LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

Judul TAPM	:	PENGARUH MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KK DAN KTP DI KECAMATAN KARIMUN (STUDI KELEMBAGAAN SIAK).
Penyusun TAPM	:	A J I S.
N I M	:	014945254
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik.
Hari / Tanggal	:	

Menyetujui :

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Dr. DUDUNG BURHANUDIN, M.Pd.	Dr. LIESTYODO.B.I, M.Si.
NIP 131 898 732	NIP 131 568 783

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana

Dr. Suciati
NIP 131 467 652

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Penelitian : PENGARUH MOTIVASI KERJA KELEMBAGAAN SIAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KK DAN KTP DI WILAYAH PULAU KARIMUN

2. Identitas Peneliti :

N a m a	:	A J I S
N I M	:	014945254
UPBJJ	:	Pekanbaru, Riau
Alamat Rumah	:	KK RasepRT. 02/04 Teluk Uma Tebing
Nomor HP	:	08126184738 / 0777-7367014
E-mail	:	ajis_my@yahoo.com

3. Pembimbing :

N a m a	:	M. QUDRAT NUGRAHA
N I P	:	130788239
Pangkat / Golongan	:	IV/ b
Alamat Kantor	:	Jalan. KH. Ahmad Dahlan, Jakarta Selatan
Telpon	:	0817818663
E-mail	:	qodrat07@yahoo.com

Karimun, Februari 2008

Mengetahui,
Ketua Bidang ISIP

S U S A N T I
NIP

Peneliti

A J I S
NIM. 014945254

Mengetahui
Asisten Direktur PPs

SURACHMAN DIMYATI

Pembimbing

M. QUDRAT NUGRAHA

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN

1.	Judul Penelitian	:	PENGARUH MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KK DAN KTP DI KECAMATAN KARIMUN (STUDI KELEMBAGAAN SIAK).
2.	Identitas Peneliti	:	
	N a m a	:	A J I S
	N I M	:	014945254
	UPBJJ	:	Pekanbaru, Riau
	Alamat Rumah	:	KK RasepRT. 02/04 Teluk Uma Tebing
	Telephone/Fax	:	08126184738 / 0777-7367014
	E-mail	:	ajis_my@yahoo.com
3.	Pembimbing	:	
	N a m a	:	Dr. LIESTYODO.B.I, M.Si.
	N I P	:	131 568 783
	Pangkat / Golongan	:	IV/ a
	Alamat Kantor	:	Jalan. KH. Ahmad Dahlan, Jakarta Selatan
	Telpon	:	08129267215
	E-mail	:	liestyodono@yahoo.com
4.	Pembimbing	:	
	N a m a	:	Dr. DUDUNG BURHANUDIN, M.Pd.
	N I P	:	131 898 732
	Pangkat / Golongan	:	III / c
	Alamat Kantor	:	Kampus UNRI Panam Pekanbaru
	Telpon	:	081268846444
	E-mail	:	-

Karimun, Februari 2008

Mengetahui,
Ketua Bidang ISIP

Peneliti

S U S A N T I
NIP.

A J I S
NIM. 014945254

Mengetahui
Asisten Direktur PPs

Pembimbing I,

Pembimbing II

SURACHMAN DIMYATI

Dr. LIESTYODO.B.I, M.Si.
NIP 131 568 783

Dr. DUDUNG BURHANUDIN, M.Pd.
NIP 131 898 732

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama	:	A J I S
NIM	:	014945254
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	:	Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun (Studi Kelembagaan Siak).

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

Hari/ Tanggal	:	Jumat / 5 September 2008
Waktu	:	10.40 Wib s/d selesai.

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji	:	**Suciati, Ph.D**	.....
Penguji Ahli	:	**Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein**	.....
Pembimbing I	:	**Dr. Liestyodono BI, M.Si**	.....
Pembimbing II	:	**Dr. Dudung Burhanudin, M.Pd**	.....

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

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

SURAT PERNYATAAN PERBAIKAN DAN PENYERAHAN NASKAH TAPM

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	**A J I S**
NIM	:	014945254
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	:	Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun (Studi Kelembagaan Siak).

Dengan ini menyatakan telah memperbaiki naskah TAPM menurut format PPs-UT dan bersama ini saya menyerahkan hasil perbaikan kepada Direktur PPs-UT selaku Panitia Ujian Sidang.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 09 September 2008

Mengetahui,
Ketua Bidang ISIP

Mahasiswa

Dra. SUSANTI, M.Si
NIP. 132 052 021

A J I S
NIM. 014945254

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. H. UDIN S.WINATAPUTRA, MA.
NIM. 130 367 151

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

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

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun (Studi Kelembagaan Siak).
Penyusun TAPM	:	**A J I S**
NIM	:	014945254
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari / Tanggal	:	Jumat / 5 September 2008

Menyetujui :

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Dr. DUDUNG BURHANUDIN, M.Pd.	**Dr. LIESTYODO.B.I, M.Si.**
NIP. 131 898 732	NIP 131 568 783

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. H. UDIN S.WINATAPUTRA, MA.
NIM. 130 367 151

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

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

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun (Studi pada kelembagaan SIAK).

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tanjung Balai Karimun, September 2008

Yang Menyatakan,

A J I S
NIM. 014945254

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

ABSTRAC

Indonesia is one of the biggest country in the world , which has big amount of population. The complexities of it's population accuse many problems such as the inaccurate data of the population. Indonesia government gives UU No. 32, 2004 chapter 13 verse I letter I and chapter 14 verse I letter I to solve this problem it mentions that the service of population and vital statistic is the management of province regency and city.

Indonesia government also gives UU No 23, 2006 about the administration af population for SIAK programme (Admiistration Information System of Pupulation) and formed an institute of SIAK to provide a good quality af human source. This institute was formed to help government region to carry out SIAK programme in village sub district an region.

In this information era, government most be able to give a good service so that this institute could work optimum, especially the service of making an identity card and family card. It is importand to know the motivation of the leader to keep a good process of SIAK institute.

The problems that always accure in public are the making of identity and family cards are overduc. The education of operator and registran are still low and low motivation from the sub distric head to the operator and registran in district of.

All problems that occure in each subdistric of Karimun Region are almosf the same especially the overdue of the making of family and identity card, it has assumption that the motivation of the subdistric head of SIAK institiute in Karimun Region is still low. This aim of this research is to find out the quality of afficials, service and now big is the influences of official motivation of in service of making family and identity card in Karimun Regency.

It is a descriptive research which used quantitative closed to examine the influence of afficial motivation (free variable) in quality of service (tied up variable) and the influence of both variable hopeful, this research coold solve of all problems related to the aim of the research.

The population if this reseach are the operator of demography service, vital statistic, family programme of Karimun Regency, the Karimun substrict team of SIAK institute (aboot 26 people) an the society of Karimun subdistriant whe have ever process their SIAK family and identity cards (about 30 people) which taken by purposive sampling methode.

From the result, we found out that the official motivation in SIAK institute of Region, subdistric and distric of village are very high. It measured from the motive variable, expectation and incentiv. The quality service of SIAK institute in Region and subdistric are also very high, because supported by the facilities of office, great capability, fast, accurate, perrceptive, friendly, polite and firm measure, affter bivariant correlation statistic test has been done, we found out (X) with the quality service of making family and identity cards (Y) have significant influence. It means that work motivation using motive dimension, expectation and insentive have big influence to the quality making of family and identity card services which has office facilities, capability, fast, accuurate, perceptive, friendly, polite and measures.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

ABSTRAK

Indonesia termasuk negara terbesar kelima di dunia, memiliki jumlah penduduk yang tinggi. Dengan semakin kompleksnya masalah kependudukan di Indonesia, banyak timbul permasalahan terutama belum akuratnya data kependudukan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 13 ayat (1) huruf l dan Pasal 14 ayat (1) huruf l yang mempertegaskan bahwa Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi urusan wajib/kewenangan provinsi, kabupaten dan kota.

Di samping untuk menjadi dasar mengatasi permasalahan kependudukan pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang berbasis Program SIAK (Sistem Informasi Administrasi kependudukan), membentuk kelembagaan SIAK dan menyediakan SDM yang berkualitas. Kelembagaan SIAK yang di bentuk berfungsi membantu pemerintah kabupaten dalam melaksanakan program SIAK di tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten.

Di era reformasi saat ini pemerintah di tuntut harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga keberadaan kelembagaan SIAK dapat berjalan secara optimal, terutama pelayanan penerbitan KK/KTP. Untuk menjaga kelangsungan fungsi kelembagaan SIAK, maka sangat penting untuk di kaji motivasi pimpinan.

Permasalahan yang timbul di lapangan yaitu keterlambatan penerbitan KK/KTP, kinerja operator dan petugas register masih rendah, camat selaku penanggung jawab kelembagaan SIAK tingkat kecamatan kurang memberikan motivasi kepada tenaga operator dan petugas registrasi di tingkat desa/kelurahan.

Adapun permasalahan yang dihadapi di masing-masing kecamatan se-Kabupaten Karimun hampir sama dengan kecamatan lainnya, terutama yang menyangkut masalah terlambatnya proses pembuatan KK/KTP, sehingga diduga motivasi pimpinan terhadap kelembagaan SIAK di Kabupaten Karimun masih rendah dan akan memberikan dampak kualitas pelayanan menjadi rendah. Tujuan penelitian ini, yaitu ingin mengetahui motivasi kerja pegawai, mengetahui kualitas pelayanan dan Untuk mengetahui besaran pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun (Studi pada kelembagaan SIAK).

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. bertujuan untuk mengkaji pengaruh motivasi kerja pegawai **(** variabel bebas **)** terhadap kualitas pelayanan (variabel terikat) dan besarnya pengaruh antara kedua variabel. Di samping itu juga desain penelitian ini di harapankan mampu menjawab berbagai permasalahan yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Sedangkan yang menjadi populasi adalah tenaga operator di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, tim kelembagaan SIAK Kecamatan Karimun sebanyak 26 orang dan masyarakat/penduduk Kecamatan Karimun yang sudah pernah mengurus KK/KTP SIAK sebanyak 30 orang, diambil secara metode *Purposive Sampling*,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari hasil penelitian bahwa motivasi kerja pegawai yang terhimpun dalam wadah tim kelembagaan SIAK, baik tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan memiliki motivasi kerja yang tinggi. Diukur dari sub variabel Motif, Pengharapan dan Insentif. Untuk kualitas pelayanan tim kelembagaan SIAK tingkat Kabupaten, Kecamatan sangat tinggi, karena telah didukung sarana fisik kantor, kemampuan yang andal, pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, keramahan dan sopan santun, dan sikap tegas memiliki kategori yang sangat tinggi. Sedangkan tingkat pengaruh motivasi kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP (Y) setelah dilakukan uji statistik korelasi Bivariat, ternyata memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini berarti bahwa motivasi kerja yang berdimensi motif, pengharapan dan insentif berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP yang memiliki dimensi penyediaan sarana fisik kantor, kemampuan yang andal, pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, keramahan dan sopan santun, dan sikap tegas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan karunia-Nya, maka Thesis yang berjudul "PENGARUH MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KK DAN KTP DI KECAMATAN KARIMUN (STUDI PADA KELEMBAGAAN SIAK) ", dapat diselesaikan.

Penyusunan thesis ini bagi penulis merupakan salah satu syarat untuk penyelesaian tugas akhir pada program Magister Administrasi Publik. Rampungnya penyusunan thesis ini disebabkan banyaknya sumbangsih ilmu yang bermanfaat dan dukungan dari semua pihak.

Sehubungan atas dorongan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang diberikan, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Rektor Universitas Terbuka, Ketua Jurusan Magister Administrasi Publik, Tenaga Dosen Toturial dan seluruh jajaran akademis yang telah memberikan bantuan kemudahan dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Terbuka,
2. Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Cabang Pekanbaru beserta Dosen yang sebagai fasilitasi atas terselenggaranya perkuliahan di Universitas Terbuka kelas Tanjung Balai Karimun,
3. Kepada Bapak Dr. LIESTYODO.BI, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan masukan ilmu bermanfaat kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan thesis ini,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Kepada Bapak Dr. DUDUNG BURHANUDIN, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan masukan ilmu bermanfaat kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan thesis ini dengan baik,
5. Bapak Bupati Karimun yang telah memberikan kesempatan dan dukungan moril serta material kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Magister Administrasi Publik,
6. Bapak Kepala Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun yang telah memberikan kesempatan dan dukungan moril kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Magister Administrasi Publik,
7. Istri dan Anak yang dengan sabar, iklas dan setia terus menerus memberikan dorongan kepada penulis untuk menyesaikan penyusunan thesis ini,
8. Rekan-rekan se-angkatan mahasiswa Universitas Terbuka Kelas Tanjung Balai Karimun, atas sabar, susah payah dan kerja kerasnya sehingga perkuliahan dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga telah sampai pada tahap penyelesaian thesis.

Demikianlah yang dapat disampaikan, kiranya Allah SWT dapat memberikan balasan atas amal kebaikan dan jasa yang telah diberikan kepada penulis.

