdapat apabila pada pegawai datang ke kantor dengan teratur dan tepat pada waktunya, apabila mereka berpakaian serba baik ditempat bekerjanya, apabila mereka menggunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati, apabila mereka menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dan mengikuti cara bekerja yang ditentukan oleh kantor atau instansi dengan semangat yang baik (hal. 68).

Dari beberapa pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa disiplin adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tindakan laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan (*obedience*) terhadap peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan baik oleh pemerintah atau etik, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Kesadaran berdisiplin diperlukan untuk mewujudkan terpeliharanya tata tertib, dalam arti suatu bentuk ketaatan pegawai terhadap peraturan yang berlaku baik secara tertulis maupun tidak serta didukung oleh kesadaran untuk menunaikan tugas kewajiban dengan berperilaku sebagaimana mestinya.

Dari pendapat di atas maka dapat dikemukakan bahwa disiplin kerja pegawai dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam bekerja, kesediaan pegawai untuk berpakaian menurut ketentuan yang ditetapkan instansi, serta kesediaan dari para pegawai untuk mengikuti peraturan dan tata tertib yang berlaku dalam instansi.

Menurut George Strauss dan Leonard Sayles (dalam Hadikusuma dan Hamzah, 1990: 321), terdapat cara-cara untuk menekan agar tindakan

koreksi dilakukan hingga tingkah yang serendah mungkin. Cara-cara tersebut adalah :

- a. Manajemen harus membatasi jumlah peraturan yang berlaku, khususnya peraturan yang tampaknya tidak berkaitan dengan pekerjaan.
- b. Manajemen harus berusaha keras meyakinkan pekerja bahwa peraturan yang berlaku sesuai dengan nalar. Banyak kerugian dialami bila suatu peraturan dipaksakan berlaku, padahal peraturan itu jelas tidak sesuai nalar mayoritas organisasi.
- c. Seringkali terjadi bahwa kegagalan melaksanakan pekerjaan disebabkan oleh buruknya penugasan.

Demikian pula, masalah acapkali timbul dari kegagalan manajemen untuk menjelaskan tuntutan pekerjaan atau tidak cukup memperhatikan kemajuan pekerja. Di sini tentu saja diperlukan komunikasi yang lebih baik. Banyak masalah yang sepertinya berkaitan dengan disiplin, semata-mata kesalahpahaman yang mudah sekali diselesaikan dengan pembicaraan tatap muka.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (dalam Dharma, 1993:191-192), terdapat beberapa persyaratan hukuman atau *Condition of Punishment*, antara lain :

- a. Penentuan Waktu (*Timing*)

Waktu penerapan hukuman merupakan hal yang penting. Hukuman dapat dilaksanakan selama timbulnya tanggapan yang perlu dihukum, segera setelah tanggapan yang perlu digukum, atau beberapa waktu kemudian dari tanggapan itu. Hasil riset menunjukkan bahwa

keefektifan hukuman meningkat jika tindakan yang tidak disukai itu dilakukan segera setelah timbulnya tanggapan yang perlu dihukum tersebut.

b. Intensitas (*Intensity*)

Hukuman mencapai keefektifan yang lebih besar jika stimulus yang tidak disukai itu relatif kuat. Maksud dari syarat ini ialah bahwa agar efektif, hukuman harus mendapat perhatian segera dari orang yang sedang dihukum. Hukuman berintensitas tinggi atau hukuman keras dapat menimbulkan rasa takut tertentu di tempat kerja yang mencegah tindakan non-rutin dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Maksudnya, hukuman tersebut dapat menghalangi perilaku yang umumnya disukai karena tindakan tersebut terlalu keras.

c. Penjadwalan (*Scheduling*)

Dampak hukuman tergantung pada jadwal. Hukuman dapat terjadi setelah setiap tanggapan (jadwal berlanjut), waktu variabel atau waktu tetap setelah perilaku yang tidak diharapkan terjadi (jadwal interval variabel atau tetap), atau setelah terjadinya sejumlah tanggapan variabel atau tetap (jadwal rasio variabel atau tetap). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa hukuman akan sangat efektif jika dilaksanakan berdasarkan jadwal berlanjut. Dalam satu studi, karyawan yang dikenai hukuman disiplin secara konsisten karena keabsenan, menunjukkan kedisiplinannya dibandingkan dengan karyawan yang mendapat pendisiplinan atau tidak sama sekali.

d. Kejelasan Alasan (*Clarifying the Reasons*)

Kesadaran atau pengertian memainkan peranan yang penting dalam hukuman. Dengan menyediakan alasan yang jelas dan tidak meragukan orang lain mengapa hukuman dikenakan dan pemberitahuan tentang konsekuensi mendatang jika tanggapan yang tidak diharapkan terulang kembali, secara khusus telah terbukti secara efektif. Menyediakan alasan berarti menekankan kepada orang bersangkutan tentang tanggapan yang dipertanggungjawabkan kepada tindakan manajer. Alasan tersebut pada dasarnya memberitahu dengan pasti tentang hal-hal yang tidak boleh dilakukan kepada orang yang bersangkutan.

e. Tidak Bersifat Pribadi (*Impersonal*)

Hukuman harus ditujukan pada suatu tanggapan khusus, tidak kepada orang atau pola umum perilaku. Jika hukuman lebih bersifat tidak pribadi, kecil kemungkinannya bahwa orang yang dihukum mengalami dampak emosional sampingan yang tidak diharapkan. Hal ini memerlukan pengendalian diri yang kuat dan kesadaran dari orang yang menjatuhkan hukuman agar hukuman tidak bersifat pribadi. Namun demikian, konsekuensi penerapan hukuman dengan cara yang tidak bersifat pribadi itu kemungkinan lebih positif dibanding dengan cara penerapan hukuman yang didasari emosi.

3. Motivasi Kerja Pegawai.

Istilah motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin yakni *movere*, yang berarti “menggerakkan” (*to move*). Ada banyak perumusan mengenai motivasi, menurut Mitchell (dalam Winardi, 2001:1), motivasi mewakili proses-proses psikologika, yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan suka rela (*volunter*) yang diarahkan ketujuan tertentu.

Setiap pimpinan perlu memahami proses-proses psikologikal apabila berkeinginan untuk membina pegawai secara berhasil dalam upaya pencapaian sasaran-sasaran keorganisasian. Motivasi juga didefinisikan sebagai dorongan dari dalam diri individu berdasarkan mana dari berperilaku dengan cara tertentu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Adapun pemotivasian menurut Silalahi (2002: 341) dapat diartikan sebagai pemberian motif-motif sebagai pendorong agar orang bertindak, berusaha untuk mencapai tujuan organisasional.

Menurut Supriyono (2003), motivasi adalah:

Kemampuan untuk berbuat sesuatu sedangkan motif adalah kebutuhan, keinginan, dorongan untuk berbuat sesuatu. Motivasi seseorang di pengaruhi oleh stimuli kekuatan, intrinsic yang ada pada individu yang bersangkutan. Stimuli eksternal mungkin dapat pula mempengaruhi motivasi tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut (hal. 329).

Menurut Terry (dalam Hasibuan, 2005:145): “Motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan”. Hasibuan (2005:95) memberikan definisi bahwa: “Motivasi sebagai penggerak yang menciptakan

kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan”.

Rumusan lain tentang motivasi yang diberikan oleh Robbins dan Coulter (dalam Winardi, 2001:1-2), yang dimaksud Motivasi Kerja Pegawai adalah: ”Kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi, untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian, yang dikondisi oleh kemampuan upaya demikian, untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu.”

Definisi lain tentang motivasi menurut Gray *et.al* (dalam Winardi, 2001:2) menyatakan bahwa ”Motivasi merupakan hasil sejumlah proses, yang bersifat internal atau eksternal bagi seseorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.”

Motivasi merupakan sebuah predisposisi untuk bertindak dengan cara yang khusus dan terarah pada tujuan tertentu sekalipun rumusan tentang rumusan motivasi dibatasi hingga purposif atau yang diarahkan pada tujuan. Manusia sebagai makhluk sosial berusaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan ekspektansi. Kebutuhan, keinginan dan ekspektansi tersebut menimbulkan ketegangan-ketegangan pada para manajer, yang dianggap mereka kurang menyenangkan. Dengan anggapan bahwa perilaku khusus tertentu dapat mengurangi perasaan yang dimiliki, maka hal tersebut menyebabkan orang yang bersangkutan berperilaku. Perilaku tersebut diarahkan kepada tujuan untuk mengurangi kondisi ketegangan tersebut. Dimulainya perilaku tersebut menyebabkan

timbulnya petunjuk-petunjuk yang memberikan umpan balik (informasi) kepada orang yang bersangkutan tentang dampak perilaku.

Berdasarkan pengertian dan analisa tentang motivasi yang telah dibahas di atas, maka pada pokoknya motivasi dibagi menjadi dua jenis Yaitu :

a. Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang tercakup di dalam situasi kerja dan memenuhi kebutuhan dan tujuan-tujuan staf. Motivasi ini sering juga disebut motivasi murni, yakni motivasi yang sebenarnya timbul dari dalam diri sendiri.

Motivasi ini timbul tanpa pengaruh dari luar. Motivasi intrinsik adalah motivasi yang hidup dalam diri individu dan berguna dalam situasi kerja yang fungsional. Dalam hal ini pujian atau hadiah atau sejenisnya tidak diperlukan karena tidak akan menyebabkan individu bekerja untuk mendapatkan pujian atau hadiah itu.

b. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang disebabkan oleh faktor-faktor dari luar. Motivasi ekstrinsik tetap diperlukan sebab tidak semua pekerjaan dapat menarik minat bawahan atau sesuai dengan kebutuhan.

Dalam keadaan ini motivasi terhadap pekerjaan perlu dibangkitkan oleh manajer agar mereka mau dan ingin bekerja secara lebih baik. Motivasi mendorong timbulnya kelakuan dan mempengaruhi serta merubah kelakuan.

Fungsi motivasi menurut Sardiman (2009:85) adalah: Mendorong timbulnya kelakuan atau suatu perbuatan. Tanpa motivasi tidak akan timbul sesuatu tindakan atau perbuatan.

- a. Motivasi berfungsi sebagai pengaruh artinya mengarahkan perbuatan untuk mencapai tujuan yang di inginkan.
- b. Motivasi berfungsi sebagai penggerak. Besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat atau lambat suatu pekerjaan.

Manajer atau pimpinan yang berhasil dalam hal motivasi pegawai seringkali menyediakan suatu lingkungan dimana tujuan-tujuan tepat tersedia untuk memenuhi kebutuhan. Tujuan-tujuan motivasi menurut Hasibuan (2005:146) antara lain:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja pegawai
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai
- c. Meningkatkan produktivitas pegawai
- d. Mempertahankan loyalitas dan kesetabilan pegawai perusahaan
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi pegawai
- f. Mengefektifkan pengadaan pegawai
- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- h. Meningkatkan kreatifitas dan partisipasi pegawai
- i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai
- j. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya
- k. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Motivasi dapat digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai atau bawahan. Sebab efektifitas pegawai dengan asumsi

mereka memiliki peluang untuk kinerja yang baik dan memiliki kemampuan yang diperlukan tergantung pada motivasi.

Jadi untuk menjelaskan motivasi, peneliti mengacu pada teori motivasi menurut Maslow (dalam Robbins dan Coulter, 2007) yang dibedakan kedalam dua kategori utama, yaitu "Teori hierarki kebutuhan". Teori ini membantu pimpinan untuk memahami bagaimana kebutuhan manusia dan bagaimana orang dengan kebutuhan berbeda mungkin merespon situasi kerja berbeda-beda, manusia merupakan makhluk yang serba berkeinginan, ia senantiasa menginginkan sesuatu dan senantiasa menginginkan lebih banyak. Tetapi apa yang diinginkannya tergantung pada apa yang sudah dimiliki olehnya. Segera setelah salah satu diantara kebutuhan manusia dipenuhi munculah kebutuhan lain. Pada dasarnya teori ini mengemukakan bahwa seseorang akan bertindak (bersemangat kerja) untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan (*inner needs*) dan kepuasannya. Semakin tinggi standar kebutuhan dan kepuasan yang diinginkan maka semakin giat orang itu bekerja.

Hasibuan (2005:146), menganggap bahwa individu berkelakuan dengan cara tertentu untuk berusaha mencapai tujuan didorong oleh keinginan untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi analisis teori ini lebih menekankan pada faktor-faktor kebutuhan yang membangkitkan perilaku individu yang bersumber dari dalam diri seseorang. Artinya teori ini tentang motivasi menggunakan kebutuhan individual untuk menjelaskan perilaku dan sikap orang dalam bekerja. Ada tiga teori kebutuhan yang utama dari motivasi, yaitu: teori tingkat kebutuhan Abraham Maslow, teori

dua faktor Frederick Herzberg, dan teori motivasi prestasi David MC.Clelland.

Winardi (2001:13) menjelaskan bahwa teori hierarki kebutuhan dikembangkan oleh psikolog Abraham Maslow pada tahun 1935. Abraham Maslow meneliti bahwa motivasi manusia itu berasal dari dalam diri seseorang dan sifatnya tidak dapat dipaksakan, teori ini menekankan bahwa manusia terdorong untuk melakukan usaha, untuk memuaskan lima kebutuhan yang belum terpenuhi yang melekat pada diri manusia itu sendiri. Menurut Maslow, setiap individu memiliki kebutuhan-kebutuhan yang tersusun secara hierarki dari tingkat yang paling mendasar sampai pada tingkatan yang paling tinggi. Setiap kali kebutuhan pada tingkatan paling rendah telah terpenuhi, maka akan muncul kebutuhan lain yang lebih tinggi. Pada tingkat yang paling bawah, dicantumkan berbagai kebutuhan dasar yang bersifat fisiologis. Pada tingkatan yang lebih tinggi dicantumkan berbagai kebutuhan yang bersifat sosial. Pada tingkatan yang paling tinggi dicantumkan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri, seperti yang tergambar pada hirarki berikut.



Gambar 2.1
Hirarki Maslow (Winardi, 2001)

Menurut Winardi (2001:13) lima tingkat kebutuhan dalam hierarki Maslow tersebut adalah sebagai berikut.

a. Kebutuhan fisiologikal

Berhubungan dengan kebutuhan-kebutuhan utama, dasar dan esensial yang harus dipenuhi oleh tiap manusia untuk mempertahankan diri sebagai makhluk, kebutuhan ini mencakup misalnya: (1) udara, (2) makan dan minum, (3) pakaian, (4) tempat tinggal atau papan, (5) istirahat, (6) Pemenuhan seksual. Faktor-faktor khusus yang harus diperhatikan oleh orang mencakup misalnya: (1) Pengkondisian udara dan cahaya, (2) Gaji dan upah, (sama atau lebih besar dibanding upah minimal regional, (UMR), (3) kafetaria (penyediaan makanan dan minuman), (4) kondisi kerja.

Kebutuhan-kebutuhan fisiologikal memiliki sejumlah karakteristik sebagai berikut.

- 1) Mereka relatif independen satu sama lain
- 2) Dalam banyak kasus mereka dapat diidentifikasi dengan sebuah lokasi khusus di dalam tubuh
- 3) Pada sebuah kultur berkecukupan (*an affluent Culture*), kebutuhan-kebutuhan demikian bukan merupakan motivator-motivator tipikal, melainkan motivator-motivator yang tidak biasa.
- 4) Akhirnya dapat dikaitkan bahwa mereka harus dipenuhi secara berulang-ulang dalam periode waktu yang relatif singkat, agar dapat terpenuhi.