Tanjung Balai Karimun, September 2008

A J I S

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i
Lembar Persetujuan.. ii
Lembar Pengesahan.. iii
Lembar Pernyataan Perbaikan dan Penyerahan Naskah TAPM iv
Lembar Pernyataan v
Kata Pengantar.. vi
Daftar Isi... viii
Daftar Gambar.. x
Daftar Tabel... xi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah.. 1
B. Perumusan Masalah.. 8
C. Tujuan Penelitian... 10
D. Manfaat Penelitian... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.. 12

A. Kajian Teoretik.. 12
B. Kerangka Berpikir... 30
C. Hipotesis 33
D. Defenisi Konsep dan Operasional................................. 33

BAB III METODE PENELITIAN...................................... 36

A. Desain Penelitian.. 36
B. Populasi dan Sampel.. 36
C. Instrumen Penelitian... 38
D. Teknik Pengumpulan Data.. 38
E. Analisis Data.. 39

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.......................... 43

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 43
4.1.1 Kondisi Geografis Kecamatan Karimun 43
4.1.2 Gambaran Umum Pelaksanaan SIAK................ 44
4.1.2.1 Pelaksanaan SIAK 44
4.1.2.2 Infrastruktur dan Jaringan SIAK 44
4.1.2.3 Sumber Daya Manusia Pengelola SIAK... 45
4.1.2.4 Personil Pengelola SIAK..................... 46
4.1.2.5 Tingkat Pendidikan Pengelola SIAK....... 48
4.1.3 Struktur Organisasi dan Administrasi kecamatan.... 49

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.1.4 Kependudukan dan Pendidikan 53
4.1.4.1 Kependudukan..... 53
4.1.4.2 Pendidikan..... 54

4.2 Hasil Uji Validitas dan Rliabilitas Alat Ukur..... 58
4.2.1 Variabel Motivasi Kerja 60
4.2.1.1 Motif..... 60
4.2.1.2 Pengharapan..... 61
4.2.1.3 Insentif..... 62
4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan..... 63
4.2.2.1 Sarana Fisik Kantor..... 64
4.2.2.2 Kemampuan dan keandalan..... 65
4.2.2.3 Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap.. 66
4.2.2.4 Keramahan dan Kesantunan 67
4.2.2.5 Sikap Tegas..... 68

4.3 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Motivasi Kerja..... 68
4.4 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas Pelayanan..... 71
4.5 Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas Pelayanan penerbitan KK dan KTP..... 73
4.6 Temuan Penelitian..... 77
4.6.1 Variabel Motivasi Kerja Pegawai 78
4.6.1.1 Pemberian penghargaan 78
4.6.1.2 Agenda Motivasi..... 78
4.7 Pembahasan..... 79
4.7.1 Motivasi Kerja Pegawai 80
4.7.1.1 Motif (Kebutuhan)..... 80
4.7.1.2 Pengharapan..... 88
4.7.1.3 Insentif..... 91
4.7.2 Kualitas Pelayanan..... 93
4.7.2.1 Sarana Fisik Kantor..... 94
4.7.2.2 Kemampuan yang andal..... 97
4.7.2.3 Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap.. 99
4.7.2.4 Ramah dan Sopan..... 102
4.7.2.5 Sikap tegas..... 103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 107
5.1 Kesimpulan 107
5.2 Saran..... 110
5.2.1 Saran bagi aspek keilmuan..... 110
5.2.2 Saran bagi aspek praktis..... 110

DAFTAR PUSTAKA.....
QUISTIONER.....
VALIDITAS DAN REABILITAS.....

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1. Kerangka Pemikiran Penelitian 31

2. Struktur Organisasi Tata Kerja Kecamatan Karimun 50

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40850

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Pencapaian hasil Pelayanan Penerbitan KK dan KTP SIAK Bulan Mei s/d Desember 2007 di Kabupaten Karimun 6

2. Jumlah blanko yang rusak selama bulan Bulan Mei s/d Desember 2007 di Kabupaten karimun 7

3. Konsep operasional penelitian variabel motivasi kerja dan variabel kualitas pelayanan..... 35

4. Jumlah pegawai yang menjadi Populasi penelitian 37

5. Jumlah personil pengelola SIAK Tingkat Kabupaten, Kecamatan dan desa/kelurahan Se-Kecamatan Karimun..... 47

6. Tingkat Pendidikan Pengelola SIAK Tingkat Kabupaten, Kecamatan dan Desa/Kelurahan Se-Kabupaten Karimun..... 48

7. Jumlah RT dan RW per Desa / Kelurahan Se - Kecamatan Karimun, sampai dengan Bulan April 2008..... 52

8. Jumlah penduduk Kecamatan Karimun menurut desa/ kelurahan dan jenis kelamin sampai dengan akhir Februari 2008. 53

9. Tingkat Pendidikan Penduduk Kecamatan Karimun sampai dengan Akhir Februari 2008..... 55

10. Jumlah komposisi persentase mata pencaharian penduduk di Kecamatan Karimun sampai dengan Akhir Februari 2008..... 57

11. Hasil uji validitas indikator motif dari variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun tahun 2008..... 60

12. Hasil uji validitas indikator pengharapan dari variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun tahun 2008... 61

13. Hasil uji validitas sub variabel insentif dari variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun tahun 2008.... 62

14. Hasil uji validitas indikator sarana fisik kantor dari variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Karimun tahun 2008..... 64

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

15. Hasil uji validitas indikator kemampuan dan keandalan dari variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Karimun 65

16. Hasil uji validitas indikator pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap dari variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Karimun tahun 2008..... 66

17. Hasil uji validitas indikator keramahan dan sopan santun dari variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Karimun tahun 2008..... 67

18. Hasil uji validitas indikator sikap tegas dari variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Karimun tahun 2008..... 68

19. Distribusi frekuensi skor motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun..... 70

20. Distribusi frekuensi skor kualitas pelayanan kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun..... 72

21. Uji korelasi Bivariate antara variabel motivasi kerja dengan kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP..... 74

22. Besarnya pengaruh variabel motivasi kerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP 76

23. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel motif..... 80

24. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel pengharapan..... 88

25. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel insentif..... 91

26. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel sarana fisik kantor..... 95

27. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel kemampuan yang andal..... 98

28. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap 100

29. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel ramah dan sopan..... 102

30. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel sikap tegas..... 104

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB I

P E N D A H U L U A N

A. LATAR BELAKANG

Indonesia sebagai negara terbesar kelima di dunia, memiliki jumlah penduduk yang tinggi. Dengan semakin kompleksnya masalah kependudukan di Indonesia, maka pemerintah tetap berupaya dengan sungguh-sungguh menggunakan strategi yang tepat, sehingga masyarakat memiliki kepastian hukum atas kepemilikan dokumen kependudukan.

Masalah kependudukan di Indonesia sampai saat ini belum ditangani dengan baik, hal ini terbukti dari belum akuratnya data kependudukan, sehingga departemen atau instansi pemerintah seringkali memiliki data kependudukan yang berbeda. Keakuratan dan keseragaman data kependudukan tersebut sangat diperlukan dalam mengsukseskan rencana pembangunan. Dengan demikian, pemerintah menaruh perhatian yang sungguh-sungguh untuk mengatasi masalah kependudukan di Indonesia.

Untuk mengatasi permasalahan kependudukan tersebut, Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan berupa Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut telah diamanatkan bahwa Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menjadi kewenangan daerah otonom, namun pada Pasal 7 ayat (2) dinyatakan bahwa standarisasi secara nasional masalah kependudukan masih menjadi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kewenangan Pemerintah Pusat, sedangkan Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan ketentuan Pasal 13 ayat (1) huruf l dan Pasal 14 ayat (1) huruf l bahwa urusan wajib/kewenangan provinsi, kabupaten dan kota.

Untuk akuratnya data kependudukan dan terwujudnya kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan, pemerintah menyusun kebijakan kependudukan dengan menetapkan standar pelayanan yang berbasis teknologi informasi. Supaya terlaksananya kebijakan tersebut pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan menerapkan pelayanan penerbitan KK dan KTP berbasis Program SIAK (Sistem Informasi Administrasi kependudukan).

Kebijakan Program SIAK yang dicanangkan oleh pemerintah, bertujuan membangun data base kependudukan yang akurat, memberlakuan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional, mewujudkan tertib administrasi kependudukan, melindungi hak-hak individu penduduk dan memberikan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan (KK, KTP dan Akta-Akta Catatan Sipil). Untuk terlaksananya program SIAK, perlu dipersiapkan produk kebijakan di bidang kependudukan, menyediakan sarana dan prasarana prangkat SIAK, membangun kelembagaan SIAK dan menyediakan SDM yang berkualitas ditingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten.

Perubahan sistem pelayanan penerbitan KK/KTP dari manual ke program Sistem Informasi Adminsitrasi Kependudukan (SIAK) sudah tentu mengalami kendala terutama berkaitan dengan proses pelayanan KK/KTP, sistem penyampaian data, sistem penerbitan KK/KTP dan pejabat yang berwewenang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

penandatangan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan perangkat lunak yang disiapkan oleh Departemen Dalam Negeri sebagai upaya memfasilitasi perekaman, pengiriman, pengolahan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melalui jaringan komunikasi data elektronik yang diguna untuk penerbitan dokumen penduduk dan pelayanan publik lainnya,

Agar perubahan sistem pelayanan penerbitan KK/KTP manual ke SIAK tidak menimbulkan kendala, maka kualitas pelayanan perlu dijaga secara optimal. Untuk menjaga kualitas pelayanan, perlu pembentukan kelembagaan SIAK di tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten, yang berfungsi membantu pemerintah daerah melaksanakan program SIAK di tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten.

Komposisi kelembagaan SIAK yang terdiri dari penanggung jawab, koordinator, supervisor, petugas register dan operator SIAK. Di tingkat kabupaten kepala daerah (Bupati Karimun) bertanggung jawab terhadap program SIAK, sedangkan Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun secara teknis bertanggung jawab terhadap pelaksanaan SIAK.

Untuk lebih terarah tugas dan fungsi kelembagaan SIAK serta terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Indonesia, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, disamping itu masyarakat berkewajiban taat pada aturan hukum dan mendukung setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Konsekuensinya, pemerintah memberikan pelayanan terbaik kepada

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

masyarakat dan memberikan jaminan di bidang kependudukan secara wajar (Rasyid, 1987 : 116-117).

Di Era reformasi saat ini masyarakat menuntut kepada pemerintah agar dapat memberikan nilai kebenaran, keadilan, menciptakan iklim yang demokratis, jujur dan transparan. Untuk terlaksananya tuntutan tersebut pemerintah mempersiapkan pelayanan yang berkualitas, sehingga tujuan dapat tercapai. Oleh karena itu agar keberadaan kelembagaan SIAK dapat berjalan secara optimal dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP, maka sangat diperlukan motivasi pimpinan.

Untuk memperoleh hasil yang maksimal, dilakukan pengkajian secara komperehensif motivasi kelembagaan SIAK terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Karimun. Kualitas pelayanan dalam penerbitan KK dan KTP SIAK diharapkan dapat lebih meningkat, sehingga tidak dihinggapi penyakit birokrasi (Ndraha, 1989 : 73), kinerja yang rendah (Kristiadi, 1997 : 2), menurunnya produktivitas dan mutu kerja (Siagian, 1994 : 168) serta kompleksitas permasalahan pembangunan yang semakin meningkat (Rasyid, 1997 : 88) dapat dihilangkan atau minimal dikurangi.

Administrasi kependudukan sebagai sistem pemerintahan memiliki peranan yang sangat strategis untuk memfasilitasi pelayanan publik agar lebih berkualitas. Hal tersebut akan dibuktikan dengan pola kinerja, motivasi dengan sasaran dan cakupan yang luas, mempercepat proses penyediaan data base kependudukan dan memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP yang berkualitas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Motivasi kerja pegawai sangat memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan di dalam wadah kelembagaan SIAK. Upaya untuk meningkatkan motivasi kerja dapat diberikan rangsangan dalam bentuk fisik maupun non fisik (Munir, 2002 ; 128). Dalam suatu organisasi, faktor motivasi menjadi peranan sangat penting, karena motivasi yang tepat akan mampu meningkatkan kinerja dan mengembangkan organisasi kearah yang lebih baik. Menurut As'ad (1997 ; 102) bahwa peningkatan prestasi kerja pegawai sangat ditentukan kuat atau lemahnya motivasi kerja seseorang.

Kabupaten Karimun merupakan salah satu kabupaten yang berada di Propinsi Kepulauan Riau, memiliki sembilan (9) kecamatan dan 54 Desa/ kelurahan, dengan jumlah penduduk sebanyak 217.564 Jiwa. Pada bulan Mei 2007 yang lalu program SIAK Kabupaten Karimun dicanangkan dan secara aplikasi program SIAK sudah tersambung secara online di masing-masing kecamatan ke Server Kabupaten Karimun. Adapun hasil pelaksanaan program SIAK yang dilaksanakan sampai dengan Bulan Desembebr 2007,dapat dilihat pada tabel berikut ini :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 1. Pencapaian Hasil Pelayanan Penerbitan KK dan KTP SIAK Bulan Mei s/d Desember 2007 di Kabupaten Karimun

NO	BULAN	KK	KTP	KETERANGAN
1	2	3	4	5
1	MEI	286	404	
2	JUNI	1.791	2.683	
3	JULI	2.309	3.352	
4	AGUSTUS	1.847	2.632	
5	SEPTEMBER	1.570	2.331	
6	OKTOBER	447	623	
7	NOPEMBER	3.055	4.070	
8	DESEMBER	2.286	3.151	
	JUMLAH	13.591	19.246	

Sumber : Dinas Kependudukan, Capil KB Kab. Karimun, 2007.

Untuk lebih mengoptimalkan pelaksanaan SIAK Pemerintah Kabupaten Karimun melalui Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana mempersiapkan sarana, prasarana, menyusun tim kelembagaan SIAK, membina Sumber Daya Manusia (SDM) dan menyusun Peraturan Bupati tentang Persyaratan dan Tatacara pelaksanaan Pendaftaran Penduduk di Kabupaten Karimun. Adapun upaya yang telah dilakukan dalam rangka peningkatan SDM pengelola SIAK melalui keikutsertaan pada acara pendidikan dan latihan baik yang di selenggarakan oleh pusat, propinsi dan kabupaten, di samping itu melalui kegiatan studi banding ke daerah yang pelaksanaan SIAK cukup maju. Pelaksanaan pendaftaran penduduk dan penerbitan KK/KTP melalui program SIAK di Kecamatan Karimun, dari hasil pengamatan ditemui bahwa tugas dan fungsi kelembagaan SIAK belum berjalan secara optimal, sehingga

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

penerbitan/pembuatan KK/KTP masih mengalami keterlambatan, di samping itu kerusakan blanko KK/KTP masih cukup tinggi, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Jumlah blanko yang rusak selama Bulan Mei s/d Desember 2007 di Kabupaten Karimun

No	Jenis Blanko	Persediaan Blanko (Lbr)	Jumlah			Ket
			Pelayanan (Lbr)	Rusak (Lbr)	Total (Lbr)	
1	2	3	4	5	6	7
1	Kartu Keluarga	20.000	13.591	6.408	20.000	
2	Kartu Tanda Penduduk	20.000	19.246	754	20.000	

Sumber : Dinas Kependudukan, Capil dan KB, 2007.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan bahwa penyebab lain terjadinya keterlambatan penerbitan KK/KTP di Kecamatan Karimun karena terjadinya penumpukan berkas pengurusan KK/KTP di tingkat desa/kelurahan dan kecamatan, masih lambatnya kinerja petugas register dalam melakukan verifikasi dan validasi, terlambatnya operator dalam melakukan pengentryan data, camat selaku penanggung jawab kelembagaan SIAK tingkat kecamatan kurang memberikan motivasi kepada penanggung jawab SIAK di tingkat desa/ kelurahan. Dalam rangka untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai, pemerintah daerah Kabupaten Karimun melalui Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, telah melakukan upaya pemberian dana operasional berupa insentif, menyediakan sarana pendukung pelaksanaan SIAK, seperti AC, PC, meja printer, kamera digital dan sewa tempat pelaksanaan SIAK

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bagi kantor kecamatan yang belum memiliki jaringan telpon dan listrik. Berdasarkan tanggapan tersebut, motivasi kerja pegawai dalam kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun perlu menjadi hal yang penting untuk di kaji.

Bagaimanapun peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan ditentukan salah satu oleh motivasi kerja. Oleh karena itu dari permasalahan tersebut yang menjadi judul penelitian ini adalah " Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun (Studi pada kelembagaan SIAK) ".

B. PERUMUSAN MASALAH

Program SIAK merupakan program Nasional yang bertujuan mewujudkan tertib administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP dan juga membangun data base yang akurat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 tentang Penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang penyelengaraan pendaftaran penduduk di daerah, telah mengamanatkan bahwa dalam pelaksanaan SIAK pemerintah daerah memiliki kewenangan menyiapkan database kependudukan.

Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Karimun melalui Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk memberikan solusi pemecahan masalah khususnya di Kecamatan Karimun. Secara empirik permasalahan muncul disebabkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan hasil survey di lapangan menunjukkan bahwa dari 6.724 kepala keluarga yang diterbitkan Kartu Keluarga (KK) terdapat lebih kurang 20 % atau 1.681 kepala keluarga menyatakan pengurusan penerbitan KK terlambat, sedangkan dari 9.951 jiwa yang diterbitkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terdapat lebih kurang 25 % atau 2.488 jiwa menyatakan pengurusan KTP terlambat. Di samping itu keterlambatan penerbitan KK/KTP di Kecamatan Karimun diduga rendahnya kinerja operator dan petugas register, serta camat selaku penanggung jawab kelembagaan SIAK tingkat kecamatan kurang memberikan motivasi kepada kelembagaan SIAK di tingkat desa/ kelurahan, tenaga operator dan petugas registrasi di tingkat desa/kelurahan.

Dari hasil pemantauan di lapangan, bahwa permasalahan yang dihadapi di kecamatan se-Kabupaten Karimun hampir sama dengan kecamatan lainnya, terutama yang menyangkut masalah terlambatnya proses pembuatan KK/KTP dan kinerja operator/ petugas register masih rendah, sehingga mengakibatkan masih banyak terdapat kesalahan data. Berdasarkan fenomena dan realitas tersebut, maka pernyataan masalah *(Problem Statement)* penelitian ini yaitu motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kabupaten Karimun diduga masih rendah, sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan penerbitan KK/KTP akan menjadi rendah. Bertitik tolak dari latar belakang dan identifikasi masalah penelitian tersebut, maka penelitian ini dapat dirumuskan kedalam pertanyaan *(Problem Question)* sebagai berikut :

1. Bagaimanakah motivasi kerja pegawai dalam penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun ?

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Bagaimanakah kualitas pelayanan pegawai di Kecamatan Karimun dalam penerbitan KK dan KTP ?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun. (Studi pada kelembagaan SIAK),
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun. (Studi pada kelembagaan SIAK),
3. Untuk mengetahui besaran pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun (Studi pada kelembagaan SIAK).

UNIVERSITAS TERBUKA

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun hasil penelitian ini nantinya akan bermanfaat untuk :

1. Manfaat Akademik : Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan sarana informasi atau sebagai media untuk mengaplikasikan berbagai program SIAK yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian, juga

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sebagai pengembangan konsep kualitas pelayanan bagi kelembagaan SIAK khususnya di Kecamatan Karimun dan umumnya di Kabupaten Karimun.

2. Manfaat Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan altenatif pemikiran atau pertimbangan bagi para pengambil kebijakan dalam memecahkan masalah pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kecamatan Karimun maupun di daerah-daerah lainnya, juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian sejenis dimasa mendatang.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORETIK

Kebijakan Pemerintah tentang penerapan Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) diawali dengan tidak akuratnya data kependudukan, banyaknya penduduk yang memiliki KTP ganda dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan tentang kejadian peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya kepada Instansi yang berwewenang.

Sehubungan dengan hal tersebut, untuk lebih tertibnya sistem administrasi kependudukan di Indonesia, pemerintah telah mengeluarkan produk berupa Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksananan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006. Untuk lebih terarah pelaksanaan Undang-Undang tersebut di masing-masing daerah, maka pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 tentang Penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang penyelengaraan pendaftaran penduduk di daerah, telah mengamanatkan bahwa pemerintah daerah mempunyai kewenangan menyiapkan database kependudukan.

Selanjutnya di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 8 ayat (1) dinyatakan bahwa : Instansi pelaksana berkewajiban melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Memberikan pelayanan dibidang peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting,

b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting,

c. Menerbitkan dokumen kependudukan,

d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil,

e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting dan,

f. Melakukan verifikasi dan validasi data informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Untuk kelancaran operasional pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ditingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten dibentuk kelembagaan SIAK dengan tujuan agar pelaksanaan SIAK terkoordinir dengan baik dan benar. Jaringan aplikasi SIAK diharapkan dapat bersifat on-line antara kecamatan dengan Kabupaten Karimun, maksudnya perekaman atau *entry* data dapat dilakukan di tingkat kecamatan, sedangkan penyimpanan data langsung ke *server* database kependudukan tingkat kabupaten.

Sebagai alat pengendali operator dalam melakukan entry data diberikan hak akses bagi petugas operator berupa nomor otoritas yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan, Capil dan KB melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hal tersebut bertujuan agar pihak umum tidak dapat mengakses ke dalam aplikasi SIAK, sehingga kerahasiaan data pribadi penduduk dapat terjamin.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Namun untuk lebih berfungsinya sistem kerja pelaksanaan program SIAK, di susun komposisi kelembagaan SIAK yang terdiri dari penanggung jawab, Koordinator, Supervisor, Petugas Registrasi dan Operator SIAK. Kelembagaan SIAK yang dibentuk sebagai upaya percepatan pembangunan data base dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk penerbitan KK dan KTP. Bagaimanapun penerbitan KK dan KTP SIAK menggunakan Proses mulai dari tingkat RT, Desa/Kelurahan dan Kecamatan sampai penandatanganan KK/KTP di lakukan di tingkat instansi pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.

Penerbitan KK dan KTP SIAK kepada masyarakat dilakukan melalui proses kerja sistem, dimana penerbitan KK dan KTP SIAK dapat terlaksana apabila antara satu sub sistem dengan sub sistem lainnya saling terkait dan bekerjasama dengan baik. Menurut Beckhard dalam Moekijat (1988 : 6) pengembangan organisasi dapat dimulai dari setiap sub sistem secara relatif bebas dan apabila satu bagian dari sistem total berubah, hal ini akan mempunyai banyak pengaruh terhadap bagian-bagian sistem yang lain. Agar sistem kerja kelembagaan SIAK tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten lebih optimal, terarah dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, sangat perlu diberikan rangsangan motivasi kerja.

1. Motivasi

Organisasi yang memiliki visi dan misi, sangat membutuhkan keberadaan pimpinan dan staf supaya organisasi dapat berjalan dengan baik. Oleh

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

karena itu pimpinan sangat perlu memperhatikan dan memberdayakan bawahan untuk bekerja dengan baik. Adapun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja bawahan/staf, pimpinan harus memiliki jiwa motivator sehingga organisasi berjalan secara optimal. Menurut Donald H. Mc.Gannon Kepemimpinan adalah tindakan, bukan jabatan, sehingga diartikan kepemimpinan dan motivasi diibaratkan sebagai saudara kandung laki-laki dan perempuan serta sulit dibayangkan jika seseorang pimpinan tidak memiliki jiwa motivator. (John Adair, 2008 : 5) sedangkan keberhasilan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP kepada masyarakat sangat dipengaruhi adanya kemauan yang berkaitan dengan motivasi, komitmen dan keyakinan (Widodo, 2001 : 71).

Menurut Vroom dalam Ndraha (1999 : 147-148) bahwa Motivasi terbagi atas tiga faktor. Valensi (V) menunjukkan seberapa kuat keinginan seseorang untuk memperoleh suatu penghargaan *(reward performance)*, misalnya jika hal yang paling didambakan oleh seseorang pada suatu saat, promosi, maka promosi baginya menduduki valensi tertinggi. *Expectency (E)* menunjukkan kemungkinan keberhasilan kerja (*performance probability*) probability itu bergerak dari 0 (nol), tiada harapan ke 1 (satu) penuh harapan. *Instrumentality (I)* menunjukkan kemungkinan diterimanya *reward* jika pekerjaan berhasil, sama seperti E. I juga bergerak dari 0 ke 1.

Hal yang serupa dikemukakan oleh Atkinson dalam Scott (1971 : 80) bahwa fungsi motivasi memiliki tiga variabel : motif (kebutuhan) adalah menunjukkan kecendrungan yang umum dari individu untuk mendorong pemuasan kebutuhan. Pengharapan adalah keinginan subjektif tentang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kemungkinan tindakan tertentu yang akan berhasil dalam memuaskan kebutuhan (mencapai tujuan). Insentif adalah keinginan subjektif tentang nilai pengharapan untuk pencapaian tujuan.

Selanjutnya menurut Herzberg dalam Thoha (1996 : 202) bahwa : Faktor-faktor higienis seperti upah dan gaji, honorarium, kondisi tempat kerja, teknis pengawasan antara bawahan dengan atasannya. Faktor ini juga sangat membangkitkan kerja bawahan dan sebagai wujud nyata dari pemberian motivasi seperti : keberhasilan, pengharapan, kemandirian, tanggung jawab dan peningkatan.

Motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan hanya mempersoalkan bagaimana cara memberikan dorongan kepada bawahan agar bawahan dapat meningkatkan gairah kerja , agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Pada dasarnya suatu organisasi bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting bawahan mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Motivasi kerja penting diberikan kepada bawahan, karena dengan motivasi setiap individu atau bawahan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. (Hasibuan, 1996 : 92)

“Senada dengan pendapat tersebut di atas menurut Daft : 1999 bahwa motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan merupakan salah satu unsur penting bagi suksesnya pemimpin dalam mengendalikan, mengarahkan dan membimbing bawahan dan organisasi secara keseluruhan “.

Sehubungan hal tersebut, menurut Daft bahwa motivasi diartikan sebagai suatu bentuk dorongan yang bersifat internal atau eksternal pada diri individu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yang menimbulkan antusiasme dan ketekunan untuk mengejar tujuan-tujuan spesifik, sedangkan pada pengertian lain motivasi di artikan sebagai suatu proses yang dimulai dari adanya kekurangan baik secara fisiologis maupun psikologis yang memunculkan perilaku atau dorongan yang diarahkan untuk mencapai sebuah tujuan spesifik atau insentif (Triantoro Safaria, 2004 : 174).

Menurut Peterson dan Plowman (1996 : 94), bawahan mau bekerja keras apabila hasil pekerjaan dapat terpenuhi, yaitu :

1. *The desire to live*, artinya keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang, manusia bekerja untuk dapat makan dan makan untuk dapat melanjutkan hidupnya.
2. *The desire for posession*, artinya keinginan untuk memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja.
3. *The desire for power*, artinya keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan selangkah diatas keinginan untuk memiliki, mendorong orang mau bekerja.
4. *The desire for recognation*, artinya keinginan akan pengakuan merupakan jenis terakhir dari kebutuhan dan juga mendorong orang untuk bekerja.