Apabila kebutuhan-kebutuhan fisiologikal tidak terpenuhi maka mereka akan lebih terasa dibandingkan dengan kebutuhan lainnya. Maka lebih dikatakan bahwa seseorang individu, yang tidak memiliki apa-apa dalam kehidupan mungkin sekali akan termotivasi oleh kebutuhan fisiologokal.

b. Kebutuhan akan keamanan

Apabila kebutuhan fisiologikal cukup dipenuhi, maka kebutuhan pada tingkatan berikut yang lebih tinggi yakni kebutuhan akan keamanan, mulai mendominasi kebutuhan manusia. Kebutuhan keamanan harus dilihat dalam arti luas, tidak hanya dalam arti keamanan fisik akan tetapi keamanan psikologi dan perlakuan adil dalam pekerjaan atau jabatan seseorang. Karena pemuasan kebutuhan ini terutama dikaitkan dengan kekayaan seseorang, kebutuhan keamanan itu berkaitan dengan tugas pekerjaanya.

Kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan akan rasa aman dan proteksi diri, ancaman atau gangguan dari luar. Kebutuhan ini mencakup misalnya: (1) keamanan, (2) keselamatan, (3) kesehatan, (4) perlindungan, (5) kompetensi, (6) stabilitas. Faktor- faktor khusus yang harus diperhatikan oleh orang mencakup misalnya : (1) keselamatan kerja, (2) kesejahteraan, (3) peningkatan gaji dan upah, (4) kondisi kerja.

Pentingnya memenuhi kebutuhan ini jelas terlihat pada organisasi modern tempat pimpinan organisasi mengutamakan keamanan dan keselamatan dengan mempergunakan alat-alat canggih

atau pengawalan. Bentuk lain dari pengawasankebutuhan ini dengan memberikan perlindungan asuransi tenaga kerja (Astek) kepada pegawai.

c. Kebutuhan Sosial

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan manusia untuk menjadi bagian dari kelompok, mencintai dan dicintai orang lain dan bersahabat. Manusia pada dasarnya selalu ingin hidup berkelompok dan tidak seorangpun manusia ingin hidup menyendiri ditempat terpencil.

Karena manusia adalah makhluk sosial sudah jelas menginginkan kebutuhan-kebutuhan sosial yang terdiri dari empat kelompok yaitu:

- 1) Kebutuhan sebagai anggota suatu kelompok atau rasa diterima dalam kelompoknya
- 2) Kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting
- 3) Kebutuhan akan perasaan kemajuan dan tidak seorangpun menyenangi kegagalan
- 4) Kebutuhan akan rasa ikut serta

Faktor-faktor khusus yang harus diperhatikan oleh organisasi mencakup misalnya: (1) Mutu supervisi, (2) Kelompok kerja yang kompetibel, (3) Kemitraan profesional.

d. Kebutuhan akan penghargaan

Kebutuhan ini berkaitan dengan keinginan manusia, untuk dihormati dan dihargai orang lain sesuai dengan kemampuan yang

dimilikinya dan ingin punya status, pengakuan serta penghargaan prestise timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian.

Prestasi dan status dimanifestasikan oleh banyak hal yang digunakan sebagai simbol status. Kebutuhan ini artinya adalah respek diri dan respek orang lain, mencakup misalnya: (1) penghargaan, (2) pengakuan, (3) Status, (4) prestise, (5) kekuasaan dan, (6) perasaan dapat menyelesaikan sesuatu.

Faktor-faktor khusus yang harus diperhatikan oleh organisasi mencakup misalnya: (1) gelar (nama) tugas, (2) kreatifitas, (3) kemajuan dalam organisasi, (4) prestise dalam pekerjaan.

Keinginan atau hasrat kompetitif untuk menonjol, untuk melampaui prestasi orang lain lebih dikatakan merupakan sebuah sifat universal manusia. Kebutuhan pokok akan penghargaan ini, apabila dimanfaatkan secara tepat dapat menyebabkan timbulnya kinerja keorganisasian yang luar biasa. Kebutuhan akan penghargaan ini jarang sekali terpenuhi secara sempurna bahkan kita dapat mengatakan bahwa mereka kiranya tidak pernah terpuaskan.

e. Kebutuhan untuk Merealisasikan Diri

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan untuk tumbuh dan berkembang sehingga membutuhkan penyaluran kemampuan dan potensi diri dalam bentuk nyata. Artinya tiap orang ingin tumbuh membangun pribadi dan mencapai hasil.

Kebutuhan merealisasikan diri adalah kebutuhan akan aktualisasi diri yang menggunakan kecakapan, kemampuan,

ketrampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan yang sulit dicapai orang lain. Faktor-faktor khusus yang harus diperhatikan oleh organisasi mencakup misalnya: (1) tugas yang menantang, (2) kreatifitas, (3) kemajuan dalam organisasi, (4) Prestai dalam pekerjaan.

Maslow mengatakan bahwa lima kebutuhan tersebut secara hierarki dari tingkat yang sangat dasar hingga tingkat yang tinggi. Artinya bila kebutuhan tingkat dasar telah terpenuhi barulah seseorang akan memenuhi kebutuhan pada tingkat di atasnya yang lebih tinggi dan seterusnya yang mengarah pada kebutuhan tingkat tinggi. Jika suatu tingkatan kebutuhan belum terpenuhi maka motiv bekerja seseorang ditunjukan untuk memenuhi tingkatan kebutuhan tersebut dan kebutuha pada tingkat yang lebih tinggi belum menimbulkan motivasi.

Selanjutnya adalah teori dua factor Frederick Herzberg. Herzberg (dalam Hasibuan, 2005:177) mengemukakan teori motivasi berdasar teori dua faktor yaitu faktor higiene dan motivator. Dia membagi kebutuhan Maslow menjadi dua bagian yaitu kebutuhan tingkat rendah (fisik, rasa aman, dan sosial) dan kebutuhan tingkat tinggi (prestise dan aktualisasi diri) serta mengemukakan bahwa cara terbaik untuk memotivasi individu adalah dengan memenuhi kebutuhan tingkat tingginya.

Menurut Hezberg, faktor-faktor seperti kebijakan, administrasi perusahaan, dan gaji yang memadai dalam suatu pekerjaan akan menentramkan pegawai. Bila faktor-faktor ini tidak memadai maka orang-orang tidak akan terpuaskan (Robbins, 2001:170).

Menurut hasil penelitian Herzberg (dalam Hasibuan, 2005), ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam memotivasi bawahan yaitu:

- a. Hal-hal yang mendorong pegawai adalah pekerjaan yang menantang yang mencakup perasaan berprestasi, bertanggung jawab, kemajuan, dapat menikmati pekerjaan itu sendiri dan adanya pengakuan atas semua itu.
- b. Hal-hal yang mengecewakan pegawai adalah terutama pada faktor yang bersifat embel-embel saja dalam pekerjaan, peraturan pekerjaan, penerangan, istirahat dan lain-lain sejenisnya.
- c. Pegawai akan kecewa bila peluang untuk berprestasi terbatas. Mereka akan menjadi sensitif pada lingkungannya serta mulai mencari-cari kesalahan (hal. 176).

Liliweri (2004) mengemukakan bahwa: "Manusia pada hakikatnya mempunyai tiga bentuk motivasi yang dipelajari dari kebutuhan manusia menurut budayanya". Pendapat tersebut sejalan dengan teori motivasi dari David MC.Clelland. Fokus dari teori kebutuhan yang dikemukakan oleh David McClelland adalah pada tiga kebutuhan, yaitu *Achievement* (prestasi), *Power* (kekuasaan) dan *Affiliation* (pertalian). Kebutuhan akan prestasi mendorong pegawai untuk mampu lebih unggul dan berprestasi lebih dari standar dan dapat bekerja keras untuk sukses. Kebutuhan akan kekuasaan berhubungan dengan bagaimana pegawai lain dapat mengikuti kehendak pegawai yang lainnya tanpa paksaan. Kebutuhan afiliasi merupakan hasrat untuk hubungan antarpribadi yang ramah dan akrab. Kebutuhan akan prestasi (*nAch- need for Achivement*) dimiliki oleh individu dengan kebutuhan tinggi untuk berprestasi. Pegawai lebih menyukai situasi pekerjaan dengan tanggung jawab pribadi, umpan balik dan suatu resiko dengan derajat menengah. Kebutuhan (*nPow-need of Power*) adalah hasrat untuk mempunyai dampak, berpengaruh dan mengendalikan orang lain. Pegawai dengan nPow yang tinggi lebih

menikmati beban kerja dan ditempatkan dalam situasi kompetitif serta berorientasi pada jabatan. Kebutuhan ketiga (*nAff-need for Affiliation*) merupakan hasrat untuk disukai dengan diterima baik oleh orang lain. Pegawai dengan motif afiliasi tinggi lebih menyukai situasi kooperatif dan sangat menginginkan hubungan yang melibatkan derajat pemahaman timbal balik yang tinggi.

Dari 3 teori yang diuraikan di atas, penulis menggunakan teori kebutuhan dari David MC.Clelland sebagai bahan untuk mengembangkan data dari variabel motivasi. Dari beberapa pengertian motivasi diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengertian motivasi adalah pemberian daya pendorong atau penggerak yang diberikan pimpinan kepada pegawai dengan maksud agar pegawai mau bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Kualitas Pelayanan Masyarakat

a. Pengertian Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan menurut Rasyid (2008:55) pada hakekatnya adalah "Pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat

mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama³³.

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan masyarakat (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan masyarakat (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan masyarakat dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan masyarakat yang profesional, artinya pelayanan masyarakat yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut.

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a) Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- 5) Efisiensi, mengandung arti :
 - a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- 7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- 8) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa

memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya.

Mengutip pendapat Prasetyaningsih (2009:41), bahwa dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian mencakup serangkaian keputusan bagaimana penelitian akan dilakukan. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif survey dengan teknik regresi yang bertujuan tidak hanya menggambarkan dan menjelaskan fakta-fakta empiris yang ditemui di lapangan tetapi juga menganalisis pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain. Peneliti menganalisis pengaruh variabel Disiplin terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat, menganalisis pengaruh variabel Motivasi Kerja pegawai terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat, serta menganalisis pengaruh bersama-sama antara variabel Disiplin dan Motivasi Kerja pegawai terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Setiap kegiatan penelitian seorang peneliti akan dihadapkan pada sejumlah populasi yang akan diselidiki. Populasi yang diselidiki itu, mungkin terbatas mungkin pula tidak terbatas tergantung pada permukaan penelitiannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah orang yang karakteristiknya (prestasi belajar) hendak diduga. Sehubungan dengan itu, maka populasinya adalah 25 orang pegawai Kecamatan Cot

Girek Kabupaten Aceh Utara dan perwakilan dari masyarakat sebanyak 15 orang.

2. Teknik Pengambilan sampel

Sampel sebagai responden ditentukan dengan teknik *Total Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel di mana dari anggota populasi seluruhnya dijadikan sampel penelitian. Maka besarnya sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu sebanyak 40 orang responden dengan asumsi bahwa sampel sudah cukup terwakili dan data cukup heterogen, sehingga dengan pengambilan sampel sebanyak ini dapat dianggap telah memenuhi persyaratan dan mewakili populasi dari penelitian ini

Adapun jumlah populasi yang dijadikan sampel lihat tabel berikut ini.

Tabel 3.1
Jumlah Populasi yang didikan sampel

No.	Status Pegawai	Populasi	Sampel
1.	Camat	1	1
2.	Sekmat	1	1
3.	Subag	3	3
4.	Kasi	5	5
5.	Pelaksana	15	15
6.	Masyarakat	15	15
	Jumlah	40	40

C. Instrumen Penelitian

1. Penyiapan Instrumen

Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner, peneliti menyebarkan angket berupa pernyataan-pernyataan penelitian tentang variabel Disiplin, Motivasi Kerja pegawai dan kualitas pelayanan

adminstrasi masyarakat. Adapun kisi-kisi dari instrument tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi		Indikator		Butir Pernyataan
Disiplin (X ₁)	1	Kesetiaan	1	Kesanggupan	1,2
			2	Kesadaran	3,4
				Tanggung jawab	5,6
	2	Ketaatan	1	Mentaati segala peraturan	7,8
2			Mentaati perintah kedinasan	9,10	
Motivasi Kerja Pegawai (X ₂)	1	Kebutuhan untuk berprestasi	1	Meningkatkan kinerja	1
			2	Menikmati tantangan	2
				Menetapkan tujuan	3
	2	Kebutuhan untuk berkuasa	1	Persaingan	4
			2	Tanggung jawab	5
			3	Mempengaruhi orang lain	6
	3	Kebutuhan untuk berafiliasi	1	Ingin disukai	7
			2	Membangun hubungan	8
			3	Menjadi bagian kelompok	9
			4	Bekerja sama	10
Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat (Y)	1	Upaya yang dilakukan pegawai	1	Komunikasi	1
			2	Kompetisi	2
	2	Kepuasan masyarakat	1	Kesopanan	3,4
			2	Responsif	5,6
			3	Memahami konsumen	7,8
			4	Sarana dan prasarana penunjang	9,10

Pada setiap butir pernyataan yang dikembangkan akan didapatkan sejumlah alternatif jawaban. Alternatif-alternatif jawaban yang ada didalam kuesioner ini merujuk pada Skala Likert. Skala Likert adalah

skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Selanjutnya pada masing-masing Skala Likert tersebut diberikan sejumlah bobot atau nilai. Berikut adalah alternatif-alternatif jawaban berdasarkan Skala Likert dan pembobotannya dalam penelitian ini.

Tabel 3.3
Pilihan Jawaban Variabel Independen dan Dependen

No	Jika Jawabannya	Bobot
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber : Riduwan, 2002 : 16.

2. Uji Coba Instrumen

a. Variabel Disiplin (X_1)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Disiplin (X_1) menggunakan Komputer program SPSS Versi 20 *for Windows input* data yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* ($N=10$) dengan jumlah soal sebanyak 10 pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 3.4
Uji Validitas Variabel Disiplin (X_1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	39,5000	42,722	0,684	0,949
Pertanyaan 2	39,2000	37,511	0,739	0,955
Pertanyaan 3	38,6000	44,489	0,760	0,946
Pertanyaan 4	39,0000	39,778	0,929	0,937
Pertanyaan 5	38,7000	42,900	0,917	0,940
Pertanyaan 6	38,6000	44,489	0,760	0,946
Pertanyaan 7	39,2000	41,956	0,799	0,943
Pertanyaan 8	38,9000	41,211	0,911	0,938
Pertanyaan 9	38,8000	42,400	0,965	0,938
Pertanyaan 10	39,2000	44,400	0,696	0,948

Dengan $df = N - 1$ atau $df 10 - 1 = 9$ dan tingkat signifikan 5% maka diperoleh nilai r_{tabel} 0,602. Sehingga untuk melihat r_{hasil} dapat dilihat pada tabel uji validitas variabel Disiplin (X_1), dimana didapatkan nilai r_{hasil} positif dan lebih besar dari r_{tabel} (0,602) maka keseluruhan item instrumen variabel Disiplin (X_1) dapat dinyatakan valid 100%. Untuk lebih jelasnya nilai r_{hasil} positif dan lebih besar dari r_{tabel} dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini.

Tabel 3.5
Perbandingan Hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} Variabel Disiplin (X_1)

Pertanyaan	Disiplin (X_1)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,684	0,602	Valid
2	0,739	0,602	Valid
3	0,760	0,602	Valid
4	0,929	0,602	Valid
5	0,917	0,602	Valid
6	0,760	0,602	Valid
7	0,799	0,602	Valid
8	0,911	0,602	Valid
9	0,965	0,602	Valid
10	0,696	0,602	Valid

Uji Reliabilitas variabel Disiplin (X_1) dengan nilai r_{tabel} 0,6, sedangkan nilai Alpha sebesar 0,949 sehingga dapat disimpulkan bahwa r_{Alpha} positif dan lebih besar atau $0,949 > 0,6$ maka dengan demikian instrumen penelitian variabel Disiplin (X_1) adalah **Reliabel**. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 3.6
Uji Reliabilitas Variabel Disiplin (X_1)

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,949	10

b. Variabel Motivasi Kerja (X_2)

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Motivasi Kerja (X_2) menggunakan Komputer program SPSS Versi 20 *for Windows input* data yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* ($N = 10$) dengan jumlah soal sebanyak 10 pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 3.7
Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X_2)

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Pertanyaan 1	36,2000	62,178	0,882	0,957
Pertanyaan 2	36,1000	68,100	0,765	0,963
Pertanyaan 3	36,3000	63,344	0,861	0,958
Pertanyaan 4	36,0000	61,778	0,931	0,955
Pertanyaan 5	36,2000	66,178	0,836	0,960
Pertanyaan 6	36,2000	66,400	0,694	0,964
Pertanyaan 7	36,3000	61,567	0,879	0,957
Pertanyaan 8	36,1000	62,544	0,816	0,960
Pertanyaan 9	36,5000	56,722	0,900	0,959
Pertanyaan 10	35,9000	65,211	0,908	0,958

Dengan $df = N - 1$ atau $df 10 - 1 = 9$ dan tingkat signifikan 5% maka diperoleh nilai r_{tabel} 0,6. Sehingga untuk melihat r_{hasil} dapat dilihat pada tabel uji validitas variabel Motivasi Kerja (X_2), dimana didapatkan nilai r_{hasil} positif dan lebih besar dari r_{tabel} (0,6) maka keseluruhan item instrumen variabel Motivasi Kerja (X_2) dapat dinyatakan valid 100%. Untuk lebih jelasnya nilai r_{hasil} positif dan lebih besar dari r_{tabel} dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini.

Tabel 3.8
Perbandingan Hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} Variabel Motivasi Kerja (X_2)

Pertanyaan	Motivasi Kerja (X_2)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,882	0,602	Valid
2	0,765	0,602	Valid
3	0,861	0,602	Valid
4	0,931	0,602	Valid
5	0,836	0,602	Valid
6	0,694	0,602	Valid
7	0,879	0,602	Valid
8	0,816	0,602	Valid
9	0,900	0,602	Valid
10	0,908	0,602	Valid

Uji Reliabilitas variabel Motivasi Kerja (X_2) dengan nilai r_{tabel} 0,6, sedangkan nilai Alpha sebesar 0,963 sehingga dapat disimpulkan bahwa r_{Alpha} positif dan lebih besar atau $0,963 > 0,6$ maka dengan demikian instrumen penelitian variabel Motivasi Kerja (X_2) adalah **Reliabel**. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 3.9
Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja (X_2)

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,963	10

c. Variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat

Guna mengetahui hasil analisis dari variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menggunakan Komputer program SPSS Versi 20 *for Windows input* data yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* ($N = 10$) dengan jumlah soal sebanyak 10 pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 3.10
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat (Y)

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Pertanyaan 1	38,7000	46,233	0,682	0,966
Pertanyaan 2	38,2000	48,178	0,934	0,951
Pertanyaan 3	38,1000	50,544	0,873	0,954
Pertanyaan 4	38,4000	44,267	0,944	0,950
Pertanyaan 5	38,0000	52,667	0,919	0,956
Pertanyaan 6	38,3000	52,900	0,659	0,961
Pertanyaan 7	38,5000	47,611	0,947	0,950
Pertanyaan 8	38,4000	44,267	0,944	0,950
Pertanyaan 9	38,4000	52,933	0,705	0,960
Pertanyaan 10	38,4000	47,156	0,937	0,950

Dengan $df = N - 1$ atau $df 10 - 1 = 9$ dan tingkat signifikan 5% maka diperoleh nilai r_{tabel} 0,602. Sehingga untuk melihat r_{hasil} dapat dilihat pada tabel uji validitas variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y), dimana didapatkan nilai r_{hasil} positif dan lebih besar dari r_{tabel} (0,602) maka keseluruhan item instrumen variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) dapat dinyatakan valid 100%. Untuk lebih jelasnya nilai r_{hasil} positif dan lebih besar dari r_{tabel} dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini.

Tabel 3.11
Perbandingan Hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} Variabel
Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat (Y)

Pertanyaan	Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,682	0,602	Valid
2	0,934	0,602	Valid
3	0,873	0,602	Valid
4	0,944	0,602	Valid
5	0,919	0,602	Valid
6	0,959	0,602	Valid
7	0,947	0,602	Valid
8	0,944	0,602	Valid
9	0,705	0,602	Valid
10	0,937	0,602	Valid

Uji Reliabilitas variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) dengan nilai r_{tabel} 0,6, sedangkan nilai Alpha sebesar 0,959 sehingga dapat disimpulkan bahwa r_{Alpha} positif dan lebih besar atau $0,959 > 0,6$ maka dengan demikian instrumen penelitian variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) adalah **Reliabel**. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 3.12
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,959	10

Dengan demikian, koesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sudah teruji validitas dan reliabilitasnya.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Di dalam penelitian benar tidaknya proses pengumpulan data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpul data.

Dalam penelitian ini, prosedur yang digunakan sebagai alat pengumpul data penelitian adalah kuesioner. Kuesioner adalah seperangkat pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek penelitian untuk dijawab sesuai dengan keadaan subjek yang sebenarnya. Yang dapat dijamin dengan menggunakan kuesioner adalah hal-hal mengenai diri responden, dengan asumsi bahwa respondenlah yang paling mengetahui tentang dirinya dan pengalamannya sendiri, bahwa apa yang dinyatakan oleh responden kepada peneliti adalah benar, bahwa penafsiran subjek terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan yang dimaksudkan oleh peneliti. Justru anggapan-anggapan inilah yang menjadi kelemahan dari metode angket. Karena dalam kenyataan responden dapat memberikan keterangan-keterangan yang tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya (Singarimbun & Handayani, 2005).

E. Metode Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Data penelitian kuantitatif yang telah dikumpulkan melalui kerja lapangan pada dasarnya masih berupa data mentah (*raw data*). Diperlukan rangkaian proses pengolahan serta analisis agar data tersebut dapat digunakan sebagai landasan empirik dalam menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis penelitian. Kegiatan analisis data dalam penelitian kuantitatif meliputi pengolahan dan penyajian data, melakukan berbagai perhitungan untuk mendeskripsikan data, serta melakukan analisis untuk menguji hipotesis. Perhitungan dan analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan teknik statistik.

1. Pengolahan Data

Data dalam penelitian kuantitatif merupakan hasil pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel. Variabel yang diukur merupakan gejala yang menjadi sasaran pengamatan penelitian.

Setelah membuat instrumen penelitian, maka selanjutnya data-data berupa jawaban kuesioner yang diperoleh dari responden akan dilakukan pengolahan data melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan seluruh kuesioner yang telah disebarkan kepada responden penelitian

- b. Memeriksa jawaban-jawaban yang diberikan responden penelitian. Jika terdapat kuesioner yang belum lengkap, maka akan dikembalikan untuk diisi kembali oleh responden tersebut.
- c. Proses pengkodean (*coding*). Setelah seluruh jawaban responden diperiksa dan telah lengkap atau terisi, maka selanjutnya peneliti melakukan pembobotan pada masing-masing jawaban.
- d. *Entry Data* yaitu proses memasukkan jawaban-jawaban kuesioner responden ke dalam komputer (*entry data*) setelah data diberikan bobot atau skor jawaban.

2. Penyajian Data

Teknik penyajian dan analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan teknik statistik. Terdapat berbagai teknik statistik yang dapat diterapkan untuk menyajikan dan mendeskripsikan data kuantitatif, mulai dari yang sederhana sampai yang kompleks tergantung jenis data serta tujuan atau masalah penelitian.

Pada penelitian ini, penulis menyajikan data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Tabel distribusi frekuensi disusun apabila jumlah data yang akan disajikan cukup banyak sehingga kalau disajikan dalam tabel biasa menjadi tidak efisien dan kurang komunikatif.

Tabel 3.13
Frekuensi Jawaban

	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Cumulative Persen
Valid				
Sangat Tidak Setuju	...			
Tidak Setuju	...			
Cukup Setuju	...			
Setuju	...			
Sangat Setuju	...			
Total	40			

3. Uji Asumsi Klasik

Setelah didapat data yang valid dan reliabel langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi. Namun sebelum analisis regresi dilakukan, maka terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian terhadap asumsi dalam analisis regresi tersebut. Pengujian asumsi yang dimaksud adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Multikolinearitas, Uji Autokorelasi, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Normalitas. Jika uji asumsi klasik ini dipenuhi, maka hasil pengambilan keputusan dalam analisis regresi tidak akan bias.

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas artinya ada hubungan linier yang sempurna di antara beberapa atau semua variabel independen. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atas variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah adanya korelasi antara kesalahan pengganggu (*error disturbance*) suatu observasi dengan kesalahan pengganggu (*error disturbance*) yang lainnya.

Menurut Trihendardi (2004) untuk uji autokorelasi dengan menggunakan pengujian Durbin Watson (DW), maka jika:

- a) $1.65 < DW < 2.35$ tidak terjadi autokorelasi
- b) $1.21 < DW < 1.65$ ATAU $2.35 < DW < 2.79$ tidak dapat disimpulkan
- c) $DW < 1.21$ atau $DW > 2.79$ terjadi autokorelasi

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varians dari tiap unsur gangguan tidak sama (tidak konstan). Homoskedastisitas adalah varians dari tiap unsur gangguan adalah sama (konstan), dimana varians dari Y_i meningkat karena adanya peningkatan X_i .

Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dalam dilakukan dengan suatu pengujian yaitu uji Glesjer. Untuk mengujinya dengan membuat model regresi nilai absolut residual (e) sebagai variabel dependent (tergantung) terhadap semua variabel bebas. Apabila dalam pengujian ditemukan semua variabel bebas signifikan maka dalam model tersebut terdapat gejala heteroskedastisitas.

Sedangkan menurut Subiyantoro dan Andreani (2003), menyatakan bahwa asumsi tidak terjadi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji korelasi *rank spearman* jika hasilnya variabel

bebas tidak berkorelasi secara signifikan ($\text{sig} < 0,1$) dengan nilai koefisien dibawah 20% maka menunjukkan bahwa variabel dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Selain melalui uji korelasi *rank spearman* untuk menentukan heteroskedastisitas dapat juga dilakukan dengan cara melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-studentized

d. Uji Normalitas

Untuk melihat apakah data yang dianalisis memiliki nilai residual berada disekitar nol (data normal). Untuk menguji normalitas data menggunakan Shapiro-Wilk atau Multification Kolmogorof-Smirnov. Jika nilai K-S $<$ nilai tabel atau nilai 2-tailed $p > a$ berarti data adalah normal dan jika nilai K-S $>$ tabel atau 2- tailed $p < a$ berarti data tidak normal.

4. Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pola kekuatan dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Guna mengetahui lebih lanjut besarnya "Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adminstrasi masyarakat Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara" maka perlu diketahui nilai koefisien Korelasi Berganda nilai (R).

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besarkah variabel bebas berhubungan dengan variabel terikat, perlu diketahui nilai koefisien determinasi R^2 karena nilai variabel bebas yang diukur terdiri dari nilai rasio *absolute* dan nilai perbandingan, kegunaan dari R^2 adalah : Untuk mengukur besarnya persentase dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

F. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis statistik yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda (Sugiyono, 2003 : 211) dengan menggunakan rumus persamaan regresinya adalah berikut ini :

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

- \hat{Y} = Kualitas pelayanan administrasi masyarakat
- X_1 = Disiplin
- X_2 = Motivasi Kerja pegawai
- b_1, b_2 = Koefisien regresi
- e = Residual.

Perhitungan atau analisis pada penelitian ini memanfaatkan komputer program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Versi 19 for Windows*. Statistik uji signifikansi yang digunakan adalah :

1. Uji t

Untuk mengetahui hubungan variable Disiplin (X_1) dan variabel Motivasi Kerja pegawai (X_2), terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) dengan keputusan menurut Umar (2001 : 134) uji menggunakan rumus:

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

Keterangan :

r = Nilai Korelasi Parsial

n = Jumlah Sampel.

Uji t antara variabel independen dengan variabel dependen menggunakan keputusan uji sebagai berikut.

$H_o : \rho = 0$, Artinya tidak ada pengaruh yang nyata dari variabel bebas Disiplin (X_1) dan Motivasi Kerja pegawai (X_2) terhadap Variabel terikat Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y).

$H_o : \rho \neq 0$, Artinya terdapat pengaruh yang nyata dari variabel bebas Disiplin (X_1) dan Motivasi Kerja pegawai (X_2) terhadap Variabel terikat Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y).

2. Uji F (Anova)

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel independen (X_1 dan X_2) secara simultan dengan variabel dependen (Y) yakni : variable Disiplin (X_1) dan variabel Motivasi Kerja pegawai (X_2), terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) lalu penulis menggunakan rumus :

$$F_b = \frac{R^2 k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

R = Koefisien Korelasi Ganda

k = Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah anggota sampel.

Setelah dilakukan Uji F_{hitung} penulis akan menggunakan keputusan uji berikut ini :

H_0 = diterima jika $F_{hitung} <$ dari F_{tabel} tidak ada hubungan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

H_0 = ditolak jika $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} ada hubungan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Penentuan nilai kritis menggunakan F_{tabel} dengan tingkat signifikansi (α) 5%, derajat kebebasan pembilang k dan derajat kebebasan penyebut n - k - 1.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

1. Gambaran Umum Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara

Kecamatan Cot Girek adalah salah satu kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Aceh Utara yang merupakan kecamatan baru hasil pemenggaran kecamatan Lhoksukon, Kecamatan ini terdiri dari 24 buah desa yang masing – masing desa dipimpin oleh seorang geuchiek. Desa-desanya tersebut dibagi menjadi tiga kemukiman yaitu :

- a. Kemukiman Bandar Baru
- b. Kemukiman Alue Rampah
- c. Kemukiman Beurandang

Luas kecamatan Cot Girek adalah 18.978 Ha, dikecamatan ini penulis melakukan penelitian ilmiah sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan ditingkat Srata 1. Adapun untuk mengetahui lebih jelas letak geografi kacamatan Cot Girek, penulis akan menjelaskan batas batas kecamatannya yaitu :

- a. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Langkahan
- b. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Pirak Timur
- c. Sebelah Selatan berbatasan batasan kabupaten Bener Meriah
- d. Sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Lhoksukon

Kecamatan Cot Girek dulunya adalah sebuah perkebunan BUMN yang terkenal dengan kebun tebu sebagai komoditi utama saat itu. Namun

sekarang sudah berubah ke perkebunan kelapa sawit yang juga masih milik BUMN. Jarak Kecamatan Cot Girek ke Ibu Kota Aceh Utara hanya 17 Km dengan waktu tempuh hanya 15 sampai dengan 20 menggunakan kendaraan darat.

Sumber daya manusia Pemerintah Kecamatan Cot Girek sebanyak 25 orang PNS dan 1 orang Tenaga Honorer dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4.1
Sumber Daya Manusia
Pemerintah Kecamatan Cot Girek
Kabupaten Aceh Utara

Rincian	Uraian	Jumlah Pegawai	
Jabatan	Struktural	6	Orang
	Fungsional	-	Orang
Eselon	II	-	Orang
	III	2	Orang
	IV	6	Orang
Golongan	IV	1	Orang
	III	9	Orang
	II	13	Orang
	I	2	Orang
Pendidikan	S2	-	Orang
	S1	7	Orang
	DIII	3	Orang
	SLTA	13	Orang
	SLTP	1	Orang
	SD	1	Orang
Peg. Honor/Kontrak		1	Orang
Jumlah		26	Orang

Sumber data Kantor Camat Cot Girek

Visi Pemerintah Kecamatan Cot Girek adalah :“Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelaksanaan Pembangunan untuk Kesejahteraan dan Kemakmuran Rakyat”.