Dengan demikian bahwa setiap pekerja mempunyai motif *(Motif)* tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil pekerjaannya. Kebutuhan (*needs)* dan keinginan-keinginan *(wants)* yang dipuaskan dengan bekerja itu, adalah :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Kebutuhan fisik dan keamanan, menyangkut kepuasan kebutuhan fisik (biologis), seperti makan, minum, tempat tinggal dan lain-lainnya, disamping kebutuhan akan rasa aman dalam menikmatinya,

b. Kebutuhan sosial, karena manusia tergantung satu sama lain, maka terdapat berbagai kebutuhan yang hanya bisa dipuaskan, jika masing-masing individu ditolong atau diakui oleh orang lain,

c. Kebutuhan egoistik, berhubungan dengan keinginan orang untuk bebas mengerjakan sesuatu sendiri dan puas karena berhasil menyelesaikannya dengan baik.

Disamping itu juga menurut Clelland (1996 : 98), bahwa tujuan pemberian motivasi adalah :

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

UNIVERSITAS TERBUKA

Berdasarkan uraian dan pendapat diatas, maka motivasi kerja merupakan suatu fungsi motif, pengharapan dan insentif yang dapat menimbulkan kekuatan berupa dorongan kerja bagi seseoranag atau aparat birokrasi untuk berprestasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat As'ad (1981 : 44) bahwa : Motivasi kerja merupakan sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Kuat atau lemahnya motivasi kerja seseorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasi. Dorongan untuk berprestasi menurut Mc. Clelland dalam Thoha (1996 : 206) ditentukan oleh adanya akumulasi dari kebutuhan untuk berprestasi, berafiliasi dan kebutuhan akan kekuasaan.

Motivasi sering diidentikkan dengan hasrat, keinginan, tujuan, harapan, sasaran, dorongan dan impian, sehingga motivasi diartikan sebagai dorongan yang bersifat internal atau eksternal pada diri individu yang menimbulkan antusiasme dan ketekunan untuk mengejar tujuan-tujuan spesifik (Daft, 1999 : 206). Di samping itu motivasi diartikan sebagai untuk memenuhi kekurangan baik secara fisiologis maupun psikologis yang memunculkan perilaku tertentu atau dorongan untuk mencapai tujuan yang berharga *(insentif)* (Luthans, 1995 :). Oleh karena itu motivasi lebih mengarah pada kebutuhan *(needs)*, dorongan *(drive)* dan hadiah *(incentives)*.

Menurut Teori Hirarkis yang dikemukakan oleh Maslow, bahwa kebutuhan manusia mempunyai bentuk hirarkis seperti sebuah tangga dan berjenjang. Secara hirarkis jika individu belum memenuhi kebutuhan yang paling dasar, maka dia akan terhambat dalam memenuhi kebutuhan diatasnya, oleh

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

karena itu pemenuhan kebutuhan harus dipenuhi secara bertingkat. Apabila kebutuhan yang dibawah sudah terpuaskan, maka akan bisa secara langsung memenuhi kebutuhan diatasnya (Fisiolagi, Rasa Aman, Sosial, Harga Diri dan Aktualisasi Diri). Motivasi kerja yang lebih terarah dan pemenuhan kebutuhan individu, akan memberikan dampak terhadap kepuasan kerja dan kualitas pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan output terhadap hasil kerja organisasi. Dalam paradigma pelayanan prima terdapat perubahan model birokrasi yaitu dari keadaan yang lebih suka dilayani menuju kearah lebih suka melayani. Sebelum pelaksanaan paradigma pelayanan prima penempatan pemimpin birokrasi berada di puncak piramida tertinggi sedangkan warga negara *(customer)* berada pada posisi terbawah, tetapi setelah munculnya paradigma pelayanan prima sebaliknya menempatkan warga negara *(Customer)* berada pada posisi piramida tertinggi sedangkan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah. Hal ini menunjukkan bahwa pada paradigma lama pelanggan sering berada di unit yang paling bawah sedangkan pimpinan berada di puncak, tetapi di paradigma baru justru kebalikan pelanggan berada di posisi paling atas sedangkan pimpinan berada yang paling bawah, dengan kata lain pelanggan minta dilayani.

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan melalui keputusan MenPAN Nomor 81 tahun 1993, yang dipertegas dalam Instruksi Presiden

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Republik Indonesia Nomor I tahun 1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan tidak dapat diabaikan lagi, bahkan tuntutan masyarakat sebelum otonomi daerah kualitas pelayanan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan globalisasi.

Kebijakan pemerintah yang dirumuskan melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 tahun 1995, telah menetapkan sendi-sendi pelayanan prima adalah :

1. Kesederhanaan

   Maksudnya bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar dan cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

2. Kejelasan dan Kepastian

   Maksudnya : bahwa pemberian pelayanan perlu adanya penjelasan dan kepastian mengenai :

   a. Prosedur atau tatacara pelayanan umum,
   b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
   c. Unit kerja dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum,
   d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayarannya,
   e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum,
   f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan proses pelayanan umum,

g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan

Maksudnya : bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan.

Maksudnya : bahwa prosedur / tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat bertanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik di minta maupun tidak di minta.

5. Efisien

Maksudnya : bahwa persyaratan pelayanan umum perlu dibatasi yang berkaitan langsung dengan produk pelayanan umum yang di berikan.

6. Ekonomis

Maksudnya : bahwa biaya pelayanan umum harus di tetapkan secara wajar dengan memperhatikan ;

a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran,

b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum,

c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

7. Keadilan yang merata.

   Maksudnya : bahwa cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.

8. Ketepatan waktu.

   Maksudnya : bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan demikian motivasi kerja pegawai merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sangat ditentukan kinerja birokrasi pemerintah dalam organisasi, supaya lebih terpantaunya kinerja pemerintah setiap output pelayanan, maka harus dilakukan evaluasi sehingga menjadi umpan balik dan input bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan kualitas pelayanan dari sumber daya aparatur.

Kualitas pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Sampara Lukman (1999 : 10), diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk sektor publik kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik/pelanggan.

Reformasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan bertujuan adanya perubahan sistem pelayanan kepada masyarakat, agar penerbitan KK dan KTP SIAK meningkat secara kuantitas dan kualitas. Reformasi ini terjadi seiring dengan tuntutan kearah perkembangan sosial, ekonomi masyarakat dan kompleksitas masalah pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari hakekat pemerintahan itu sendiri, tidak bersifat individual tetapi lebih bersifat umum, oleh karena itu peran aparat pemerintah yang dahulunya suka mengatur dan minta dilayani, sekarang harus diubah menjadi senang melayani masyarakat secara memuaskan dengan cara kerja realitas, pragmatik dan programik. Sebagaimana pendapat Osborne and Gaebller dalam Miftah Thoha (1996 : 92) bahwa " Pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warga dan karena itulah tugas pemerintah mencari cara untuk menyenangkan warga ".

Disamping itu juga ditandai dengan semakin meningkatnya tuntutan dari masyarakat terhadap pemerintah akan nilai kebenaran dan keadilan melalui penciptaan iklim yang demokratis, jujur serta terbuka, maka fungsi pelayanan yang berkualitas akan sangat penting dan menentukan terselenggaranya kondisi tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, efektif, efisiensi, sederhana, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif dan sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi, 1986 : 213).

Menurut Widodo (2001 : 270) bahwa pelayanan masyarakat yang professional yaitu pelayanan masyarakat bercirikan pada akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan (Aparatur pemerintah). Efektif yaitu lebih mengutamakan pada pencairan apa yang menjadi tujuan dan sasaran. Sederhana yaitu mengandung arti prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Sedangkan pelayanan yang bersifat kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

a. Prosedur/tatacara pelayanan,
b. Persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi,
c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan,
d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan
e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Keterbukaan yaitu mengandung arti prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab 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. Efisiensi mengandung arti bahwa :

a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung pencapaian sasaran pelayanan yang tepat, serta memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan,
b. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Ketepatan Waktu, mengandung arti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Adaptif adalah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani, senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu Rasyid (1997 : 3 - 4) mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efektif, efisiensi dan adil secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap professional para birokrat secara abdi masyarakat *(servant leaders).* Pada tempat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Pemerintah sebagai organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis-jenis pelayanan dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan citra aparat/pegawai dalam organisasi tersebut. Kualitas pelayanan aparatur pemerintah bertujuan untuk mewujudnya efisiensi, efektivitas dan produktivitas sistem kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan. Hal ini memberikan dorongan untuk menumbuhkan serta memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan atas hak dan kewajiban masyarakat.

Berdasarkan Keputusan MenPan Nomor 81 tahun 1993, tentang pemberian pelayanan kepada masyarakat, harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak,

UNIVERSITAS TERBUKA

2. Mengatur setiap bentuk pelayanan umum harus disesuikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Proses dan hasil pelayanan masyarakat harus diupayakan lebih berkualitas, agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan,
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal sesuai dengan aturan yang berlaku, maka instansi pemerintah bersangkutan berkewajiban memberi penjelasan supaya masyarakat lebih paham.

Mengingat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat penting, maka setiap organisasi masyarakat terutama yang langsung berhadapan dengan masyarakat perlu untuk senantiasa meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Miftah Thoha dalam Joko Widodo (2001 : 273) bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, organisasi masyarakat (birokrasi masyarakat) harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan masyarakat dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaburatis dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja realitis pragmatis.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut Osborne dan Plastrik (2000:44) mengelompokkan strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ke dalam lima strategi dasar yang disebut sebagai ”Five C’s”.

1. Menciptakan sebuah pernyataan tentang misi. Kejelasan misi organisasi publik menjadi aset yang paling penting dari sebuah organisasi pemerintah. Suatu pernyataan misi organsiasi yang benar dapat menggerakan suatu organisasi secara keseluruhan dari atas sampai bawah. Dengan menekankan pada pentingnya misi dalam organisasi, maka penerapan strategi ini dapat dilakukan dengan menghapus fungsi-fungsi yang tidak lagi menjalankan tujuan pemerintah yang sebenarnya, fungsi yang lebih baik apabila dikerjakan oleh sektor swasta. Strategi ini juga memisahkan fungsi mengarahkan dari fungsi melaksanakan, sehingga setiap organisasi dapat memusatkan perhatian pada satu tujuan. Dengan kata lain strategi ini lebih meningkatkan kemampuan pemerintah untuk mengarahkan dengan menciptakan mekanisme baru guna mendefinisikan tujuan dan strategi.

2. Menggunakan cara *chunking* dan *hiving*. *Chunking* mempunyai arti memecah organisasi menjadi bagian atau kelompok kecil-kecil, sedang *hiving* berarti menyatukan beberapa tim atau unit organisasi kecil menjadi satu.

3. Mengorganisasikan pelayanan berdasarkan misi ketimbang kekuasaan. Dengan demikian strategi yang harus dilakukan oleh seorang manajer publik dalam memberikan pelayanannya tidak terlalu kaku dalam mempertahankan wilayah tugasnya, tetapi lebih mengacu pada misi organisasinya. Strategi ini juga memberi pilihan kepada pelanggan mengenai organisasi yang memberikan pelayanan dan menetapkan standart pelayanan pelanggan yang harus dipenuhi oleh organisasi-organisasi tersebut.

4. Menciptakan suatu budaya dalam misi. Untuk menanamkan misi sebuah organisasi kepada para anggotanya, maka manajer perlu membanguan suatu kultur yang mengacu pada misi organisasinya. Dengan demikian, mereka dapat mengartikulasikannya ke dalam nilai dan model perilaku yang mereka inginkan.

5. Mengijinkan membuat ataupun melakukan kesalahan dan kegagalan. Strategi ini memberikan kemungkinan pada setiap anggota organisasi untuk berbuat kesalahan atau mengalami kegagalan, namun tidak mengizinkan selalu berbuat salah. Dengan kata lain, kesalahan yang diperbuat atau kegagalan yang dialami karyawan dianggap wajar jika terjadi sekali, untuk kemudian dipelajari dan diperbaiki.

UNIVERSITAS TERBUKA

Pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat secara maksimal. menurut Tjiptono (2003:58), mengemukakan beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan yang prima (*service excellence*), yaitu :

” Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya, maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional”.

Menurut Gespersz (1997:2) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi;
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Adapun sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik *(better)*, Gaspersz (1997:12). Disamping itu juga menurut Zeithaml,et al (1990:26), bahwa dimensi kualitas pelayanan, dinyatakan dengan SERVQUAL Dimensions, yaitu:

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya);
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya);
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen);
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen);
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

Dengan demikian motivasi kerja kelembagaan SIAK merupakan salah satu yang dapat menentukan keberhasilan dalam melakukan pelayanan penerbitan KK/KTP. Pelayanan tersebut dapat berdampak positif maupun negatif, dan ini sangat dipengaruhi citra dan kinerja birokrasi. Oleh karena itu, setiap output pelayanan harus di evaluasi sehingga menjadi umpan balik dan input bagi Pemerintah daerah dalam mengembangkan kualitas sumber daya aparatur.

B. KERANGKA BERPIKIR

Sebelum reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting, sudah sekian tahun berdirinya negara tetapi kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan pemerintah belum dapat dirasakan secara optimal. Untuk terwujudnya pelayanan yang berkualitas kedepan, pemerintah telah berupaya melaksanakan suatu perubahan dengan lebih memperhatikan pendekatan paradigma pelayanan, karena di harapkan kedepan kualitas pelayanan dapat lebih cepat, tepat, tidak birokrasi dan transparan.