Visi tersebut mengandung arti :

Kesejahteraan merupakan upaya penyediaan /pemenuhan kebutuhan masyarakat diberbagai bidang sehingga tercapainya kemakmuran yang abadi bagi masyarakat.

Kemakmuran Rakyat adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat tersebut dapat memberdayakan diri sendiri dengan tersedianya kebutuhan fasilitas pokok yang diperlukan (terbentuknya masyarakat mandiri).

Untuk mewujudkan visi dimaksud, ditetapkan misi sebagai berikut :

Pemerintah Kecamatan Cot Girek mempunyai komitmen untuk menjamin pemerataan, keadilan, dan meningkatkan mutu pelayanan prima di bidang Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan melalui mobilitas sumber daya yang dimiliki khususnya bagi masyarakat miskin yang membutuhkan penanganan secara khusus.

Secara spesifik, misi Pemerintah Kecamatan Cot Girek adalah:

- a. Mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan pembangunan.
- b. Mewujudkan sistem pelayanan administrasi yang cepat dan profesional.
- c. Memelihara peran aparatur pemerintah dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Tujuan Pemerintah Kecamatan Cot Girek adalah:

- a. Mewujudkan administrasi pemerintahan yang prima dan bertanggung jawab.
- b. Turut meningkatkan sistem pelayanan publik yang cepat dan profesional.

- c. Meningkatkan koordinasi antar aparaturnya
- d. Meningkatkan sumber daya aparaturnya yang memadai

Pemerataan jangkauan pelayanan kepada semua penduduk dan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Sasaran yang ingin dicapai adalah :

- a. Meningkatnya pelayanan aparaturnya kepada masyarakat secara adil dan merata serta efisiensi dan efektif;
- b. Meningkatnya sarana dan prasarana aparaturnya;
- c. Meningkatnya disiplin aparaturnya;
- d. Meningkatkan fungsi dan peran Camat.

Dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran berdasarkan visi dan misi yang ada, maka kebijakan strategis yang ditetapkan adalah :

- a. Meningkatkan dan membenahi infrastruktur dalam rangka pelayanan publik.
- b. Meningkatkan sarana dan prasarana aparaturnya.
- c. Pemberdayaan pemerintahan gampong.
- d. Melakukan pemberdayaan aparaturnya guna peningkatan disiplin dan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Menciptakan ketertiban dan kenyamanan serta perlindungan terhadap masyarakat.

2. Persepsi Responden terhadap Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Kualitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Cot Girek

Persepsi responden terhadap disiplin kerja, motivasi kerja, dan kualitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Cok Girek, dapat dijelaskan sebagai berikut.

1) Disiplin Kerja Pegawai

Variabel independent Disiplin Kerja (X_1) dengan 40 orang pegawai dan perwakilan masyarakat sebagai responden diperoleh data seperti pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2
Persepsi responden terhadap kesanggupan untuk melaksanakan aturan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	13	32,5	32,5	32,5
	Tidak Setuju	1	2,5	2,5	35,0
	Cukup Setuju	1	2,5	2,5	37,5
	Setuju	13	32,5	32,5	70,0
	Sangat Setuju	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan pertama variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (65%) setuju bahwa “kesanggupan untuk melaksanakan aturan dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 35% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.3 Tanggapan responden mengenai kesanggupan untuk mentaati aturan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	15	37,5	37,5	37,5
	Tidak Setuju	4	10,0	10,0	47,5
	Cukup Setuju	5	12,5	12,5	60,0
	Setuju	8	20,0	20,0	80,0
	Sangat Setuju	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kedua variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (52,5%) setuju bahwa “kesanggupan untuk mentaati aturan dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 47,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai kesadaran yang tinggi dalam meningkatkan disiplin kerja

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	14	35,0	35,0	35,0
	Tidak Setuju	2	5,0	5,0	40,0
	Cukup Setuju	6	15,0	15,0	55,0
	Setuju	11	27,5	27,5	82,5
	Sangat Setuju	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan ketiga variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (60%) setuju bahwa “kesadaran yang tinggi dalam meningkatkan disiplin kerja dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun

demikian masih ada sekitar 40% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai kesadaran untuk melaksanakan tugas kantor

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	13	32,5	32,5	32,5
	Tidak Setuju	1	2,5	2,5	35,0
	Cukup Setuju	3	7,5	7,5	42,5
	Setuju	10	25,0	25,0	67,5
	Sangat Setuju	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan keempat variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (65%) setuju bahwa “kesadaran untuk melaksanakan tugas kantor dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 35% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	14	35,0	35,0	35,0
	Tidak Setuju	1	2,5	2,5	37,5
	Cukup setuju	0	0	0	0
	Setuju	14	35,0	35,0	72,5
	Sangat Setuju	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kelima variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (62,5%) setuju bahwa “tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan dibutuhkan dalam

pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 37,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai tanggung jawab dan kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhannya

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	13	32,5	32,5	32,5
	Tidak Setuju	1	2,5	2,5	35,0
	Cukup Setuju	3	7,5	7,5	42,5
	Setuju	7	17,5	17,5	60,0
	Sangat Setuju	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan keenam variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (65%) setuju bahwa “tanggung jawab dan kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhannya dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 35% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai kemampuan pegawai dalam mentaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedisiplinan yang berlaku

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	11	27,5	27,5	27,5
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Cukup Setuju	9	22,5	22,5	50,0
	Setuju	10	25,0	25,0	75,0
	Sangat Setuju	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari Tabel 4.8 mengenai pertanyaan ketujuh variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (72,5%) setuju bahwa “kemampuan pegawai dalam mentaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 27,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai ketaatan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	15	37,5	37,5	37,5
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Cukup Setuju	8	20,0	20,0	57,5
	Setuju	9	22,5	22,5	80,0
	Sangat Setuju	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kedelapan variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (42,5%) setuju bahwa “ketaatan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 37,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai pekerjaan yang beresiko harus diperhitungkan dengan baik sehingga tidak terjadi penyimpangan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	14	35,0	35,0	35,0
	Tidak Setuju	3	7,5	7,5	42,5
	Cukup Setuju	4	10,0	10,0	52,5
	Setuju	11	27,5	27,5	80,0
	Sangat Setuju	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kesembilan variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (57,5%) setuju bahwa “pekerjaan yang beresiko harus diperhitungkan dengan baik sehingga tidak terjadi penyimpangan dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 42,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai pegawai yang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan hal ini merupakan cara menghindari penyimpangan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	14	35,0	35,0	35,0
	Tidak Setuju	3	7,5	7,5	42,5
	Cukup Setuju	3	7,5	7,5	50,0
	Setuju	8	20,0	20,0	70,0
	Sangat Setuju	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kesepuluh variabel Disiplin (X_1) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (57,5%) setuju bahwa “pemberian hak yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun

demikian masih ada sekitar 42,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

2) Motivasi Kerja Pegawai

Variabel independent Motivasi Kerja (X_2) dengan 40 orang pegawai sebagai responden dengan hasil jawaban sebagaimana perhitungan program SPSS lihat dalam tabel frekuensi berikut ini.

Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai pegawai yang mencoba dengan sangat sungguh-sungguh untuk meningkatkan kinerjanya di masa lalu

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	14	35,0	35,0	35,0
	Tidak Setuju	2	5,0	5,0	40,0
	Cukup Setuju	10	25,0	25,0	65,0
	Setuju	9	22,5	22,5	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan pertama variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (60%) setuju bahwa “pegawai yang mencoba dengan sangat sungguh-sungguh untuk meningkatkan kinerjanya di masa lalu dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 40% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai pegawai yang menikmati tantangan sulit

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i> Sangat Tidak Setuju	20	50,0	50,0	50,0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Cukup Setuju	1	2,5	2,5	52,5
Setuju	10	25,0	25,0	77,5
Sangat Setuju	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kedua variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (50%) setuju bahwa “pegawai yang menikmati tantangan sulit dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 50% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai pegawai yang suka menetapkan tujuan dalam mencapai tujuan yang realistis

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i> Sangat Tidak Setuju	15	37,5	37,5	37,5
Tidak Setuju	2	5,0	5,0	42,5
Cukup Setuju	6	15,0	15,0	57,5
Setuju	7	17,5	17,5	75,0
Sangat Setuju	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan ketiga variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (57,5%) setuju bahwa “pegawai yang suka menetapkan tujuan dalam mencapai tujuan yang realistis dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet

Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 42,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai pegawai dalam menikmati persaingan dan kemenangan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Sangat Tidak Setuju	12	30,0	30,0	30,0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Cukup Setuju	5	12,5	12,5	42,5
Setuju	8	20,0	29,0	62,5
Sangat Setuju	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan keempat variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (70%) setuju bahwa “pegawai dalam menikmati persaingan dan kemenangan dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 30% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai pegawai dalam menikmati tanggung jawab

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Sangat Tidak Setuju	14	35,0	35,0	35,0
Tidak Setuju	3	7,5	7,5	42,5
Cukup Setuju	2	5,0	5,0	47,5
Setuju	7	17,5	17,5	65,0
Sangat Setuju	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kelima variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (57,5%) setuju bahwa “pegawai dalam menikmati tanggung jawab dibutuhkan dalam pekerjaan

bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 42,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai pegawai dalam mempengaruhi orang lain agar mengikuti caranya melakukan sesuatu

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	15	37,5	37,5	37,5
	Tidak Setuju	1	2,5	2,5	40,0
	Cukup Setuju	5	12,5	12,5	52,5
	Setuju	10	25,0	25,0	77,5
	Sangat Setuju	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan keenam variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (60%) setuju bahwa “pegawai dalam mempengaruhi orang lain agar mengikuti caranya melakukan sesuatu dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 40% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai pegawai yang ingin disukai orang lain

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	11	27,5	27,5	27,5
	Tidak Setuju	9	22,5	22,5	50,0
	Cukup Setuju	2	5,0	5,0	55,0
	Setuju	8	20,0	20,0	75,0
	Sangat Setuju	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan ketujuh variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (50%) setuju bahwa “pegawai yang ingin disukai orang lain dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 50% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai pegawai dalam membangun hubungan yang erat dengan para rekan sekerja

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	16	40,0	40,0	40,0
	Tidak Setuju	1	2,5	2,5	42,5
	Cukup Setuju	1	2,5	2,5	45,0
	Setuju	11	27,5	27,5	72,5
	Sangat Setuju	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kedelapan variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (55%) setuju bahwa “membangun hubungan yang erat dengan para rekan sekerja dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 42,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai pegawai dalam menikmati menjadi bagian kelompok dalam organisasi

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	11	27,5	27,5	27,5
	Tidak Setuju	1	2,5	2,5	30,0
	Cukup Setuju	4	10,0	10,0	40,0
	Setuju	8	20,0	20,0	60,0
	Sangat Setuju	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kesembilan variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (60%) setuju bahwa “menikmati menjadi bagian kelompok dalam organisasi dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 30% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai pegawai dalam menikmati bekerja sama dengan orang lain daripada bekerja sendiri

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Sangat Tidak Setuju	18	45,0	45,0	45,0
Tidak Setuju	1	2,5	2,5	47,5
Cukup Setuju	2	5,0	5,0	52,5
Setuju	9	22,5	22,5	75,0
Sangat Setuju	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kesepuluh variabel Motivasi Kerja (X_2) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (52,5%) setuju bahwa “menikmati bekerja sama dengan orang lain daripada bekerja sendiri dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 47,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

3) Kualitas pelayanan administrasi masyarakat

Variabel independent Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) dengan 40 orang pegawai sebagai responden dengan hasil jawaban sebagaimana perhitungan program SPSS lihat dalam tabel frekuensi berikut ini.

Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai pengetahuan tentang kebutuhan masyarakat diperlukan sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i> Sangat Tidak Setuju	11	27,5	27,5	27,5
Tidak Setuju	0	0	0	0
Cukup Setuju	2	5,0	5,0	32,5
Setuju	6	15,0	15,0	47,5
Sangat Setuju	21	52,5	52,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan pertama variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (67,5%) setuju bahwa “pengetahuan tentang kebutuhan masyarakat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 27,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai dalam meningkatkan pelayanan diperlukan motivasi kerja yang tinggi dari para pegawai

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i> Sangat Tidak Setuju	7	17,5	17,5	17,5
Tidak Setuju	1	2,5	2,5	20,0
Cukup Setuju	6	15,0	15,0	35,0
Setuju	9	22,5	22,5	57,5
Sangat Setuju	17	42,5	42,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kedua variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (80%) setuju bahwa “pelayanan diperlukan motivasi kerja yang

tinggi dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 20% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai suasana lingkungan kerja yang ada harus dipelihara agar tetap dalam kondisi baik

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Sangat Tidak Setuju	20	50,0	50,0	50,0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Cukup Setuju	2	5,0	5,0	55,0
Setuju	2	5,0	5,0	60,0
Sangat Setuju	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan ketiga variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (55%) setuju, bahkan 50% diantaranya menyatakan sangat setuju bahwa “pemeliharaan suasana lingkungan kerja dibutuhkan dalam pekerjaan bagi karyawan Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 50% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai pegawai dalam memiliki kesopanan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Sangat Tidak Setuju	10	25,0	25,0	25,0
Tidak Setuju	3	7,5	7,5	32,5
Cukup Setuju	2	5,0	5,0	37,5
Setuju	11	27,5	27,5	65,0
Sangat Setuju	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan keempat variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (67,5%) setuju bahwa “memiliki kesopanan dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 32,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.26 Tanggapan responden mengenai pelaksana pelayanan dalam mengutamakan keramahan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	19	47,5	47,5	47,5
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Cukup Setuju	0	0	0	0
	Setuju	6	15,0	15,0	62,5
	Sangat Setuju	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kelima variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (52,5%) setuju bahwa “keramahan dalam pelaksanaan pelayanan dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 47,5% responden yang mengungkapkan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai keluhan dari masyarakat harus ditanggapi secara positif sebagai bahan masukan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	13	32,5	32,5	32,5
	Tidak Setuju	1	2,5	2,5	35,0
	Cukup Setuju	2	5,0	5,0	40,0
	Setuju	10	25,0	25,0	65,0
	Sangat Setuju	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan keenam variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (65%) setuju bahwa “keluhan dari masyarakat harus ditanggapi secara positif, dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 35% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai upaya untuk memuaskan masyarakat harus terus dilakukan sebagai bagian dari pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	15	37,5	37,5	37,5
	Tidak Setuju	1	2,5	2,5	40,0
	Cukup Setuju	1	2,5	2,5	42,5
	Setuju	9	22,5	22,5	65,0
	Sangat Setuju	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan ketujuh variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (60%) setuju bahwa “upaya untuk memuaskan masyarakat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 40% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai suasana lingkungan kerja yang baik harus dirasakan kenyamanannya oleh pelanggan yaitu masyarakat

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Sangat Tidak Setuju	11	27,5	27,5	27,5
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Cukup Setuju	3	7,5	7,5	35,0
	Setuju	15	37,5	37,5	72,5
	Sangat Setuju	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kedelapan variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (72,5%) setuju bahwa “kenyamanan yang dirasakan masyarakat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 27,5% responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai keamanan dilingkungan kantor harus terpelihara dengan baik untuk menjamin kepuasan masyarakat

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i> Sangat Tidak Setuju	18	45,0	45,0	45,0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Cukup Setuju	2	5,0	5,0	50,0
Setuju	8	20,0	20,0	70,0
Sangat Setuju	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kesembilan variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (50%) setuju dan 30% diantaranya mengungkapkan sangat tidak setuju bahwa “keamanan yang dirasakan masyarakat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian ada sekitar 45% responden yang mengungkapkan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai keperluan kebutuhan akan sarana dan prasarana yang modern agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih baik

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Sangat Tidak Setuju	9	22,5	22,5	22,5
Tidak Setuju	0	0	0	0
Cukup Setuju	5	12,5	12,5	35,0
Setuju	10	25,0	25,0	60,0
Sangat Setuju	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas mengenai pertanyaan kesepuluh variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) menjelaskan bahwa sebagian besar responden (65%) setuju bahkan 40% diantaranya mengungkapkan sangat tidak setuju bahwa “keperluan kebutuhan akan sarana dan prasarana yang modern dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Coet Girek”. Namun demikian masih ada sekitar 22,5% responden yang mengungkapkan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

3. Pengaruh Antar Variabel

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas artinya ada hubungan linier yang sempurna di antara beberapa atau semua variabel independen. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atas variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya angka VIF seperti terlihat pada Tabel 4.32.

Tabel 4.32 Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Disiplin (X1)	0,112	8,919
Motivasi Kerja (X2)	0,112	8,919

Jika mengacu pada Ghozali (2005: 92) maka tidak terdapat multikolinieritas pada model dalam penelitian ini, yang ditunjukkan dengan nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance lebih dari 0,1 sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kualitas pelayanan administrasi masyarakat Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara berdasar masukan variabel Disiplin dan Motivasi Kerja.

2) Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah adanya korelasi antara kesalahan pengganggu (*error disturbance*) suatu observasi dengan kesalahan pengganggu (*error disturbance*) yang lainnya. Menurut Cornelius Trihendardi (2004) untuk uji autokorelasi dengan menggunakan pengujian Durbin Watson (DW), maka jika:

- $1.65 < DW < 2.35$ tidak terjadi autokorelasi
- $1.21 < DW < 1.65$ ATAU $2.35 < DW < 2.79$ tidak dapat disimpulkan
- $DW < 1.21$ atau $DW > 2.79$ terjadi autokorelasi

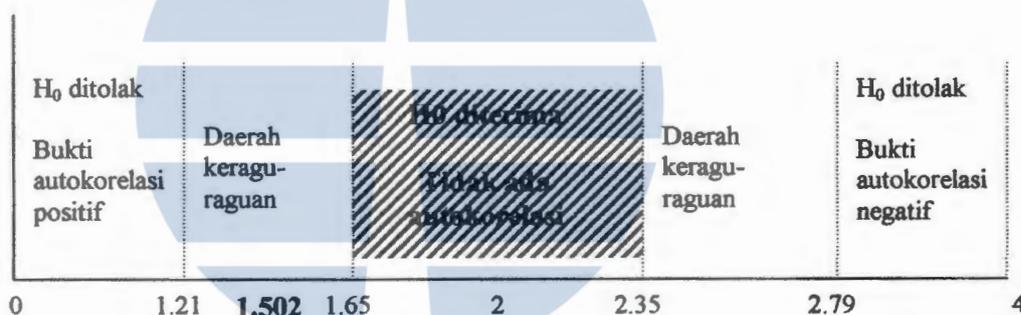
Tabel 4.33 Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,984 ^a	0,969	0,967	1,86559	1,502

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X2), Disiplin (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS didapatkan nilai Durbin Watson dalam penelitian ini sebesar 1,502 maka nilai tersebut berada di posisi sebagai berikut $1,21 < 1,502 < 1,65$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model penelitian ini tidak dapat disimpulkan. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 4.1.



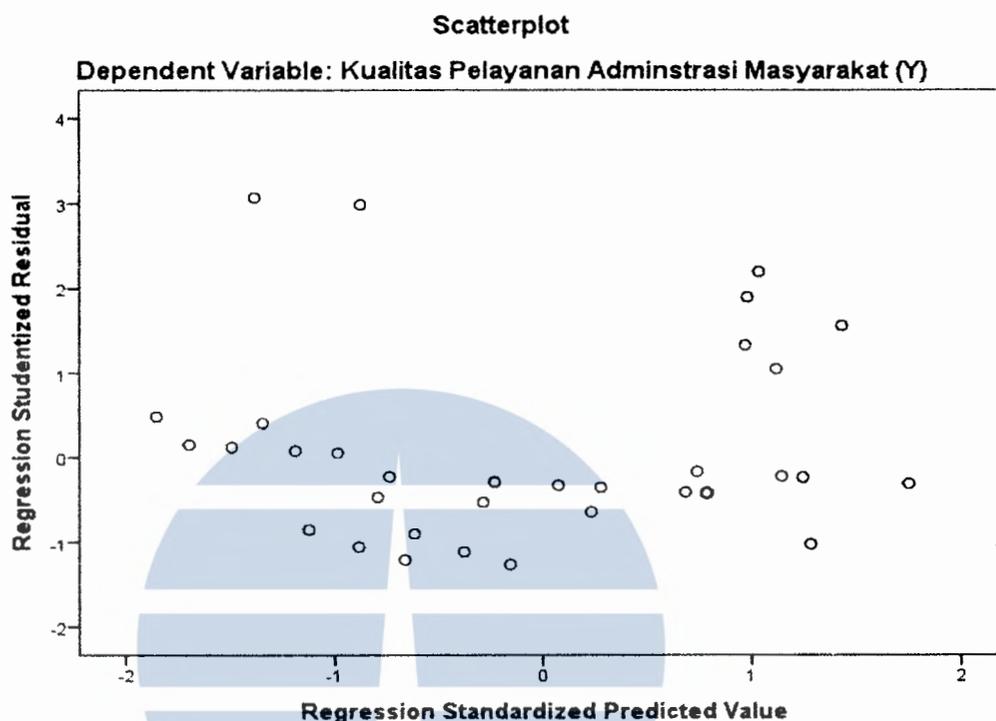
Gambar 4.1 Hasil Uji Durbin Watson

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varians dari tiap unsur gangguan tidak sama (tidak konstan). Homoskedastisitas adalah varians dari tiap unsur gangguan adalah sama (konstan), dimana varians dari Y_i meningkat karena adanya peningkatan X_i .

Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat juga dilakukan dengan cara melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah

yang diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi- Y sesungguhnya) yang telah di-studentized seperti dalam grafik 4.1.



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada Gambar 4.2, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan administrasi masyarakat berdasarkan masukan variabel Disiplin dan Motivasi Kerja.

4) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual memiliki distribusi normal atau tidak adalah dengan menggunakan analisis grafik dan uji statistik non parametrik

Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Tabel 4.34 Hasil Analisis Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Disiplin (X1)	Motivasi Kerja (X2)	Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)
N		40	40	40
<i>Normal Parameters^{ab}</i>	<i>Mean</i>	30,6000	29,8250	32,8500
	<i>Std. Deviation</i>	9,36934	10,53173	10,25708
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,143	0,152	0,157
	<i>Positive</i>	0,109	0,096	0,128
	<i>Negative</i>	-0,143	-0,152	-0,157
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		0,903	0,962	0,994
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,388	0,313	0,277

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Nilai Z pada uji ini juga dapat dilihat dan paling sering digunakan sebagai indikator, dimana nilainya berturut-turut untuk Disiplin, Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayan Administrasi Masyarakat adalah 0,903, 0,962 dan 0,994 dengan probabilitas Asymp. Sig untuk Disiplin, Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayan Administrasi Masyarakat adalah 0,388, 0,313 dan 0,277. Karena probabilitas lebih besar daripada taraf uji penelitian ($p > 0,05$), maka H_0 dapat diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi secara normal.

b. Pengaruh Parsial Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat

Hasil Analisis Korelasi Parsial adalah metode statistik untuk mengetahui tingkat kekuatan pengaruh antara variabel independen yakni Disiplin (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel dependen Kualitas pelayanan adminstrasi masyarakat (Y) dilihat pada tabel 4.53 berikut ini.

Tabel 4.35 Hasil Analisis Koefisien Korelasi

		Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)	Disiplin (X1)	Motivasi Kerja (X2)
<i>Pearson Correlation</i>	Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)	1,000	0,965	0,974
	Disiplin (X1)	0,965	1,000	0,942
	Motivasi Kerja (X2)	0,974	0,942	1,000
<i>Sig. (1-tailed)</i>	Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)		0,000	0,000
	Disiplin (X1)	0,000		0,000
	Motivasi Kerja (X2)	0,000	0,000	
N	Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)	40	40	40
	Disiplin (X1)	40	40	40
	Motivasi Kerja (X2)	40	40	40

Dari hasil analisa data-data dengan menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Versi 20 for Windows* pada tabel 4.53. tersebut diatas dapat diketahui pengaruh dari masing-masing variabel sebagai berikut.

1) Pengaruh Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat

Dari *output* komputer program *Statistical Package for Social*

Sciences (SPSS) Versi 20 for Windows yang didapat koefisien korelasi Parsial variabel Disiplin (X_1) terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) bernilai positif nilai sebesar 0,965, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruhnya sangat kuat. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat kedisiplinan kerja para pegawai, maka akan semakin meningkatkan kualitas terhadap pelayanan administrasi masyarakat Kecamatan Cot Girek.

2) Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat

Dari *output* komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 20 for Windows yang didapat koefisien korelasi Parsial variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) bernilai positif nilai sebesar 0,974 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruhnya sangat kuat. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat Motivasi Kerja pegawai maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan administrasi bagi masyarakat Kecamatan Cot Girek.

c. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat

1) Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Tujuan analisis koefisien korelasi dimaksud untuk mengetahui tingkat pengaruh dan signifikan antara variabel independen yakni

variabel (X) terhadap variabel dependen yakni variabel (Y) setuju secara simultan (bersama-sama) dengan menggunakan komputer program SPSS Versi 20 *for Windows* adapun hasilnya lihat tabel *Model Summary* sebagai berikut.

Tabel 4.36 Analisis Koefisien Korelasi Secara Bersama-Sama

Model Summary^b

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,984 ^a	,969	,967	1,86559

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X₂), Disiplin (X₁)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat (Y)

Dilihat dari tabel 4.36 yakni *model Summary* yang menghasilkan nilai R sebesar 0,984 dan sedangkan nilai *R Square* sebesar 0,969 atau 96,9%, hal ini dapat dinyatakan dengan hasil analisa secara bersama-sama variabel independen Disiplin (X₁) dan Motivasi Kerja (X₂) terhadap variabel dependen Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) memiliki nilai positif dan tingkat pengaruhnya kuat, jadi kedua variabel independen tersebut dapat saling berpengaruh dengan variabel dependen Kualitas pelayanan administrasi masyarakat sebesar 96,9%.

Adapun untuk menentukan tinggi rendahnya pengaruh antara variabel-variabel dapat dilihat pada Tabel 4.37 berikut.

Tabel 4.37 Nilai Koefisien Korelasi Dan Interpretasi

Koefisien Korelasi	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2007.

2) Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS Versi 20 *for Windows* yakni analisis regresi linear berganda sebagai berikut.

Tabel 4.38 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,962	1,043		1,882	,068
1 Disiplin (X1)	0,464	0,095	0,424	4,875	,000
Motivasi Kerja (X2)	0,559	0,085	0,574	6,603	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

Untuk menentukan nilai persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut : $Y = 1,962 + 0,464X_1 + 0,559 X_2$

Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta intersep sebesar 1,962 menyatakan bahwa jika tidak terdapat variabel Disiplin (X_1) dan variabel Motivasi Kerja (X_2), maka variabel Kualitas pelayanan adminstrasi masyarakat (Y) yang dihasilkan sebesar 1,962.
- Nilai koefisen regresi variabel Disiplin (X_1) terhadap variabel Kualitas pelayanan adminstrasi masyarakat (Y) adalah sebesar 0,464. Hal ini berarti jika variabel Disiplin (X_1) naik 1 satuan akan meningkatkan variabel Kualitas pelayanan adminstrasi masyarakat (Y) sebesar 0,464, dengan anggapan variabel bebas lainnya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas pelayanan adminstrasi masyarakat (Y) adalah sebesar 0,559. Hal ini berarti jika variabel Motivasi Kerja (X_2) naik 1 satuan maka

variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,559 dengan anggapan variabel bebas lainnya tetap.

3) Uji Hipotesis

a) Pengaruh variabel disiplin kerja dan motivasi kerja secara parsial

Untuk mengetahui masing-masing variabel Disiplin (X_1) dan variabel Motivasi Kerja (X_2) secara parsial apa ada pengaruhnya terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) dilakukan pengujian t_{hitung} dan t_{tabel} . Untuk Uji t ini penulis melakukan dengan cara membandingkan antara hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu memiliki nilai masing-masing sebagai berikut :

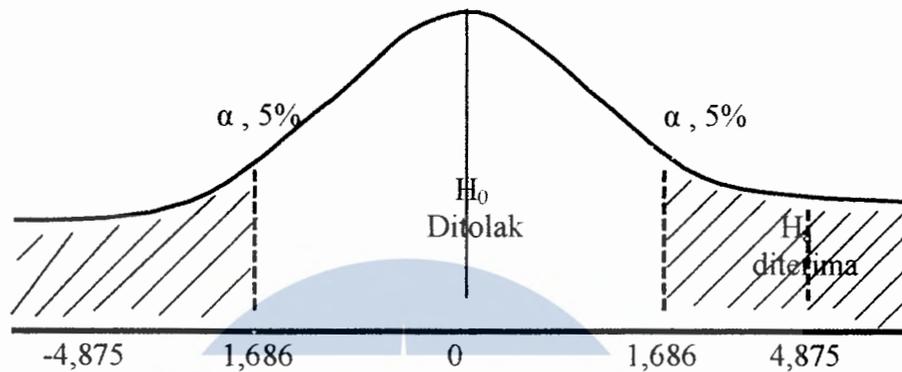
Tabel 4.39
Hasil Uji t

Variabel	Nilai	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
Disiplin (X_1)	0,464	4,875	1,686	0,000
Motivasi Kerja (X_2)	0,559	6,603	1,686	0,000

Berdasarkan hasil uji t tersebut di atas, bahwa secara nyata variabel Disiplin (X_1) mempunyai pengaruh terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) dimana nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} , dengan demikian dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak H_a diterima. Demikian juga variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y), dimana nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} , secara nyata mempunyai pengaruh dengan variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) dengan demikian dapat dikatakan bahwa H_0

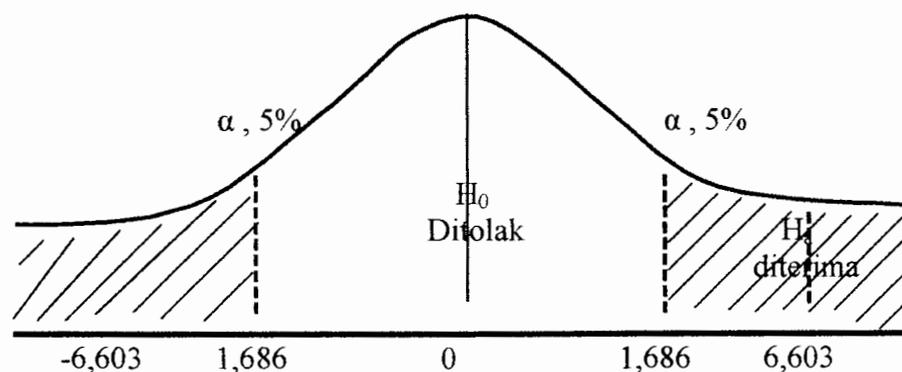
ditolak H_a diterima.

Hasil uji t antara variabel Disiplin (X_1) dengan variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y), maka dapat dilihat dalam bentuk kurvanya sebagai berikut.