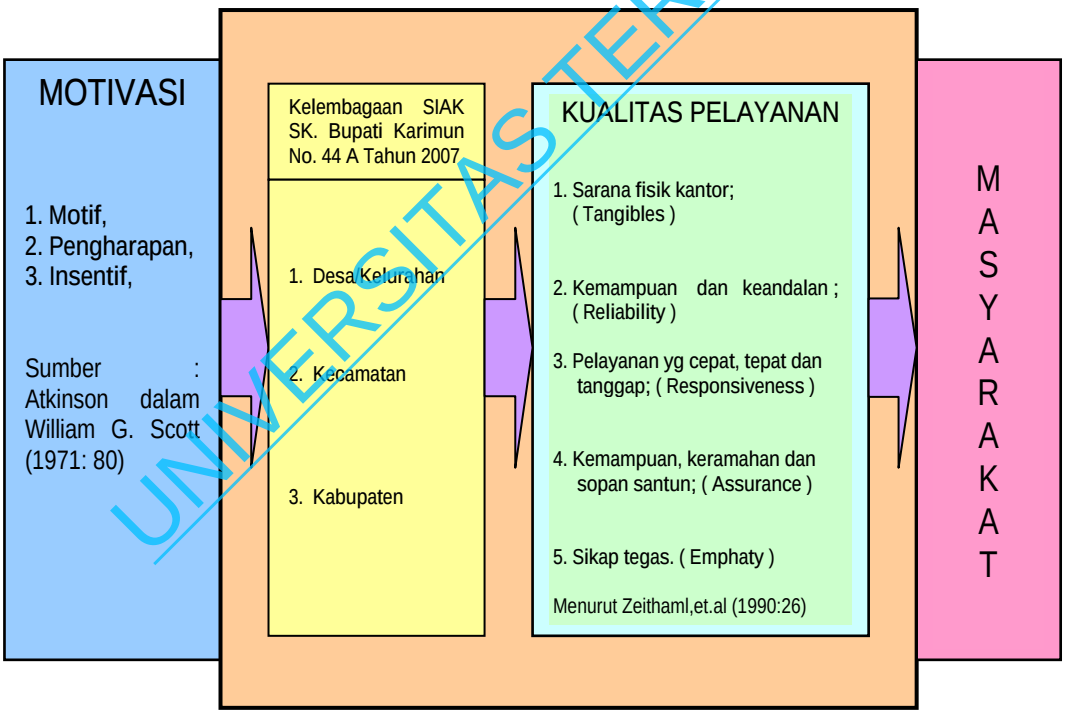
Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya dipengaruh oleh peraturan yang berlaku tentang pelayanan semata-mata, tetapi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya, sehingga di dalam penulisan thesis ini akan dikaji apakah motivasi kerja kelembagaan SIAK di tingkat desa/kelurahan, Kecamatan Karimun dan instansi pelaksana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam penerbitan KK dan KTP. Agar lebih terarah dan terkonsep tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini, maka penulis menyusun alur pikir dengan tujuan agar apa yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini dapat tercapai secara optimal. Adapun kerangka pemikiran penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA



Gambar 1 : Kerangka Teori Penelitian.

Dalam kerangka berpikir ini, penulis menggunakan teori motivasi yang dikemukakan Atkinson dalam Scott (1971 : 80) dimana seseorang akan termotivasi untuk melakukan sesuatu dengan baik apabila adanya motif

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(kebutuhan) yang kecendrungan dimiliki oleh individu, pengharapan kalkulasi subjektif tentang kemungkinan tindakan tertentu yang akan berhasil dalam memuaskan kebutuhan (mencapai tujuan) dan Insentif kalkulasi subjektif tentang nilai pengharapan bagi pencapaian tujuan.

Konsep kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan konsep yang dikemukan oleh Zeithaml,et.al, karena kualitas pelayanan akan mencapai hasil yang baik, apabila dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya tersedianya sarana fisik kantor; Kemampuan dan keandalan; Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap; Kemampuan, keramahan dan sopan santun; Sikap tegas.

Untuk melihat tingkat pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP, maka yang menjadi objek penelitian ini adalah kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun dan Instansi pelaksana. Kelembagaan SIAK yang dibentuk bertujuan untuk lebih terkoordinir pelaksanaan SIAK di masing-masing tingkatan dan sebagai wadah yang memberikan pelayanan langsung terhadap penerbitan KK dan KTP.

Kelembagaan SIAK yang terbentuk di Kabupaten Karimun, berdasarkan Surat Keputusan Bupati Karimun Nomor 44 A Tahun 2007 yang didasari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana pelaksanaan SIAK di masing-masing kabupaten/kota menjadi kewenangan dan tanggung jawab pemerintah daerah. Kelembagaan SIAK dimaksud terdiri dari tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan. Komposisi kelembagaan SIAK tingkat kabupaten terdiri dari penanggung jawab,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

koordinator, supervisor aplikasi dan operator. Komposisi kelembagaan SIAK tingkat kecamatan terdiri dari penanggung jawab, koordinator, supervisor aplikasi, petugas register dan tenaga operator, sedangkan komposisi kelembagaan SIAK tingkat desa/kelurahan terdiri dari koordinator dan petugas register.

Kelembagaan SIAK Kecamatan Karimun merupakan suatu sub sistem dari kelembagaan SIAK tingkat Kabupaten Karimun, oleh karena itu apabila salah satu sub sistem terdapat kelemahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada penerbitan KK dan KTP, maka akan memberikan dampak terhadap sub-sub sistem lainnya. Dengan demikian diharapkan adanya kerjasama antar komponen dalam kelembagaan SIAK, sehingga akan membentuk satu sistem yaitu kualitas pelayanan yang utuh.

C. HIPOTESIS

Berdasarkan perumusan masalah dan kajian konsep / teori motivasi dan konsep kualitas pelayanan, maka hipotesa penelitian ini adalah besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di tentukan oleh dimensi Motif, Pengharapan dan Insentif.

D. DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONAL

Untuk lebih terarahnya dalam melakukan penelitian terutama dalam hal penarikan data tentang motivasi kelembagaan SIAK terhadap kualitas pelayanan, maka disusun konsep operasional sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Motivasi adalah kemampuan seseorang pimpinan dalam memberikan dorongan terhadap bawahannya dengan berbagai cara agar bawahannya dapat bekerja sesuai yang diharapkan.
2. Kualitas Pelayanan adalah kemampuan seorang bawahan atau pelaksana untuk dapat bekerja sesuai dengan standar yang diharapkan, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dari hasil kerja yang optimal.

Untuk lebih terarahnya pengukuran antara variabel motivasi kerja dan variabel kualitas pelayanan, maka variabel tersebut dioperasionalkan. Adapun konsep operasional variabel (X) dan variabel (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3. Konsep operasional penelitian variabel motivasi kerja. dan variabel kualitas pelayanan

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Motivasi William G. Scott (1971: 80)	1. Motif,	- Beban kerja - Dorongan Kerja, - Semangat Kerja
		2. Pengharapan,	- Keinginan subjektif tercapai, - Adanya kepuasan.
		3. Insentif,	- Memperoleh bonus dari kelembagaan SIAK, - Memperoleh bonus dari hasil pelayanan.
2	Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml,et.al (1990:26)	1. Sarana fisik kantor *(Tangibles)*	- Memiliki kantor sendiri yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana kantor lainnya sepertiMeja, kursi, komputer, mesin tik dan Alat Tulis Kantor lainnya. - Memiliki instrumen pendaftaran penduduk, seperti : blanko pendaftaran, blanko KK dan blanko KTP.
		2. Kemampuan yang Keandalan *(Reliability)*	- Memiliki kesanggupan yang tangguh dalam melaksanakan tugas.
		3. Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap *(Responsiveness)*	- Pekerjaan tidak di tunda-tunda, - Sesuai dengan waktu yag di tentukan, - Memiliki inisiatif tinggi.
		4. Keramahan dan sopan santun *(Assurance)*	- Ramah dalam memberikan pelayanan, - Memiliki sopan santun dalam memberikan pelayanan.
		5. Sikap tegas *(Emphaty)*	- Memiliki sikap tegas dalam memberikan pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

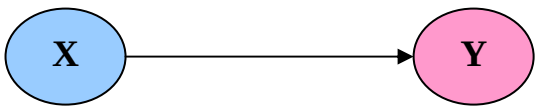
METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

Desain penelitian ini lebih bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh motivasi kerja pegawai **(** variabel bebas **)** terhadap kualitas pelayanan (variabel terikat) dan besarnya pengaruh antara kedua variabel. Di samping itu juga desain penelitian ini di harapankan mampu menjawab berbagai permasalahan yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Variabel Penelitian

Adapun variabel yang akan diukur pada penelitian ini meliputi motivasi kerja pegawai sebagai variabel bebas (X) dan kualitas pelayanan penerbitan KK/KTP sebagai variabel terikat (Y).



B. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijelaskan oleh peneliti melalui penelitian ini (Irawan, 2005 : 9.9). Adapun yang menjadi populasi dalam

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

penelitian ini adalah petugas yang terlibat langsung menangani masalah penerbitan KK dan KTP serta masyarakat yang pernah dilayani pembuatan KK dan KTP SIAK di Kecamatan Karimun. Adapun yang menjadi populasi penelitian ini adalah tenaga operator di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, tim kelembagaan SIAK desa/kelurahan dan kecamatan, karena tim tersebut terlibat langsung penerbitan KK/KTP SIAK serta masyarakat/penduduk Kecamatan Karimun yang sudah pernah mengurus untuk penerbitan KK/KTP SIAK, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4. Jumlah pegawai yang menjadi Populasi Penelitian.

NO	URAIAN	JUMLAH	KET
1	2	3	4
1	Personil kelembagaan SIAK Tingkat Kabupaten	7	
2	Penanggung Jawab Tingkat Kecamatan	1	
3	Koordinator Tingkat Kecamatan	1	
4	Supervisor Tingkat Kecamatan	1	
5	Petugas Operator Tingkat Kecamatan	3	
6	Petugas Register Tingkat Kecamatan	2	
7	Koordinator Register Tingkat Desa/Kelurahan	5	
8	Petugas Register Tingkat Desa/kelurahan	6	
	J U M L A H	26	

Sumber : Dinas Kependudukan, Capil dan KB.

UNIVERSITAS TERBUKA

2. Sampel

Dari 26 orang pegawai yang terlibat langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk pembuatan KK dan KTP SIAK sebagai

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

populasi, maka semuanya menjadi sample dalam penelitian ini dengan menggunakan metode sensus, artinya seluruh populasi dijadikan responden. Sedangkan jumlah sample dari populasi masyarakat diambil sebanyak 30 orang, dengan pertimbangan dari 300 orang yang mengurus KK dan KTP setiap bulan hanya di ambil 10 persentase untuk dijadikan populasi dalam penelitian ini.

C. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu menyediakan kuesioner dalam bentuk daftar pertanyaan tertutup, kemudian disebarkan kepada responden penelitian.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian, diantaranya yaitu :

1. Kuesioner yaitu peneliti menyediakan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian dan selanjutnya disebarkan ke responden yang menjadi sample dalam penelitian ini,
2. Wawancara yaitu peneliti melakukan tatap muka langsung kepada responden dengan menyiapkan daftar pertanyaan secara langsung dan bersifat terbuka, bertujuan untuk memperkaya informasi yang berkaitan dengan pemecahan masalah penelitian,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian, bertujuan untuk dapat melihat secara langsung tentang pelaksanaan motivasi kerja pegawai dan kualitas pelayanan penerbitan KK/KTP SIAK di Kecamatan Karimun,
4. Studi Kepustakaan, yaitu peneliti melakukan pengkajian melalui perpustakaan terhadap hasil kerja peneliti terdahulu, bertujuan untuk memperkaya konsep atau teori pendukung penelitian tentang motivasi kerja dan kualitas pelayanan.

E. ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisa *deskriptif kuatitatif*, karena data yang diperoleh dari hasil penelitian ini akan dilakukan analisa dengan menggunakan tabel frekuensi. bertujuan untuk mempermudah mengambil kesimpulan dari rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Adapun langkah-langkah pengolahan data kuantitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengelompokkan data-data kualitatif sejenis dari hasil penelitian, baik data yang berkaitan dengan motivasi kerja pegawai kelembagaan SIAK maupun data kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP SIAK di Kecamatan Karimun,
2. Mentabulasikan data yang sudah dikelompokkan sesuai dengan jenis data, gunanya untuk mempermudah melakukan perhitungan secara *kuantitatif*,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Pemberian skor penilaian terhadap setiap hasil jawaban responden, baik variabel motivasi kerja pegawai maupun variabel kualitas pelayanan. Penentuan nilai (skor) dari setiap jawaban responden dalam *kuesioner* ditentukan dengan menggunakan *skala likert*, yang di klasifikasikan dalam 5 (lima) kategori dan diberi skor antara 1 sampai dengan 5 (Singarimbun dan Effendi, 1989 : 78), yaitu Kategori Bobot Nilai (+) Bobot Nilai (-).

a.	Sangat setuju/sangat memuaskan	5	1
b.	Setuju/ memuaskan	4	2
c.	Cukup setuju/ cukup memuaskan	3	3
d.	Kurang setuju/kurang memuaskan	2	4
e.	Tidak setuju/tidak memuaskan	1	5

4. Pengolahan data, dilakukan denga menganalisa data kuantitatif yang dibangun atas dasar pengumpulan data yang telah dilakukan. Data yang telah dikumpulkan disusun dan disajikan dengan menggunakan distribusi frekuensi yang akan memudahkan interpretasi data kuantitatif.

5. Uji korelasi Bivariate dengan menggunakan program Komputer SPSS 15.0 for windows, yaitu gunanya menguji hubungan dua variabel bertipe ordinat dan skala, antara sub variabel motivasi kerja pegawai dengan kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP SIAK. Di samping itu juga untuk melihat tingkat perbandingan antara nilai korelasi sampel dan korelasi populasi, digunakan korelasi dengan menggunakan uji t sedangkan untuk menentukan nilai t tabel uji satu pihak menggunakan tabel sebesar 0,05 % dan 0,01 % untuk uji dua pihak .

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Adapun rumus untuk menentukan besarnya nilai korelasi populasi, adalah sebagai berikut : (C. Trihendradi, 2007 : 145)

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

Keterangan :

r = Nilai korelasi sampel,

n = Jumlah pengamatan,

t = Hasil nilai uji hitung.

Besarnya nilai korelasi menurut Young dikategorikan sebagai berikut :

a. 0,7 – 1,00 baik positif maupun negatif, menunjukkan derajat hubungan yang tinggi,

b. 0,4 - 0,7 baik positif maupun negatif, menunjukkan derajat hubungan yang sub stansial,

c. 0,2 - 0,4 baik positif maupun negatif, menunjukkan derajat hubungan yang rendah,

d. < 0,2 baik positif maupun negatif, hubungan dapat diabaikan. (C. Trihendradi, 2007 : 145)

6. Setelah diperoleh nilai Uji korelasi Bivariate, maka pengujian untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel motivasi dengan kualitas pelayanan dilakukan uji regresi Linear beberapa variabel independen. Uji regresi digunakan untuk meramalkan suatu variabel (variabel dependent) berdasar satu variabel atau beberapa variabel lain (variebel independen) dalam suatu persamaan linear. Pada tabel Model Summary, kolom adalah

UNIVERSITAS TERBUKA

koefisien korelasi prearson yang menunjukkan tingkat hubungan yang tinggi antara variabel motivasi kerja dan kualitas pelayanan, sedangkan tabel Anova memaparkan uji kelinearan. Jika hasil hitung (F) lebih besar, dari hasil tabel maka Ho di tolak dan menerima H1,

Untuk signifikansinya terdapat hipotesis dan pengambilan keputusan dalam penelitian ini, maka Hipotesisnya yaitu H_0 berarti tidak ada hubungan antara dua variabel, Sedangkan metode pengambilan keputusan pada penelitian ini yaitu : jika probabilitas > 0,05 berarti tidak signifikan maka H_0 diterima, jika probabilitas < 0,05 berarti signifikan maka H_0 ditolak, dan jika probabilitas < 0,01 berarti signifikan pada taraf 1 % maka H_0 ditolak.

7. Uji determinan, analisis ini digunakan untuk mengetahui berapa persentase pengaruh variabel X (motivasi kerja pegawai) terhadap variabel terikat Y (Kualitas Pelayanan). Koefisien determinan dihitung dengan cara mengkuadratkan nilai r (r^2) atau r square pada output SPSS.

Selanjutnya dari hasil pengolahan data tersebut, penulis paparkan dalam uraian berupa kata-kata yang mudah dipahami dan dimengerti oleh khalayak. Hasil pengolahan data ini di cek kebenarannya dengan hasil wawancara, sehingga menghasilkan temuan penelitian berupa dimensi-dimensi lain yang memperkaya dimensi yang ada, akhirnya mempermudah penyusunan kesimpulan dan saran penelitian ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Kondisi Geografis Kecamatan Karimun

Kecamatan Karimun merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Karimun, memiliki 24 pulau-pulau besar dan kecil dengan luas area daratan 52,7 KM^2 dan luas perairan 1352 KM^2. Secara geografis batas wilayah Kecamatan Karimun terletak pada garis lintang antara 00^0 35'25 LU - $01^0$02'30 LS dan pada garis bujur Utara $87^0$30'15 BT - $88^0$31'20 BT, serta berbatasan langsung dengan Negara Tetangga Singapura. Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Karimun adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Tebing dan Negara Singapura,

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Buru,

Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Meral dan Kecamatan Kundur Utara,

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Negara Singapura, Kecamatan Belakang Padang dan Kota Batam.

Berdasarkan peta topografi yang dikeluarkan oleh BAKOSURTANAL, keadaan topografi Kecamatan Karimun bervariasi dari 0 meter sampai 478 meter diatas permukaan air laut rata-rata (MSL), tidak memiliki gunung dan hanya memiliki beberapa bukit yang tidak begitu tinggi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.1.2. Gambaran Umum Pelaksanaan Siak

4.1.2.1. Pelaksanaan Siak.

Tujuan pemerintah pusat mencanangkan program SIAK untuk mereformasi sistem administrasi kependudukan yang selama ini masih dipandang belum akurat, karena sampai saat sekarang masih ditemui data penduduk yang ganda dan belum memiliki data penduduk yang akurat, di samping itu juga SIAK bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang selama ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat belum optimal.

Pelaksanaan SIAK di Kabupaten Karimun sudah dicanangkan sejak Bulan Mei 2007. Pada prosedur SIAK yang dilaksanakan di Kabupaten Karimun sebagaimana Peraturan Bupati Karimun Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan tatacara pelaksanaan pendaftaran penduduk di Kabupaten Karimun, bahwa persyaratan penerbitan KK dan KTP hanya sampai di tingkat kecamatan dan sekaligus dientry di tingkat kecamatan, sedangkan kewenangan mencetak dan menandatangani KK/KTP berada di Dinas Kependudukan, Capil dan KB. Proses pengiriman data pemohon penerbitan KK/KTP SIAK ke Dinas Kependudukan, Capil dan KB dilakukan secara online dengan PC dan menggunakan jaringan telekomunikasi yang tersedia di tingkat kecamatan.

4.1.2.2. Infrastruktur dan jaringan siak.

Agar program SIAK terlaksana secara optimal, Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun melalui Dinas Kependudukan, Capil dan KB menyediakan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

infrastruktur dan jaringan program SIAK di masing-masing tingkat kecamatan dan kabupaten.

Di tingkat kecamatan infrastruktur yang di adakan berupa ruangan operator, PC, printer, roter, AC, kamera digital, kain photo dan jaringan SIAK. Untuk di tingkat Kabupaten disediakan berupa ruangan pencetakan KK/KTP, PC, printer, roter, AC, server dan jaringan SIAK. Pengadaan infrastruktur dimaksud bertujuan untuk mempercepat pelaksanaan SIAK di Kabupaten Karimun pada umumnya dan masing-masing kecamatan pada khususnya, mempercepat online antara kecamatan dengan kabupaten atau sebaliknya, serta pelayanan kepada masyarakat supaya lebih cepat.

4.1.2.3. Sumber Daya Manusia Pengelola Siak.

Di samping pelayanan SIAK di Kabupaten Karimun berjalan secara optimal, Pemerintah Kabupaten Karimun mempersipkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pengelola program SIAK di masing-masing tingkatan. Adapun upaya yang dilakukan dengan mengikutsertakan tenaga pengelola pada acara pelatihan dan sosialiasi di tingkat kabupaten, propinsi dan pusat.

Upaya mengikutsertakan pengelola SIAK pada acara pelatihan dan sosialisasi, juga dilakukan pembinaan dan staff meeting. Hal tersebut bertujuan agar pengetahuan dan keterampilan pengelola SIAK tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten dapat lebih meningkat. Kegiatan tersebut merupakan salah satu upaya meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.1.2.4. Personil Pengelola Siak.

Selama lebih kurang satu tahun pelaksanaan SIAK di Kabupaten Karimun, jumlah personil pengelolaan SIAK di tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan Kabupaten sangat menjadi penentu berhasil atau tidaknya pelaksanaan SIAK. Sistem penataan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi dasar penentu keberhasilan pelaksanaan SIAK di Kabupaten Karimun. Penentuan jumlah personil kelembagaan SIAK tergantung pada jumlah pegawai, semakin banyak jumlah pegawai maka jumlah tenaga petugas register dan tenaga operator semakin banyak serta diikuti jumlah perangkat SIAK yang tersedia di masing-masing kecamatan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 tahun 2005 tentang pedoman penyeloenggaraan pendaftaran penduduk dam pencatatan sipil di daerah, seharusnya tenaga pengelola program SIAK di tingkat kecamatan, terutama petugas register dan tenaga operator adalah tenaga pegawai negeri sipil. Mengingat tenaga pegawai tersebut relatip terbatas, disamping itu Kabupaten Karimun merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Kepulauan Riau, maka SDM yang ada sangat terbatas, sehingga petugas register dan tenaga operator diperbantukan dari tenaga honorer daerah. Pengelolaan SIAK di Kecamatan Karimun perlu diadakan pembinaan dan motivasi yang lebih tinggi agar kualitas SDM lebih meningkat.

Sumber Daya Manusia yang andal dan berkualitas akan memberikan pengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal penerbitan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

KK/KTP. Lebih jelasnya jumlah personil Pengelola SIAK tingkat desa/kelurahan, kecamaan dan kabupaten, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Jumlah personil Pengelola SIAK Tingkat Kabupaten, Kecamatan dan Desa / Kelurahan Se- Kecamatan Karimun.

NO	PERSONIL PENGELOLA SIAK	JUMLAH	%
1	Kabupaten	7 Orang	26,9
2	Kecamatan	8 Orang	30,8
3	Desa/Kelurahan	11 Orang	42,3

Sumber : Dinas Kependudukan, Capil dan KB.

Dari tabel diatas terlihat, bahwa di Dinas Kependudukan, Capil dan KB, tidak semuanya bidang yang terlibat langsung dalam kelembagaan SIAK dan menjadi responden penelitian, tetapi hanya Bidang Pendaftaran dan Migrasi Penduduk yang terlibat langsung masalah SIAK, karena salah satu fungsi dan tugas penanggana penerbitan KK/KTP. Di tingkat kecamatan seksi yang menanggani masalah program SIAK dan langsung memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP adalah pada seksi Pemerintahan, sedangkan di tingkat desa/kelurahan yang menanggani masalah SIAK yaitu sub seksi pemerintahan.

Di Dinas Kependudukan, Capil dan KB jumlah personil yang terlibat langsung sebagai pengelola program SIAK dan sekaligus menjadi responden pada penelitian ini terdiri dari 7 orang (26,9 %), di tingkat Kecamatan Karimun yang mengelola program SIAK dan sekaligus menjadi responden berjumlah 8 orang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(30,8 %) dan di tingkat desa/kelurahan yang mengelola program SIAK dan sekaligus menjadi responden berjumlah 11 orang (42,3 %).

4.1.2.5. Tingkat Pendidikan Pengelola Siak.

Peningkatan pengetahuan dan keterampilan pengelola SIAK tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan sangat ditentukan oleh pendidikan pengelola. Lebih jelasnya tingkat pengelola SIAK dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel 6. Tingkat Pendidikan Pengelola SIAK Tim Kabupaten, Kecamatan dan Desa /Kelurahan Se - Kecamatan Karimun.

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
1	S3/S2	2	7,7
2	S1	7	6,9
3	Sarmud	3	11,5
4	SLTA / sederajat	14	53,8
	Jumlah	26	100

Sumber : Data lapangan, tahun 2008.

Dari tabel diatas, bahwa tingkat pendidikan pengelola SIAK tim kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan yang sekaligus menjadi responden pada penelitian ini. Responden yang berpendidikan S3/S2 hanya terdapat 2 orang (7,7 %), responden yang berpendidikan S1 berjumlah 7 orang (6,9 %), responden yang berpendidikan Sarjana Muda 3 Orang (11,5 %) dan yang berpendidikan SLTA sederajat berjumlah 14 (53,8 %).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Walaupun tingkat pendidikan responden pada penelitian ini mayoritas SLTA sederajat, namum masih terlihat 12 orang yang berpendidikan diatas pendidikan SLTA/sederajat yaitu S3/S2, S1 dan Sarjana Muda (Sarmud), ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pengelola SIAK kabupaten, kecamatan desa/kelurahan dikategori tinggi.

Kalau diperhatikan tingkat pendidikan responden, maka pemberian motivasi pimpinan kepada bawahan tidak sangat berpengaruh terhadap daya serap pengetahuan, instruksi dan materi motivasi yang diberikan. Walupun motivasi kerja kepada bawahan sangat berpengaruh terhadap pimpinan, tetapi Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun juga senantiasa berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengelola SIAK melalui berbagai kegiatan, seperti : mengikutsertakan pegawai pada acara pelatihan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Karimun melalui Dinas Kependudukan Capil dan KB, maupun kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah propinsi dan pusat. Menurut Pareto (2008 : 36) seorang bangsa Italia mengatakan bahwa prinsip pengembangan motivasi lima puluh persen berasal dari motivasi seseorang dan lima puluh persen lainnya berasal dari lingkungan, terutama dari kepemimpinan yang ditemuinya pada lingkungan tersebut.

4.1.3. Struktur Organisasi dan Administrasi kecamatan

Dalam melaksanakan tugas di bidang pemerintahan, Kecamatan Karimun menerapkan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sebagaimana Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2006 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kecamatan yang terdiri dari :

a. Camat,

b. Sekretaris Kecamatan,

c. Seksi Pemerintahan,

d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat,

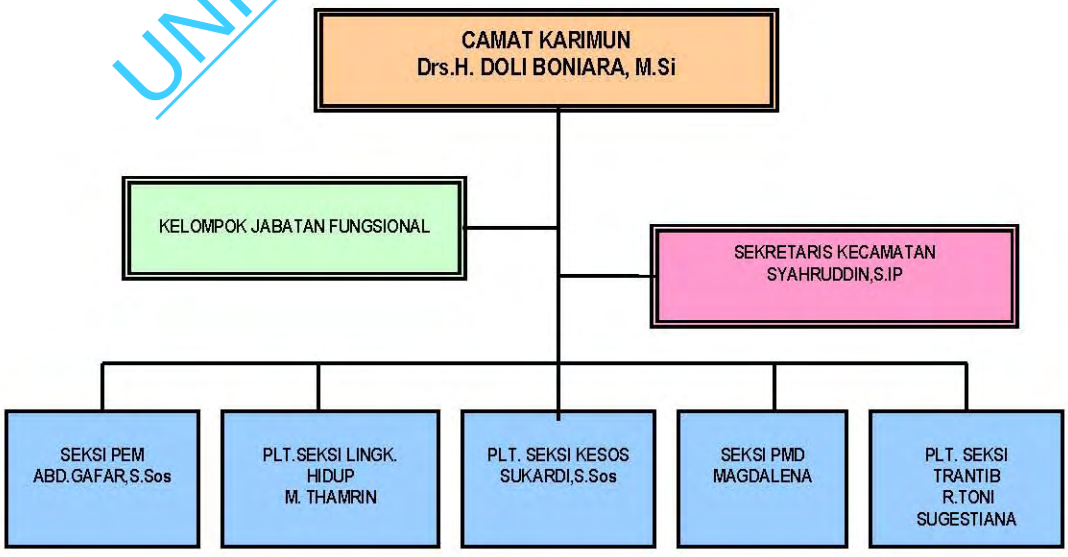
e. Seksi Kesejahteraan Sosial,

f. Seksi Lingkungan Hidup,

g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban.