Berdasarkan hasil uji hipotesis yang diperoleh dengan nilai t_{hitung} sebesar $= 4,875 > t_{0,05 (38)} = 1,686$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel Disiplin (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y).

Hasil uji t antara variabel Motivasi Kerja (X_2) dengan variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) dapat dilihat dalam bentuk kurvanya sebagai berikut.



Dari hasil uji hipotesis variabel Motivasi Kerja (X_2) yang diperoleh yakni karena nilai $t_{hitung} = 6,603 > t_{0,05 (38)} = 1,686$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa antara variabel Motivasi Kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y).

b) Pengaruh Variabel Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Secara Simultan

Dari hasil analisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS Versi 20 *for windows*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.40 berikut ini.

Tabel 4.40 Hasil Uji Secara Simultan (UJI F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3974,324	2	1987,162	570,951	0,000 ^b
	Residual	128,776	37	3,480		
	Total	4103,100	39			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X2), Disiplin (X1)

Berdasarkan pada hasil uji ANOVA atau F_{test} atau F_{hitung} di dapat nilai sebesar 570.951 dimana $>$ dari $F_{tabel (2,37)}$ sebesar 3.25 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan variabel Disiplin (X_1) dan variabel Motivasi Kerja (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi masyarakat (Y) pada Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara.

B. Pembahasan

Manusia dengan segala potensi yang dimilikinya banyak memainkan peranan dalam suatu pencapaian tujuan organisasi. Namun demikian pada sudut pandang yang lain kita pun menyadari bahwa manusia adalah makhluk yang unik. Dikatakan unik karena manusia satu sama lain berbeda dalam hal kepentingan, kebutuhan, keinginan dan beberapa perbedaan lainnya. Ini merupakan akibat perbedaan dalam hal jenis kelamin, usia, pendidikan, tingkat sosial budaya dan lainnya. Sebagai konsekuensi dari perbedaan tersebut ialah harus dibinanya perbedaan sikap (*attitude*) dan tingkah laku (*behavior*) mereka, sehingga secara harmonis dapat diarahkan kepada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Kondisi seperti ini bukan berarti tidak ada satu upaya pun yang dapat dilakukan, tetapi tetap harus dilakukan upaya pemecahannya. Salah satunya adalah melalui disiplin kerja. Pembicaraan mengenai disiplin kerja cukup luas. Disiplin itu sendiri dapat dilakukan mulai dari disiplin diri, disiplin keluarga, disiplin masyarakat, disiplin berbangsa, dan disiplin bernegara.

1. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat di Kecamatan Cot Girek Aceh Utara

Untuk mempertinggi disiplin kerja, peranan hubungan manusia merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan. Manusia harus diperlakukan sebagai manusia yang memiliki kepribadian, harga diri dan kehormatan. Manusia sebagai tenaga kerja kalau diperlakukan dengan baik

akan merasa dihargai dan akan percaya diri dalam melakukan suatu tugas yang diberikan dan hal ini sangat mempengaruhi disiplin kerja. Berdasarkan pembahasan hasil di atas didapat hasil bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,875 > t_{0,05 (38)} = 1,686$) dan signifikansi sebesar 0,000, hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis sebelumnya adalah benar yaitu secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Disiplin terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara dan berdasarkan rumus koefisien determinasi Disiplin mempunyai pengaruh sebesar 93,1% terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Marhadi (2011) yang menyatakan bahwa variabel independen Disiplin (X) terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y) memiliki nilai positif dan tingkat pengaruhnya kuat. Disiplin kerja harus dilaksanakan oleh seluruh pegawai, karena dengan disiplin kerja akan menumbuhkan sikap tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakannya sesuai dengan pendapat Hodges (dalam Asnawi, 2002:98) menyatakan bahwa “disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan”. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan pegawai terhadap peraturan organisasi.

Melalui disiplin kerja, seorang pimpinan harus dapat memberikan penjelasan peraturan-peraturan yang jelas sehingga pegawai akan taat dan mematuhi peraturan yang berlaku didalam instansi. Pegawai yang selalu taat

pada tata tertib dan atasan akan menjadi lebih mudah dalam menjalankan produktifitasnya yang dalam penelitian ini adalah jasa pelayanan pegawai kecamatan, karena hal itu berhubungan dengan kualitas pelayanan yang artinya adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam suatu aktifitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak yang lain dan bentuknya tidak nyata dan tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan.

Menurut Nitisemito (2009 : 199), bahwa “disiplin diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari instansi baik yang tertulis maupun tidak”, sehingga disiplin kerja pegawai pada akhirnya dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan pegawai Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara guna mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, terlihat bahwa disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, sehingga tujuan instansi yang telah direncanakan dapat tercapai secara maksimal.

Dalam pelaksanaan disiplin ini sedapat mungkin tindakan koreksi ditiadakan. Tetapi seringkali manajemen menganggap bahwa tindakan koreksi merupakan hal pertama yang harus ditegakkan dan bukan sebagai sarana terakhir. Menurut George Strauss dan Leonard Sayles sebagaimana disadur oleh Hadikusuma dan Hamzah (1990: 321), terdapat cara-cara untuk menekan agar tindakan koreksi dilakukan hingga tingkah yang serendah mungkin. Cara-cara tersebut adalah :

- a. Manajemen harus membatasi jumlah peraturan yang berlaku, khususnya peraturan yang tampaknya tidak berkaitan dengan pekerjaan.
- b. Manajemen harus berusaha keras meyakinkan pekerja bahwa peraturan yang berlaku sesuai dengan nalar. Banyak kerugian dialami bila suatu peraturan dipaksakan berlaku, padahal peraturan itu jelas tidak sesuai nalar mayoritas organisasi.
- c. Seringkali terjadi bahwa kegagalan melaksanakan pekerjaan disebabkan oleh buruknya penugasan.
- d. Demikian pula, masalah acapkali timbul dari kegagalan manajemen untuk menjelaskan tuntutan pekerjaan atau tidak cukup memperhatikan kemajuan pekerja. Di sini tentu saja diperlukan komunikasi yang lebih baik. Banyak masalah yang sepertinya berkaitan dengan disiplin, semata-mata kesalahpahaman yang mudah sekali diselesaikan dengan pembicaraan tatap muka.

Langkah seperti ini dapat menegakkan disiplin positif, suatu keadaan dimana bawahan bersedia mematuhi peraturan yang mereka anggap sepadan. Dalam keadaan seperti ini, sebab-sebab yang tidak perlu untuk penerapan tindakan koreksi dapat dihindarkan dan kelompok dapat menghindarkan tekanan sosial atas mereka yang salah bertindak.

Jika fakta dan kebijakan memerlukan dijatuhkannya hukuman, penyelia harus memilih satu dari sejumlah wewenangnya untuk digunakan. Hal ini harus didasarkan pada peraturan yang telah mencantumkan hukuman apa yang dikenakan, jika suatu peraturan dilanggar. Pelanggaran pertama, kedua, ketiga

terhadap peraturan yang sama biasanya akan dikenakan hukuman yang berbeda-beda.

Hukuman yang diberikan tersebut harus bersifat logis rasional dan sifatnya tidak menekan pegawai, tetapi mendidik pegawai agar terjadi perubahan tingkah laku terutama bagi pegawai yang telah melakukan tindakan indisipliner. Menurut Gibson, *et.al* (dalam Dharma, 1993:191-192), terdapat beberapa persyaratan hukuman atau *Condition of Punishment*, antara lain :

a. Penentuan Waktu (*Timing*)

Waktu penerapan hukuman merupakan hal yang penting. Hukuman dapat dilaksanakan selama timbulnya tanggapan yang perlu dihukum, segera setelah tanggapan yang perlu digukum, atau beberapa waktu kemudian dari tanggapan itu. Hasil riset menunjukkan bahwa keefektifan hukuman meningkat jika tindakan yang tidak disukai itu dilakukan segera setelah timbulnya tanggapan yang perlu dihukum tersebut.

b. Intensitas (*Intensity*)

Hukuman mencapai keefektifan yang lebih besar jika stimulus yang tidak disukai itu relatif kuat. Maksud dari syarat ini ialah bahwa agar efektif, hukuman harus mendapat perhatian segera dari orang yang sedang dihukum. Hukuman berintensitas tinggi atau hukuman keras dapat menimbulkan rasa takut tertentu di tempat kerja yang mencegah tindakan non-rutin dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Maksudnya, hukuman tersebut dapat menghalangi perilaku yang umumnya disukai karena tindakan tersebut terlalu keras.

c. Penjadwalan (*Scheduling*)

Dampak hukuman tergantung pada jadwal. Hukuman dapat terjadi setelah setiap tanggapan (jadwal berlanjut), waktu variabel atau waktu tetap setelah perilaku yang tidak diharapkan terjadi (jadwal interval variabel atau tetap), atau setelah terjadinya sejumlah tanggapan variabel atau tetap (jadwal rasio variabel atau tetap). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa hukuman akan sangat efektif jika dilaksanakan berdasarkan jadwal berlanjut. Dalam satu studi, karyawan yang dikenai hukuman disiplin secara konsisten karena keabsenan, menunjukkan kedisiplinannya dibandingkan dengan karyawan yang mendapat pendisiplinan atau tidak sama sekali.

d. Kejelasan Alasan (*Clarifying the Reasons*)

Kesadaran atau pengertian memainkan peranan yang penting dalam hukuman. Dengan menyediakan alasan yang jelas dan tidak meragukan orang lain mengapa hukuman dikenakan dan pemberitahuan tentang konsekuensi mendatang jika tanggapan yang tidak diharapkan terulang kembali, secara khusus telah terbukti secara efektif. Menyediakan alasan berarti menekankan kepada orang bersangkutan tentang tanggapan yang dipertanggungjawabkan kepada tindakan manajer. Alasan tersebut pada dasarnya memberitahu dengan pasti tentang hal-hal yang tidak boleh dilakukan kepada orang yang bersangkutan.

e. Tidak Bersifat Pribadi (*Impersonal*)

Hukuman harus ditujukan pada suatu tanggapan khusus, tidak kepada orang atau pola umum perilaku. Jika hukuman lebih bersifat tidak pribadi, kecil kemungkinannya bahwa orang yang dihukum mengalami dampak

emosional sampingan yang tidak diharapkan. Hal ini memerlukan pengendalian diri yang kuat dan kesadaran dari orang yang menjatuhkan hukuman agar hukuman tidak bersifat pribadi. Namun demikian, konsekuensi penerapan hukuman dengan cara yang tidak bersifat pribadi itu kemungkinan lebih positif dibanding dengan cara penerapan hukuman yang didasari emosi.

Demikianlah beberapa persyaratan disiplin yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich dan Donnely. Beberapa persyaratan disiplin ini, menurut penulis harus diperhatikan oleh pihak manajemen organisasi. Artinya apabila ada pihak yang kontradiktif terhadap berlakunya hukuman bagi suatu pelanggaran tertentu, bukan berarti pihak manajemen organisasi meniadakan hukuman-hukuman tersebut. Tetapi hukuman tetap harus ada dengan pertimbangan yang logis dan rasional, serta mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. Dengan demikian peraturan yang ada akan dihormati dan berusaha ditegakkan oleh seluruh anggota organisasi. Sehingga pembinaan disiplin yang sudah ada perlu dibenahi dan tingkatkan dimulai dari faktor kesanggupan, kesadaran, tanggung jawab, mentaati segala peraturan dan mentaati perintah kedinasan.

2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat di Kecamatan Cot Girek Aceh Utara

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi itu penting karena

motivasi yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan. Hasil penelitian di atas menunjukkan besarnya nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,603 > t_{0,05 (38)} = 1,686$) dan signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis sebelumnya adalah benar yaitu secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Dengan kata lain, semakin meningkat motivasi kerja maka kualitas pelayanan akan meningkat juga dan berdasarkan rumus koefisien determinasi Motivasi Kerja mempunyai pengaruh sebesar 94,9% terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara.

Hasil di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin (2013), bahwa terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Supriyono (2003), motivasi adalah:

Kemampuan untuk berbuat sesuatu sedangkan motif adalah kebutuhan, keinginan, dorongan untuk berbuat sesuatu. Motivasi seseorang di pengaruhi oleh stimuli kekuatan, *intrinsic* yang ada pada individu yang bersangkutan. Stimuli eksternal mungkin dapat pula mempengaruhi motivasi tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut” (hal. 329)

Pendapat di atas sesuai dengan teori Dua Faktor dari Frederick Herzberg, yang memperkenalkan suatu teori motivasi yang disebut dengan teori Two-Factor, faktor yang pertama yaitu apa yang disediakan oleh manajemen yang mampu membuat karyawan senang, nyaman dan tenang. Ini disebut sebagai faktor *satisfiers* atau *intrinsic motivation*. Selanjutnya Herzberg mengidentifikasi bahwa yang termasuk dalam *satisfiers* adalah *achievement*,

recognition, advancement, growth, working condition dan work itself, faktor kedua tersebut sebagai dissatisfiers atau ekstrinsic motivation yang terdiri dari: gaji, kebijakan perusahaan, supervisi, status relasi antar pekerja dan personal life.

Sementara menurut Liliweri (2004:48) yang mengemukakan bahwa manusia pada hakikatnya mempunyai tiga bentuk motivasi yang dipelajari dari kebutuhan manusia menurut budayanya. Kebutuhan ini terbukti merupakan unsur-unsur yang sangat penting dalam menentukan prestasi seseorang dalam bekerja, yaitu *need for achievement* (kebutuhan untuk berprestasi), *need for affiliation* (kebutuhan untuk memperluas pergaulan) dan *need for power* (kebutuhan untuk menguasai sesuatu). Konsep tersebut sesuai dengan teori motivasi menurut Mc Clelland, seseorang akan dianggap mempunyai motivasi apabila dia mempunyai keinginan berprestasi lebih baik daripada yang lain pada banyak situasi, Mc. Clelland menguatkan pada tiga kebutuhan, yaitu :

- a. Kebutuhan prestasi tercermin dari keinginan mengambil tugas yang dapat dipertanggung jawabkan secara pribadi atas perbuatan-perbuatannya. Ia menentukan tujuan yang wajar dapat memperhitungkan resiko dan ia berusaha melakukan sesuatu secara kreatif dan inovatif.
- b. Kebutuhan afiliasi, kebutuhan ini ditujukan dengan adanya kerjasama yang solid dengan rekan kerja.
- c. Kebutuhan kekuasaan, kebutuhan ini tercermin pada seseorang yang ingin mempunyai pengaruh atas orang lain, dia peka terhadap struktur pengaruh antar pribadi dan ia mencoba menguasai orang lain dengan mengatur

perilakunya dan membuat orang lain terkesan kepadanya, serta selalu menjaga reputasi dan kedudukannya.

Karena itu kebutuhan akan prestasi dapat mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengerahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal dalam hal ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Pegawai akan antusias untuk berprestasi tinggi, asalkan kemungkinan untuk itu diberikan kesempatan. Sehingga factor motivasi kerja yang sudah ada perlu dibenahi dan tingkatkan dimulai dari indicator meningkatkan kinerja, menikmati tantangan, menetapkan tujuan, persaingan, tanggung jawab, mempengaruhi orang lain, ingin disukai, membangun hubungan, menjadi bagian kelompok dan bekerja sama.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan

keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

3. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Masyarakat di Kecamatan Cot Girek Aceh Utara

Hasil pembahasan di atas menunjukkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($570,951 > 3,25$) dan signifikansi sebesar 0,000, hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis sebelumnya adalah benar yaitu secara bersama-sama ada pengaruh yang sangat signifikan antara Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. dengan kata lain, jika disiplin dan motivasi kerja meningkat maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara dan berdasarkan rumus koefisien korelasi berganda, disiplin dan motivasi kerja mempunyai pengaruh sebesar 96,9% terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara.