Penyusunan struktur organisasi bertujuan agar tugas dan fungsi masing-masing lebih terarah, serta pendelegasian wewenang dari atasan kepada bawahan dapat terkoordinir secara jelas. Untuk lebih jelasnya pendelegasian wewenang dari atasan ke bawahan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Gambar 1. Struktur Organisasi Tata kerja Kecamatan Karimun



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pengaruh dari dampak otonomi daerah, Kecamatan Karimun harus menerima pemekaran menjadi 4 Kecamatan. Berdasakan dampak tersebut membuat pegawai/personil terpecah ke 4 kecamatan pemekaran, sehingga membuat jumlah personil dan sumber daya manusia menjadi sangat terbatas.

Struktur organisasi Kecamatan Karimun yang menerapkan pola maksimal, membuat struktur tersebut belum dapat semuanya terisi, justru dari 7 (tujuh) jabatan struktural hanya 4 (empat) jabatan struktural yang sudah terisi secara defenitif, yaitu camat, sekretaris kecamatan, kasi pemerintahan dan kasi pemberdayaan masyarakat sedangkan untuk tiga kasi lainnya masih jabatan Pelaksana Tugas (Plt.) yaitu kasi kesejahteraan sosial, kasi lingkungan kidup dan kasi ketentraman dan ketertiban. Seksi pemerintahan pada struktur organisasi Kecamatan Karimun, melaksanakan tugas sebagai pemberian pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) SIAK.

Pembagian Administrasi Pemerintahan Kecamatan Karimun terdiri dari 2 desa dan 4 kelurahan, yaitu : Kelurahan Tanjung Balai, Kelurahan Teluk Air, Kelurahan Sungai Lakam, Kelurahan Lubuk Semut, Desa Parit dan Desa Tulang. Khusus Desa Paret dan Desa Tulang menjadi desa pantai.

Untuk terlaksananya tugas di bidang pemerintahan Kecamatan Karimun, sangat ditentukan adanya kerjasama dan dukungan dari pihak kelurahan dan desa yang ada. Di tinjau dari persediaan sarana dan prasarana penunjang penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Karimun relatif cukup memadai, karena tersedianya transportasi darat yang sangat memadai. Khusus untuk dua desa yang berada diluar pulau Karimun yakni Desa Parit dan Desa Tulang, sarana

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

transportasi yang tersedia sangat relatif terbatas, sedangkan dalam melaksanakan tugas pemerintahan desa dan kelurahan dibantu oleh perangkat RT dan RW.

Kecamatan Karimun secara kumulatif memiliki jumlah RT. 114 dan jumlah RW. 29, perangkat kerja ini lah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan selalu aktif membantu masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan. Untuk lebih jelasnya jumlah RT dan RW se Kecamatan Karimun, dapat dilihat tabel berikut ini.

Tabel 7. Jumlah RT dan RW per Desa/Kelurahan Se- Kecamatan Karimun, sampai dengan April 2008

N0	Desa/Kelurahan	Jumlah		Ket
		RT	RW	
1	Kel. Tg. Balai	34	8	
2	Kel. Teluk Air	14	3	
3	Kel. Lubuk Semut	11	3	
4	Kel. Sei. Lakam	28	6	
5	Desa Paret	19	5	
6	Desa Tulang	8	4	
	Jumlah	114	29	

Sumber : Kantor Camat Karimun.

UNIVERSITAS TERBUKA

Dari tabel diatas, bahwa Kelurahan Tanjung Balai memiliki jumlah RT dan RW yang sangat banyak. Kelurahan Tanjung Balai merupakan pusat ibukota kecamatan Karimun dan pusat ibukota Kabupaten Karimun.

Hasil analisis menunjukkan bahwa di Kelurahan Tanjung Balai Karimun 1 (satu) RT memiliki ± 69 Kepala Keluarga (KK) dan 1 (satu) RW memiliki ± 4 RT. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan semakin sedikit jumlah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kepala Keluarga (KK) dan semakin kecil RT yang di bina, maka semakin mudah untuk dilakukan tertib administrasi kependudukan dan kebutuhan masyarakat akan Dokumen Kependudukan berupa KK dan KTP akan mudah dipenuhi.

4.1.4. Kependudukan dan Pendidikan

4.1.4.1. Kependudukan.

Jumlah penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) Kecamatan Karimun sampai akhir Februari 2008 berjumlah 42.498 jiwa, sedangkan penduduk Warga Negara Asing yang tinggal di Kecamatan Karimun sampai akhir Februari 2008 berjumlah 2 (dua) orang. Secara rinci jumlah penduduk WNI Kecamatan Karimun per desa/kelurahan menurut jenis kelamin, terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Jumlah Penduduk Kecamatan Karimun menurut desa/ kelurahan dan jenis kelamin sampai dengan Akhir Februari 2008.

No	DESA / KELURAHAN	JML KK	LK	PR	JML PEDDK
1	TANJUNG BALAI	2365	5365	5373	10.738
2	TELUK AIR	1328	3267	3100	6.367
3	SUNGAI LAKAM	2481	8725	8081	16.806
4	LUBUK SEMUT	610	2472	2272	4.744
5	PARIT	516	1320	1219	2.539
6	TULANG	241	675	629	1.304
Jumlah		**7307**	**21.824**	**20.674**	**42.498**

Sumber : Dinas Kependudukan, Capil dan KB Kabupaten Karimun.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari tabel 8, bahwa Kelurahan Sungai Lakam memiliki jumlah penduduk yang terbesar dan memiliki wilayah yang cukup luas, selanjutnya jumlah Penduduk Kelurahan Tanjung Balai juga cukup tinggi. Di tinjau dari sistem administrasi kependudukan bahwa pemerintah kecamatan harus cukup serius menanggani masalah kependudukan terutama di kelurahan yang memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi, khususnya kelurahan Tanjung Balai, Kelurahan Sungai Lakam dan Kelurahan Teluk Air. Hal ini mengakibatkan penduduk yang akan mengurus KK/KTP, mobilitas penduduk dan masalah pindah datang akan mengalami peningkatan.

Peran pemerintah Kecamatan Karimun mempersiapkan pelayanan kepada masyarakat harus lebih optimal, oleh karena itu wadah kelembagaan SIAK di tingkat kecamatan akan lebih di efektipkan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat benar-benar merasa puas. Untuk terlaksananya fungsi wadah tersebut, pimpinan dapat memperhatikan bawahan dan memberikan motivasi agar bawahan dapat bekerja dengan baik.

UNIVERSITAS TERBUKA

4.1.4.2. Pendidikan

Faktor pendidikan masyarakat menjadi salah satu penentu dalam pelaksanaan program SIAK, terutama tingkat pemahaman dan tanggapan masyarakat tentang pelaksanaan dan penerbitan KK/ KTP SIAK di Kecamatan Karimun. Sampai dengan akhir Bulan Februari 2008 persentase komposisi tingkat pendidikan penduduk Kecamatan Karimun, sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 9. Tingkat Pendidikan Penduduk Kecamatan Karimun sampai dengan Akhir Februari 2008

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%	Keterangan
1	Tidak Sekolah	2.210	5,2	
2	SD	13.472	31,7	
3	SLTP / MTs	14.279	33,6	
4	SMU/Kejuruan	10.029	23,6	
5	Sarmud	1.530	3,6	
6	S1	722	1,7	
7	S2 / S3	255	0,6	
Jumlah		**42.498**	**100**	

Sumber : Dinas Kependudukan, Capil dan KB Kabupaten Karimun

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Kecamatan Karimun berpendidikan SLTP/MTs yaitu berjumlah 14.279 jiwa atau 33,6 % dan yang paling rendah berpendidikan S2/S3 berjumlah 255 jiwa atau 0,6 %. Jika di tinjau dari tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Karimun lainnya, masih berpeluang untuk meningkatkan pelaksanaan program SIAK kedepan, karena tingkat pendidikan masyarakat masih relatif memadai dan masih mampu menyerap informasi-informasi tentang program SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Untuk menjaga kelangsungan pelaksanaan program SIAK, fungsi pemerintah memberikan sosialisasi dan pembinaan kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Supaya untuk terlaksananya informasi

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tentang program SIAK, pemerintah harus lebih banyak memberikan pembinaan, melakukan kegiatan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Pendidikan masyarakat yang tinggi, harapan pelaksanaan SIAK Kecamatan Karimun lebih berjalan secara optimal. Masyarakat yang berpendidikan tinggi dapat memberikan motivasi dan menjadi panutan bagi masyarakat yang berpendidikan rendah, terutama yang berkaitan dengan pemahaman dan penerapan pelaksanaan SIAK.

4.1.5. Sosial Ekonomi

Cakupan penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sangat dipengaruhi tingkat ekonomi masyarakat. Semakin tinggi tingkat ekonomi masyarakat maka semakin tinggi cakupan penerbitan KK dan KTP, di samping itu juga perubahan sosial masyarakat akan memberikan dampak terhadap perubahan sistem pelayanan penerbitan KK dan KTP SIAK. Faktor tingkat sosial ekonomi masyarakat Kecamatan Karimun menjadi salah satu tolak ukur terhadap perkembangan dan keberhasilan pelaksanaan SIAK.

Kecamatan Karimun termasuk sebagai daerah yang sangat strategis dan memiliki potensial pengembangan perekonomian dan industri cukup andal, memiliki sumber penghasilan penduduk sangat potensial selain Pegawai Negeri Sipil , TNI, Polri, juga bekerja sebagai perdagangan, pertanian dan perikanan. Sumber Daya Alam (SDA) di bidang kelautan di desa/kelurahan se-Kecamatan Karimun memiliki pantai yang sangat potensial untuk pengembangan di bidang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

perikanan dan merupakan daerah transit serta memiliki pelabuhan bongkar muat yang potensial untuk pengembangan ekonomi di Kabupaten Karimun.

Sedangkan di sektor sosial, Kecamatan Karimun masih mayoritas memiliki suku melayu, sehingga tingkat keberadaban dan integritas sosial masyarakat masih tinggi. Untuk lebih jelas komposisi persentase mata pencaharian penduduk di Kecamatan Karimun dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10. Jumlah komposisi persentase mata pencaharian penduduk di Kecamatan Karimun sampai dengan Akhir Februari 2008

No	JENIS MATA PENCAHARIAN	PERSENTASE (%)
1	PERTANIAN	9
2	PERKEBUNAN	3
3	PERIKANAN	33
4	PETERNAKAN	1
5	KERAJINAN	4
6	PERDAGANGAN	9
7	PEGAWAI NEGERI/TNI/POLRI	12
8	BURUH, DLL	3
JUMLAH		100

Sumber : Kantor Camat Karimun.

Dari tabel diatas, bahwa mata pencaharian masyarakat Kecamatan Karimun yang sangat dominan adalah perikanan (33 %) dan Pegawai Negeri Sipil/ TNI/POLRI (12 %). Penyajian data tersebut sebagai bahan input, untuk dilakukan pengkajian terhadap kesadaran masyarakat dalam kepemilikan dokumen identitas, sehingga kedepan kesadaran masyarakat untuk kepemilikan dokumen kependudukan semakin tinggi.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Prinsifnya kepemilikan dokumen kependudukan harus dimiliki oleh setiap penduduk yang sudah berusia 17 tahun atau berusia 16 tahun tetapi sudah nikah atau pernah kawin. Hal ini di wajibkan kepada setiap penduduk agar administrasi kependudukan kedepan lebih tertib dan data kependudukan yang dibangun lebih akurat. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Agar supaya pelaksanaan pendaftaran penduduk dan tujuan yang diharapkan lebih optimal.

4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Untuk menguji validasi kuestioner penelitian, dilakukan uji coba dengan cara menyebarkan kuestioner kepada petugas operator SIAK sebagai calon responden sebesar 10 % atau 3 (tiga) orang dan kepada masyarakat calon responden sebesar 10 % atau 3 (tiga) orang. Adapun tujuan dilakukan langkah tersebut untuk mengetahui tingkat pemahaman operator SIAK dan masyarakat tentang isi kuestioner.

Apabila dalam uji coba tersebut terdapat kekurang pahaman bagi calon responden untuk menjawab, dilakukan perbaikan sehingga diharapkan tidak terjadi bias data yang diperoleh. Setelah dilakukan uji coba dan dianggap kuestioner tersebut mudah dipahami, kuestioner tersebut baru uji tingkat validasi dan reliabilitas dari setiap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian, sehingga setiap butir pertanyaan dikatakan valid jika angka r lebih besar dari 0,3. (Azwar , 2003 : 158)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Uji statistik terhadap butir pertanyaan dikatakan reliable (andal), apabila alat pengukur tersebut mampu memberikan hasil yang cukup akurat dan optimal dari tujuan penelitian. Untuk menguji tingkat akurasi kuestioner penelitian dilakukan dengan menggunakan salah satu paket program komputer pengolahan data statistik, melalui SPSS 15 dengan menggunakan alpha cronbach. Variabel ini dikatakan reliabel bila koefisien alpha lebih besar 0,5. Hasil uji reliabilitas dan hasil pengolahan uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan akan dipaparkan pada lembaran lampiran thesis ini.

Pada penelitian ini variabel motivasi kerja pegawai (X) memiliki sub variabel Motif, Pengharapan, dan Insentif, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan (Y) memiliki sub variabel Sarana fisik kantor, Kemampuan yang andal, Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, Ramah dan sopan dan Sikap tegas. Untuk keperluan pengukuran terhadap masing-masing indikator dari sub variabel, penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data, diantaranya menyediakan daftar pertanyaan (Questioner) dengan menggunakan lima altenative jawaban yang diberi skor 5, 4, 3, 2, 1. Bagi responden yang menjawab 5 dikategorikan sangat memuaskan, menjawab 4 dikategorikan memuaskan, menjawab 3 dikategori cukup memuaskan, menjawab 2 kurang memuaskan dan menjawab 1 (satu) dikategori tidak memuaskan. Fakta dan tingkat kepercayaan dalam rangka kebenaran objektif, penelitian ini juga menggunakan tehnik wawancara langsung ke responden, baik kepada kelembagaan SIAK maupun masyarakat melalui observasi ke daerah yang menjadi objek penelitian.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.2.1 Variabel Motivasi Kerja

Variabel motivasi kerja pegawai diukur melalui 3 (tiga) sub variabel, yaitu : sub variabel pertama dioperasionalkan ke dalam 3 (tiga) indikator dengan 10 pertanyaan, Sub variabel kedua dioperasionalkan ke dalam 2 (dua) indikator dengan 12 pertanyaan, dan sub variabel ketiga dioperasionalkan ke dalam 2 (dua) indikator dengan 12 pertanyaan. Dengan demikian bahwa variabel bebas (X) memiliki 7 (tujuh) indikator dan memiliki 34 pertanyaan. Untuk mengetahui motivasi kerja pegawai operator SIAK tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan, dapat ditinjau dari masing-masing sub variabel :

4.2.1.1 Motif.

Indikator motif merupakan bagian dari indikator motivasi kerja kelembagaan SIAK, yang memiliki 10 item pertanyaan. Untuk melihat tingkat validitas dan reliabilitas indikator motif dilakukan pengujian analisa data. Lebih jelasnya terhadap hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Hasil uji validitas sub. variabel motif dari variabel motivasi Kerja Kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun tahun 2008.

ITEM	r hitung	r tabel % 0,05 , n = 45	Keputusan
No.1	0,158	< 0,294	Tidak Valid
No.2	0,384	> 0, 294	Valid
No.3	0,693	> 0, 294	Valid
No.4	0,362	> 0, 294	Valid
No.5	0,422	> 0, 294	Valid
No.6	0,491	> 0, 294	Valid
No.7	0,367	> 0, 294	Valid
No.8	0,456	> 0, 294	Valid
No.9	0,390	> 0, 294	Valid
No.10	0,527	> 0, 294	Valid

Sumber : Data primer hasil olahan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan tabel diatas, bahwa dari 10 butir pertanyaan indikator motif pada variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK, terdapat 9 (sembilan) butir pertanyaan yang valid dan 1 (satu) butir pertanyaan tidak valid, dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan n = 45. Dari hasil uji validitas yang dilakukan, maka nilai indikator motif variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK yang paling rendah adalah 0,158 dan yang paling tinggi adalah 0,693, ini berarti bahwa indikator motif cukup reliabel (perincian dapat dilihat pada lampiran).

4.2.1.2 Pengharapan.

Indikator pengharapan merupakan bagian dari sub variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK, yang terdiri dari 12 item pertanyaan. Untuk melihat tingkat validitas dan reliabilitas indikator pengharapan dilakukan pengujian. Lebih jelasnya terhadap hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Hasil uji validitas indikator pengharapan dari Motivasi Kerja Kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun tahun 2008.

ITEM	r hitung	r tabel % 0,05 , n = 45	Keputusan
No.1	0,161	< 0,294	Tidak Valid
No.2	0,126	< 0,294	Tidak Valid
No.3	0,385	> 0, 294	Valid
No.4	0,545	> 0, 294	Valid
No.5	0,384	> 0, 294	Valid
No.6	0,420	> 0, 294	Valid
No.7	0,512	> 0, 294	Valid
No.8	0,391	> 0, 294	Valid
No.9	0,278	< 0, 294	Tidak Valid
No.10	0,511	> 0, 294	Valid
No.11	0,285	< 0, 294	Tidak Valid
No.12	0,184	< 0, 294	Tidak Valid

Sumber : Data Primer hasil olahan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Berdasarkan tabel diatas, dari 12 butir pertanyaan indikator pengharapan, terdapat 7 (tujuh) butir pertanyaan yang valid dan 5 (lima) butir pertanyaan tidak valid, dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan n = 45. Dari hasil uji validitas yang dilakukan, maka nilai indikator pengharapan variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK yang paling rendah adalah 0,126 dan yang paling tinggi adalah 0,545, ini berarti bahwa indikator pengharapan dari variabel motivasi kerja tersebut reliabel (perincian dapat dilihat pada lampiran).

4.2.1.3 Insentif.

Indikator insentif juga merupakan bagian dari indikator motivasi kerja kelembagaan SIAK, yang terdiri dari 12 item pertanyaan. Untuk melihat tingkat validitas dan reliabilitas indikator insentif dilakukan pengujian. Lebih jelasnya terhadap hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada berikut ini.

Tabel 13. Hasil uji validitas subvariabel insentif dari variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun tahun 2008.

ITEM	r hitung	r tabel % 0,05 , n = 45	Keputusan
No.1	0,214	< 0,294	Tidak Valid
No.2	0,201	< 0,294	Tidak Valid
No.3	0,079	< 0, 294	Tidak Valid
No.4	0,415	> 0, 294	Valid
No.5	0,147	< 0, 294	Tidak Valid
No.6	0,398	> 0, 294	Valid
No.7	0,472	> 0, 294	Valid
No.8	0,352	> 0, 294	Valid
No.9	0,354	> 0, 294	Valid
No.10	0,252	< 0, 294	Tidak Valid
No.11	0,316	> 0, 294	Valid
No.12	0,633	> 0, 294	Valid

Sumber : Data primer hasil olahan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan tabel diatas, dari 12 butir pertanyaan indikator insentif pada variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK, terdapat 7 (tujuh) butir pertanyaan yang valid dan 5 (lima) butir pertanyaan tidak valid, dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan n = 45. Dari hasil uji validitas yang dilakukan, maka nilai indikator insentif variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK yang paling rendah adalah 0,147 dan paling tinggi adalah 0,633, ini berarti bahwa indikator insentif dari variabel motivasi kerja tersebut reliabel (perincian dapat dilihat pada lampiran).

4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan diukur melalui 5 (lima) sub variabel. Pada sub variabel pertama dioperasionalkan ke dalam 2 (dua) indikator dengan 9 (sembilan) pertanyaan, sub variabel kedua dioperasionalkan ke dalam 1 (satu) indikator dengan 4 (empat) pertanyaan, sub variabel ketiga dioperasionalkan ke dalam 3 (tiga) indikator dengan 7 (tujuh) pertanyaan, sub variabel ke empat dioperasionalkan ke dalam 2 (dua) indikator dengan 5 (lima) pertanyaan, sub variabel ke lima dioperasionalkan ke dalam 1 (satu) indikator dengan 5 (lima) pertanyaan.

Dengan demikian bahwa variabel terikat (Y) memiliki 9 (sembilan) indikator dan memiliki 31 pertanyaan. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan, dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS 15.0, bertujuan untuk melihat tingkat validitas atau keabsahan variabel penelitian. Lebih jelasnya dilakukan uji validitas sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.2.2.1 Sarana Fisik Kantor.

Indikator sarana fisik kantor merupakan bagian dari indikator variabel kualitas pelayanan, terdiri dari 9 (sembilan) item pertanyaan. Untuk melihat tingkat validitas dan reliabilitas indikator sarana fisik kantor dilakukan pengujian. Lebih jelasnya hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Hasil uji validitas indikator sarana fisik kantor dari Variabel Kualitas Pelayanan di Kecamatan Karimun tahun 2008.

ITEM	r hitung	r tabel % 0,05 , n = 45	Keputusan
No.1	0,336	> 0, 294	Valid
No.2	0,414	> 0, 294	Valid
No.3	0,545	> 0, 294	Valid
No.4	0,260	< 0,294	Tidak Valid
No.5	0,157	< 0,294	Tidak Valid
No.6	0,516	> 0, 294	Valid
No.7	0,396	> 0, 294	Valid
No.8	0,493	> 0, 294	Valid
No.9	0,461	> 0, 294	Valid

Sumber : Data primer hasil olahan.

Berdasarkan tabel diatas, bahwa dari 9 butir pertanyaan indikator sarana fisik kantor, terdapat 7 (tujuh) butir pertanyaan yang valid dan 2 (dua) butir pertanyaan tidak valid, dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan n = 45. Nilai alpha indikator sarana fisik kantor yang paling rendah adalah 0,157 dan paling tinggi adalah 0,545, ini berarti bahwa indikator sarana fisik kantor dari variabel kualitas pelayanan tersebut reliabel (perincian dapat dilihat pada lampiran).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.2.2.2 Kemampuan dan keandalan.

Indikator kemampuan dan keandalan merupakan bagian dari indikator kualitas pelayanan, yang terdiri dari 4 (empat) item pertanyaan. Untuk melihat tingkat validitas dan reliabilitas indikator kemampuan dan keandalan dilakukan pengujian. Lebih jelasnya hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 15. Hasil uji validitas indikator kemampuan dan keandalan dari Variabel Kualitas Pelayanan di Kecamatan Karimun.

ITEM	r hitung	r tabel % 0,05 , n = 45	Keputusan
No.1	0,653	> 0, 294	Valid
No.2	0,413	> 0, 294	Valid
No.3	0,542	> 0, 294	Valid
No.4	0,629	> 0, 294	Valid

Sumber : Data primer hasil olahan.

Berdasarkan tabel diatas, bahwa dari 4 butir pertanyaan indikator kemampuan dan keandalan terdapat 4 (empat) butir pertanyaan yang valid dan tidak ada pertanyaan yang tidak valid, dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan n = 45. Untuk nilai alpha indikator kemampuan dan keandalan dari variabel kualitas pelayanan yang paling rendah adalah 0,413 dan yang paling tinggi adalah 0,653, berarti bahwa indikator kemampuan dan keandalan dari variabel kualitas pelayanan tersebut reliabel (perincian dapat dilihat pada lampiran).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.2.2.3 Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap.

Indikator pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap merupakan bagian dari indikator kualitas pelayanan, yang terdiri dari 7 (tujuh) item pertanyaan. Untuk melihat tingkat validitas dan reliabilitas indikator pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap dilakukan pengujian. Lebih jelasnya hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 16. Hasil uji validitas indikator Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap dari variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Karimun tahun 2008

ITEM	r hitung	r tabel % 0,05 , n = 45	Keputusan
No.1	0,644	> 0, 294	Valid
No.2	0,349	> 0, 294	Valid
No.3	0,150	< 0,294	Tidak Valid
No.4	0,257	< 0,294	Tidak Valid
No.5	0,182	< 0,294	Tidak Valid
No.6	0,495	> 0, 294	Valid
No.7	0,399	> 0, 294	Valid

Sumber : Data primer hasil olahan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Berdasarkan tabel diatas, bahwa dari 7 butir pertanyaan indikator pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap terdapat 4 (empat) butir pertanyaan yang valid dan 3 (tiga) butir pertanyaan tidak valid, dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan n = 45. Untuk nilai alpha indikator pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap yang paling rendah adalah 0,150 dan paling tinggi adalah 0,644 berarti bahwa indikator pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap dari variabel kualitas pelayanan tersebut reliabel (perincian dapat dilihat pada lampiran).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.2.2.4 Keramahan dan Kesantunan.

Indikator keramahan dan kesantunan merupakan bagian dari indikator kualitas pelayanan, yang terdiri dari 5 (lima) item pertanyaan. Untuk melihat tingkat validitas dan reliabilitas indikator keramahan dan kesantunan dilakukan pengujian. Lebih jelasnya terhadap hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 17. Hasil uji validitas indikator keramahan dan sopan santun dari variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Karimun tahun 2008.

ITEM	r hitung	r tabel % 0,05 , n = 45	Keputusan
No.1	0,469	> 0, 294	Valid
No.2	0,395	> 0, 294	Valid
No.3	0,689	< 0,294	Valid
No.4	0,684	< 0,294	Valid
No.5	0,242	< 0,294	Tidak Valid

Sumber : Data primer hasil olahan.

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 5 (lima) butir pertanyaan indikator keramahan dan kesantunan pada variabel kualitas pelayanan, terdapat 4 (empat) butir pertanyaan yang valid dan 1 (satu) butir pertanyaan tidak valid, dengan menggunakan taraf signifikan 5 % dan n = 45. Nilai alpha indikator keramahan dan kesantunan yang paling rendah adalah 0,242 dan paling tinggi adalah 0,689 berarti bahwa indikator pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap dari variabel kualitas pelayanan tersebut reliabel (perincian dapat dilihat pada lampiran).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.2.2.5 