Hasil di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marhadi (2011) dan Muttaqin (2013) yang menyatakan bahwa faktor disiplin dan motivasi kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Moenir (2002:88) yang terdapat beberapa faktor

yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan pegawai Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan, sehingga kualitas pelayanan administrasi masyarakat yang sudah ada perlu dibenahi dan ditingkatkan dimulai dari indikator komunikasi, kompetensi, kesopanan, responsif, memahami konsumen, sarana dan prasarana penunjang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari penelitian mengenai analisis pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan dari Disiplin terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,875 > t_{0,05 (38)} = 1,686$) dan signifikansi sebesar 0,000.
2. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,603 > t_{0,05 (38)} = 1,686$) dan signifikansi sebesar 0,000.
3. Secara bersama-sama Disiplin dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($570,951 > 3,25$) dan signifikansi sebesar 0,000.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini baik kepada pegawai maupun pimpinan Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara untuk pengembangan penelitian yang lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pegawai yang ada di Kecamatan Cot Girek Kabupaten Aceh Utara sanggup untuk mentaati aturan, memiliki kesadaran yang tinggi dalam meningkatkan disiplin kerja serta mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Hendaknya pegawai lebih menikmati tantangan yang sulit, mencoba dengan sangat sungguh-sungguh untuk meningkatkan kinerja serta lebih menikmati bekerja sama dengan orang lain daripada bekerja sendiri.
3. Diharapkan pimpinan dapat meningkatkan suasana lingkungan kerja yang ada harus dipelihara agar tetap dalam kondisi baik, keamanan dilingkungan kantor juga harus terpelihara dengan baik untuk menjamin kepuasan masyarakat serta pelaksana pelayanan harus mengutamakan keramahan dalam memberikan layanan.
4. Bagi penelitian yang akan datang sebaiknya mengadakan penelitian dengan menambah variabel yang lain karena masih banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1996) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, S. & Bachroni, M. (2002). Keterlibatan Pelaksanaan Tugas dengan Disiplin Terhadap Peraturan Kesehatan dan Keselamatan Kerja. *Jurnal Psikologi*. 2 : 78-85.
- Dharma, A. (1993). *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Girsang, S.Y.C (2011). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Siantar Utara Kota Pematang Siantar*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gunung
- Lateiner, A.R. (2005). *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*. Terjemahan. Imam Soedjono. Jakarta : Aksara Baru
- Liliweri, A. (2004). *Memahami Peran Komunikasi Massa Dalam Masyarakat*, Bandung: P.T. Citra Aditya Bakti
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2000). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Moenir, H.A.S. (2002) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, L.J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nitisemito, A.S. (2009). *Wawasan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Prasetyaningsih. (2009). *Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan Dan Kemampuan SDM Terhadap Efektivitas Pelayanan Pensertifikatan Hak Atas Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Rasyid, R. (2008). *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Riduwan. (2002). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Robbin, S.P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia
- Robbins, S dan Coulter, M. (2007). *Manajemen*, Edisi Kedelapan, Penerbit: PT Indeks: Jakarta
- Sardiman, A.M.. (2009). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Silalahi, U. (2002). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Aglesindo
- Singarimbun dan Effendi. (2005). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sinulingga, A. (2011). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Di Medan Denai*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Sinungan, M. (2000). *Produktivitas apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Askara.
- Sondang, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Strauss, G. dan Sayles, L.R. (1990). *Personnel: The Human Problems of Management*. New Delhi: Prentice Hall of India.
- Sugiyono (2003). *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Supriyono, R.A. (2003). *Akuntansi Manajemen*. Edisi pertama, Cetakan pertama. Yogyakarta : Penerbit BPFE
- Terry, G.R. (2003) *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Trihendardi, C. (2004). *Step by Step SPSS 13 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Zeithaml, A. Parasuraman, M. B. (2000). *“Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation”*. New York: The Free Press.
- Winardi, J. (2001). *Motivasi Dan permotivasi Dalam Manajemen* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Umar ,(2001) Uji Menggunakan rumus

Dalam Siagian,(2002) yang mengemukakan bahwa pada dasarnya semua manusia memiliki kebutuhan pokok

Hadikusuma dan Hamzah,(1990) terdapat cara-cara untuk menekan agar tindakan koreksi dilakukan hingga tingkah serendah mungkin.

ZaithamL (2000) yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima.

Tjiptono (2005) Pengertian Kualitas

Singarimbun & Handayani,(2005)Pemberian Keterangan-Keterangan yang telah sesuai dengan harapan yang sebenarnya



Lampiran 1**KUESIONER**

Dengan hormat saya mohon kesediaan para rekan kerja untuk membantu mengisi angket/kuesioner yang saya sajikan ini untuk mendukung penyelesaian penelitian yang saya lakukan.

Pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan semua rekan kerja yang telah meluangkan banyak waktu untuk membantu mengisi angket/kuesioner ini dengan apa adanya sesuai dengan kenyataan sebenarnya.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Kuesioner di bawah ini memuat sejumlah pernyataan. Silahkan Anda memberikan tanda checklist (√) pada kotak jawaban yang Anda pilih yang menunjukkan seberapa besar tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan Anda terhadap tersebut. Keterangan

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin Anda:

a. Pria b. Wanita

2. Usia Anda : _____ tahun

3. Lama bekerja :

a. 1 – 2 tahun b. 3 – 4 tahun c. 5 – 6 tahun d. > 6 tahun

**KUESIONER
VARIABEL DISIPLIN KERJA (X₁)**

No	Deskripsi Pernyataan/Pertanyaan	Frekuensi Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kesanggupan untuk melaksanakan aturan sangat dibutuhkan dalam pekerjaan					
2.	Kesanggupan untuk mentaati aturan diperlukan oleh setiap organisasi					
3.	Diperlukan kesadaran yang tinggi dalam meningkatkan disiplin kerja					
4.	Kesadaran untuk melaksanakan tugas kantor dengan baik merupakan bentuk kedisiplinan					
5.	Tanggung jawab melaksanakan pekerjaan dengan baik merupakan bentuk kedisiplinan					
6.	Setiap pegawai memerlukan tanggung jawab dan mampu memenuhi kebutuhannya					
7.	Setiap pegawai harus mampu mentaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku					
8.	Mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku merupakan bentuk kedisiplinan pegawai					
9.	Setiap pekerjaan yang beresiko harus diperhitungkan dengan baik sehingga tidak terjadi penyimpangan					
10.	Setiap pegawai mempunyai hak yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan hal ini merupakan cara menghindari penyimpangan					

**KUESIONER
VARIABEL MOTIVASI PEGAWAI (X₂)**

No	Deskripsi Pernyataan/Pertanyaan	Frekuensi Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya mencoba dengan sangat sungguh-sungguh untuk meningkatkan kinerja saya di masa lalu					
2.	Saya menikmati tantangan yang sulit					
3.	Saya suka menetapkan tujuan dan mencapai tujuan yang realistis					
4.	Saya menikmati persaingan dan Kemenangan					
5.	Saya menikmati tanggung jawab					
6.	Saya suka mempengaruhi orang lain agar mengikuti cara saya melakukan sesuatu					
7.	Saya ingin disukai orang lain					
8.	Saya cenderung membangun hubungan yang erat dengan para rekan sekerja					
9.	Saya menikmati menjadi bagian kelompok dalam organisasi					
10.	Saya lebih menikmati bekerja sama dengan orang lain daripada bekerja sendiri					

KUESIONER
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN ADMINSTRASI MASYARAKAT
(Y)

No	Deskripsi Pernyataan/Pertanyaan	Frekuensi Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pengetahuan tentang kebutuhan masyarakat diperlukan sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat					
2.	Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan motivasi kerja yang tinggi dari para pegawai					
3.	Suasana lingkungan kerja yang ada harus dipelihara agar tetap dalam kondisi baik					
4.	Setiap pegawai harus memiliki kesopanan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat					
5.	Pelaksana pelayanan harus mengutamakan keramahan dalam memberikan layanan					
6.	Keluhan dari masyarakat harus ditanggapi secara positif sebagai bahan masukan					
7.	Upaya untuk memuaskan masyarakat harus terus dilakukan sebagai bagian dari pelayanan					
8.	Suasana lingkungan kerja yang baik harus dirasakan kenyamanannya oleh pelanggannya yaitu masyarakat itu sendiri					
9.	Keamanan dilingkungan kantor harus terpelihara dengan baik untuk menjamin kepuasan masyarakat					
10.	Kebutuhan akan sarana dan prasarana yang modern diperlukan agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih baik					

Lampiran 2

HASIL SKOR PENELITIAN

Variabel Disiplin (X₁)

No. Resp.	Hasil Skor Pertanyaan Variabel Disiplin (X ₁)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	14
2	3	1	1	1	1	1	1	3	5	5	22
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	13
4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	16
5	1	1	1	2	5	5	3	1	1	1	21
6	4	1	1	1	1	1	1	1	2	5	18
7	1	1	4	5	1	5	4	1	1	1	24
8	5	2	1	1	1	1	3	1	4	5	24
9	1	1	1	1	5	1	4	4	3	1	22
10	1	3	4	5	1	3	4	1	1	1	24
11	2	4	4	4	4	5	5	5	5	1	39
12	4	1	2	4	4	4	4	4	4	2	33
13	5	5	5	1	4	5	5	3	1	5	39
14	4	5	5	4	1	5	3	4	4	4	39
15	5	4	1	5	5	1	1	1	4	5	32
16	1	5	5	5	5	5	5	5	1	2	39
17	4	3	5	5	4	5	5	3	1	4	39
18	5	1	4	3	5	3	1	4	4	4	34
19	4	5	5	5	5	1	1	5	4	4	39
20	5	4	4	4	4	5	5	1	2	4	38
21	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	43
22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
23	4	2	3	3	4	5	3	4	4	4	36
24	4	4	3	4	2	5	5	5	5	5	42
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
26	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	38
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
28	5	4	2	3	1	5	5	5	5	4	39
29	5	2	3	4	4	4	4	5	5	5	41
30	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	45
31	1	1	1	1	1	4	3	3	3	1	19
32	4	1	1	1	5	1	1	3	5	5	27

No. Resp.	Hasil Skor Pertanyaan Variabel Disiplin (X1)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
33	1	1	3	4	4	1	1	1	1	1	18
34	5	5	3	1	1	1	1	1	1	2	21
35	1	1	4	5	5	5	3	1	1	1	27
36	4	1	1	1	1	1	1	3	5	5	23
37	1	1	4	5	1	5	5	5	1	1	29
38	5	3	1	1	1	5	3	1	4	5	29
39	1	2	1	5	5	1	4	4	3	1	27
40	1	3	4	5	5	4	4	1	1	1	29



Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2)

No. Resp.	Hasil Skor Pertanyaan Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	13
2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	12
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
4	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	15
5	4	1	1	1	1	1	2	1	5	4	21
6	1	1	1	4	5	1	2	1	3	1	20
7	3	4	5	4	1	1	1	1	1	1	22
8	3	1	1	3	5	1	1	1	4	1	21
9	1	1	2	1	1	3	5	5	5	1	25
10	1	1	1	1	1	5	1	3	5	3	22
11	4	1	5	4	1	4	3	5	5	5	37
12	3	3	1	5	5	3	4	4	3	1	32
13	1	5	5	5	5	4	2	1	5	4	37
14	5	5	5	5	4	1	2	4	1	5	37
15	4	4	4	4	5	1	1	1	2	4	30
16	3	5	5	5	5	4	3	5	1	1	37
17	1	1	3	5	5	2	5	5	5	5	37
18	3	4	1	1	2	4	5	5	5	2	32
19	5	5	3	1	1	5	4	4	5	4	37
20	3	1	1	5	5	3	4	4	5	5	36
21	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	42
22	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47
23	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	43
24	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	41
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
26	4	5	3	3	2	4	4	4	4	4	37
27	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
28	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	43
29	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
30	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	41
31	1	1	1	1	1	3	2	4	3	1	18
32	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	17
33	2	1	1	1	1	4	2	2	1	1	16

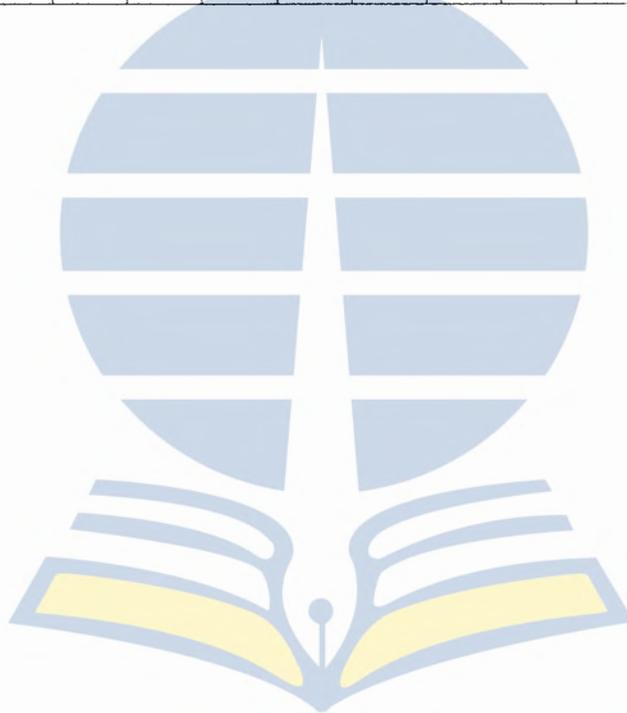
No. Resp.	Hasil Skor Pertanyaan Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	1	1	3	5	5	1	1	1	1	1	20
35	5	5	1	1	1	1	2	1	5	4	26
36	1	1	5	5	5	1	2	1	3	1	25
37	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	27
38	3	1	4	5	5	1	1	1	4	1	26
39	1	1	2	1	4	5	5	5	5	1	30
40	1	1	1	1	1	5	5	4	5	3	27



Variabel Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

No. Resp.	Hasil Skor Pertanyaan Variabel Kualitas pelayanan adminstrasi masyarakat (Y)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	16
2	5	5	1	3	1	1	1	1	1	5	24
3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	15
4	1	4	1	1	1	1	1	4	1	3	18
5	1	1	1	1	1	3	4	4	1	5	22
6	1	3	5	2	1	1	1	1	1	4	20
7	5	5	1	1	1	2	5	3	1	1	25
8	5	3	1	2	1	1	1	1	4	5	24
9	1	1	1	1	5	5	1	4	4	1	24
10	5	5	1	4	1	1	2	1	1	4	25
11	5	5	5	5	1	4	5	4	1	5	40
12	5	5	5	5	5	3	1	1	1	3	34
13	5	5	5	4	1	5	5	5	4	1	40
14	5	4	1	5	5	5	4	1	5	5	40
15	1	2	5	4	4	1	5	4	4	3	33
16	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5	40
17	1	4	5	5	1	4	5	5	5	5	40
18	5	4	1	4	4	5	1	3	4	4	35
19	5	5	5	5	1	4	5	5	1	4	40
20	5	4	5	5	5	5	1	4	4	1	39
21	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	45
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	46
24	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44
25	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45
26	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	40
27	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	47
28	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	44
31	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	21
32	5	5	1	4	5	1	1	1	1	5	29

No. Resp.	Hasil Skor Pertanyaan Variabel Kualitas pelayanan adminstrasi masyarakat (Y)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
33	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	20
34	5	5	1	1	1	1	1	4	1	3	23
35	1	1	1	1	4	5	4	4	1	5	27
36	1	3	5	4	4	1	1	1	1	4	25
37	5	5	1	3	1	5	5	3	1	1	30
38	5	3	1	2	1	1	1	5	5	5	29
39	1	1	1	1	5	5	1	4	5	5	29
40	5	5	1	4	1	1	3	5	1	4	30



Lampiran 3

HASIL SKOR UJI COBA PENELITIAN**Variabel Disiplin (X_1)**

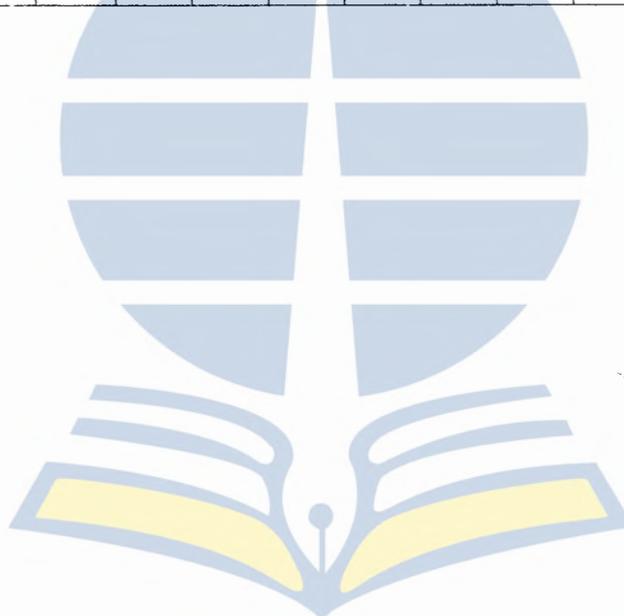
No. Resp.	Hasil Skor Uji Coba Variabel Disiplin (X_1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	1	5	3	4	5	4	4	4	4
2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
7	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2)

No. Resp.	Hasil Skor Uji Coba Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
6	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
9	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3
10	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5

Variabel Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

No. Resp.	Hasil Skor Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
10	2	3	4	2	4	4	3	2	4	3



Lampiran 4

HASIL OUTPUT SPSS

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS X₁

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pertanyaan 1	3.8000	.91894	10
Pertanyaan 2	4.1000	1.37032	10
Pertanyaan 3	4.7000	.67495	10
Pertanyaan 4	4.3000	.94868	10
Pertanyaan 5	4.6000	.69921	10
Pertanyaan 6	4.7000	.67495	10
Pertanyaan 7	4.1000	.87560	10
Pertanyaan 8	4.4000	.84327	10
Pertanyaan 9	4.5000	.70711	10
Pertanyaan 10	4.1000	.73786	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	39.5000	42.722	.684	.949
Pertanyaan 2	39.2000	37.511	.739	.955
Pertanyaan 3	38.6000	44.489	.760	.946
Pertanyaan 4	39.0000	39.778	.929	.937
Pertanyaan 5	38.7000	42.900	.917	.940
Pertanyaan 6	38.6000	44.489	.760	.946
Pertanyaan 7	39.2000	41.956	.799	.943
Pertanyaan 8	38.9000	41.211	.911	.938
Pertanyaan 9	38.8000	42.400	.965	.938
Pertanyaan 10	39.2000	44.400	.696	.948

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43.3000	51.789	7.19645	10

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS X₂

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pertanyaan 1	4.0000	1.05409	10
Pertanyaan 2	4.1000	.73786	10
Pertanyaan 3	3.9000	.99443	10
Pertanyaan 4	4.2000	1.03280	10
Pertanyaan 5	4.0000	.81650	10
Pertanyaan 6	4.0000	.94281	10
Pertanyaan 7	3.9000	1.10050	10
Pertanyaan 8	4.1000	1.10050	10
Pertanyaan 9	3.7000	1.41814	10
Pertanyaan 10	4.3000	.82327	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	36.2000	62.178	.882	.957
Pertanyaan 2	36.1000	68.100	.765	.963
Pertanyaan 3	36.3000	63.344	.861	.958
Pertanyaan 4	36.0000	61.778	.931	.955
Pertanyaan 5	36.2000	66.178	.836	.960
Pertanyaan 6	36.2000	66.400	.694	.964
Pertanyaan 7	36.3000	61.567	.879	.957
Pertanyaan 8	36.1000	62.544	.816	.960
Pertanyaan 9	36.5000	56.722	.900	.959
Pertanyaan 10	35.9000	65.211	.908	.958

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.2000	77.956	8.82924	10

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pertanyaan 1	3.9000	1.28668	10
Pertanyaan 2	4.4000	.84327	10
Pertanyaan 3	4.5000	.70711	10
Pertanyaan 4	4.2000	1.13529	10
Pertanyaan 5	4.6000	.51640	10
Pertanyaan 6	4.3000	.67495	10
Pertanyaan 7	4.1000	.87560	10
Pertanyaan 8	4.2000	1.13529	10
Pertanyaan 9	4.2000	.63246	10
Pertanyaan 10	4.2000	.91894	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	38.7000	46.233	.682	.966
Pertanyaan 2	38.2000	48.178	.934	.951
Pertanyaan 3	38.1000	50.544	.873	.954
Pertanyaan 4	38.4000	44.267	.944	.950
Pertanyaan 5	38.0000	52.667	.919	.956
Pertanyaan 6	38.3000	52.900	.659	.961
Pertanyaan 7	38.5000	47.611	.947	.950
Pertanyaan 8	38.4000	44.267	.944	.950
Pertanyaan 9	38.4000	52.933	.705	.960
Pertanyaan 10	38.4000	47.156	.937	.950

Scale Statistics

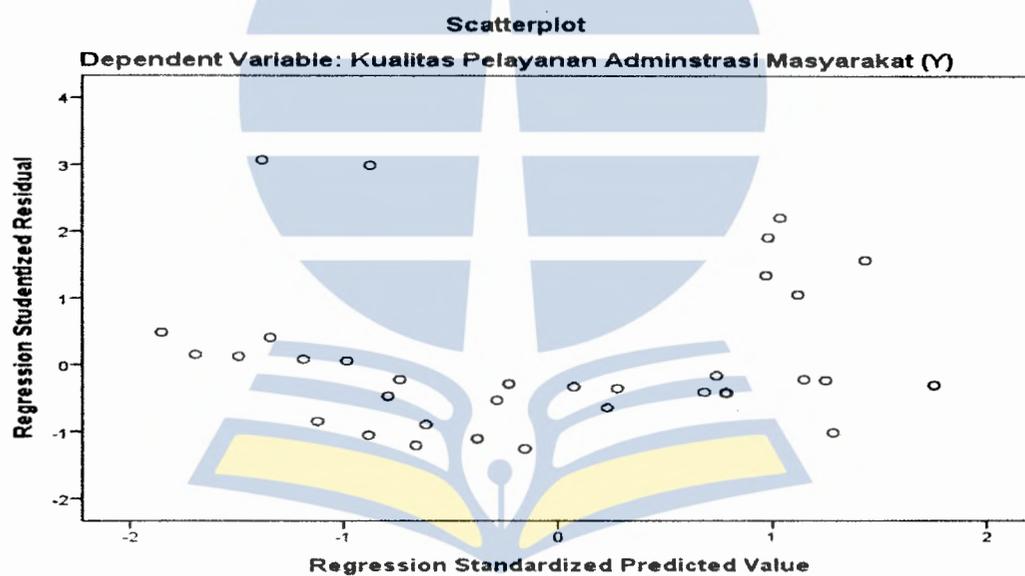
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
42.6000	59.822	7.73448	10

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Disiplin (X1)	.112	8.919
Motivasi Kerja (X2)	.112	8.919

Uji Heteroskedastisitas



Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.984 ^a	.969	.967	1.86559	1.502

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X2), Disiplin (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Disiplin (X1)	Motivasi Kerja (X2)	Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)
N		40	40	40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	30.6000	29.8250	32.8500
	Std. Deviation	9.36934	10.53173	10.25708
	Absolute	.143	.152	.157
Most Extreme Differences	Positive	.109	.096	.128
	Negative	-.143	-.152	-.157
Kolmogorov-Smirnov Z		.903	.962	.994
Asymp. Sig. (2-tailed)		.388	.313	.277

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)	32.8500	10.25708	40
Disiplin (X1)	30.6000	9.36934	40
Motivasi Kerja (X2)	29.8250	10.53173	40

Correlations

		Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)	Disiplin (X1)	Motivasi Kerja (X2)
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)	1.000	.965	.974
	Disiplin (X1)	.965	1.000	.942
	Motivasi Kerja (X2)	.974	.942	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)	.	.000	.000
	Disiplin (X1)	.000	.	.000
	Motivasi Kerja (X2)	.000	.000	.
N	Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)	40	40	40
	Disiplin (X1)	40	40	40
	Motivasi Kerja (X2)	40	40	40

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi Kerja (X2), Disiplin (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.969	.967	1.86559

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X2), Disiplin (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3974.324	2	1987.162	570.951	.000 ^b
	Residual	128.776	37	3.480		
	Total	4103.100	39			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X2), Disiplin (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	1.962		
	Disiplin (X1)	.464	.095	.424	4.875	.000
	Motivasi Kerja (X2)	.559	.085	.574	6.603	.000

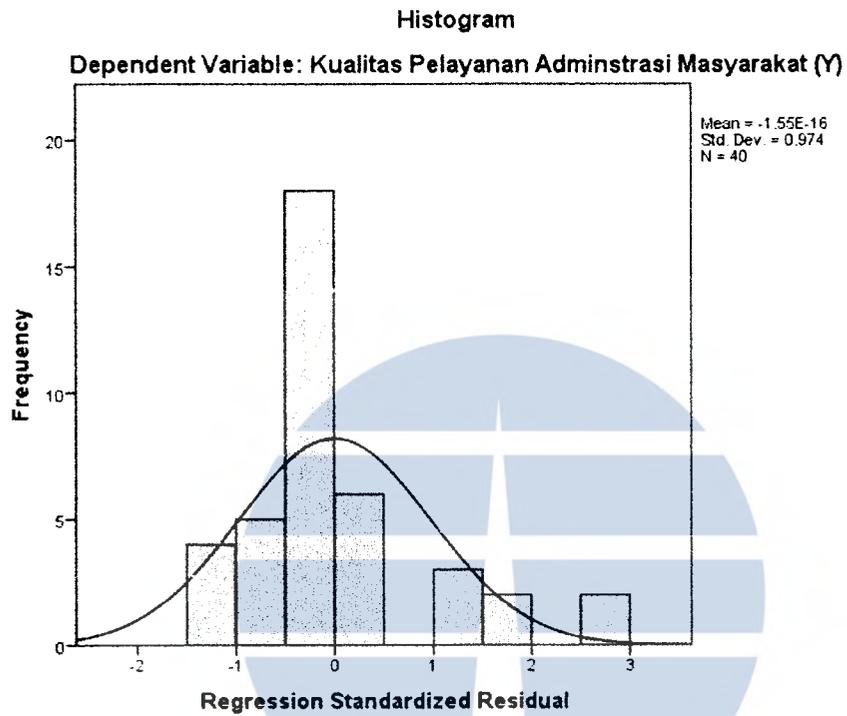
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.1501	50.5342	32.8500	10.09484	40
Std. Predicted Value	-1.852	1.752	.000	1.000	40
Standard Error of Predicted Value	.306	.841	.490	.145	40
Adjusted Predicted Value	14.0390	50.6048	32.7665	10.12543	40
Residual	-2.27665	5.11253	.00000	1.81713	40
Std. Residual	-1.220	2.740	.000	.974	40
Stud. Residual	-1.260	3.070	.021	1.055	40
Deleted Residual	-2.42605	6.41670	.08353	2.13462	40
Stud. Deleted Residual	-1.270	3.508	.049	1.129	40
Mahal. Distance	.076	6.952	1.950	1.808	40
Cook's Distance	.000	.801	.065	.176	40
Centered Leverage Value	.002	.178	.050	.046	40

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Adminstrasi Masyarakat (Y)

Charts



Lampiran 5

TABEL STATISTIK

Tabel r Product Moment
Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Penulis Sedang Minta Izin Penelitian di kantor Dengan Camat Cot Girek



Penulis sedang meminta data dan jumlah pegawai pada Sekcam Kecamatan Cot Girek



Penulis sedang meminta Data Staf Kasi Pembangunan dengan Kasi Pembangunan Kantor Cot Girek



Penulis sedang mencatat data staf Kasi Strantib dengan Kasi Trantib ka Camat Cot Girek



Penulis sedang mencatat Data Pegawai dengan Kasi Pemerintahan Kantor Camat Cot Girek



Penulis sedang mencatat Staf Kasi Sosial dengan Kasi Sosial Kantor Camat Cot Girek



Penulis sedang mencatat Jumlah Pemukiman dan desa dengan Staf Kasi Pemukiman Kantor Camat Cot Girek



Penulis sedang meminta stuktur Organisasi Data Staf Kantor Camat Cot Girek



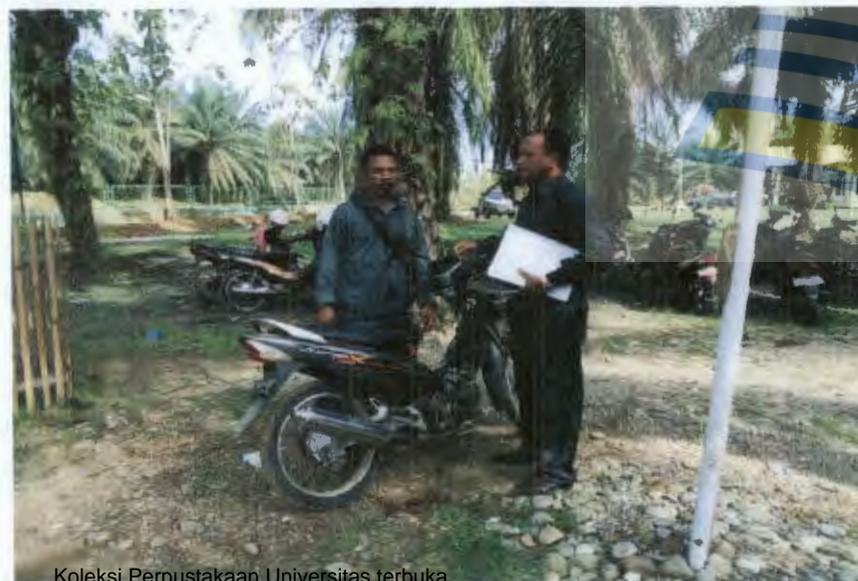
Penulis sedang membagikan kuisisioner pada Staf Kantor Cot Girek



Penulis sedang membagikan kuisisioner pada Staf Kantor Cot Girek



Penulis sedang mengadakan konsultasi dengan salah seorang Geuchik dalam wilayah Kantor Cot Girek



Penulis sedang menjelaskan cara pengisian kuisisioner pada staf Kantor Cot Girek



Penulis Sedang memwawancarai seorang Geuchik Gampong/kepala desa yang sedang menyelesaikan batas desanya dengan desa tetangga



Penulis Sedang memwawancarai seorang Ibu yang sedang mengurus akte kelahiran anaknya di kantor Camat Kecamatan Cot Girek



Penulis Sedang memwawancarai seorang Pemuda yang sedang mengurus kartu tanda penduduk (KTP)



Penulis Sedang memwawancarai seorang Bapak yang sedang mengurus surat izin buka lahan kebun baru



Penulis Sedang memwawancarai seorang Bapak yang sedang mengurus kartu keluarga(KK)



Penulis Sedang memwawancarai seorang Ibu yang sedang mengurus kartu Tanda Penduduk (KTP)



Penulis Sedang memwawancarai dua orang Geuchik Gampong yang sedang mengurus Akta Jual Beli /Akta Tanah



Penulis Sedang memwawancarai seorang pemuda yang meminta bantuan baju klub bola kaki di kantor cot girek

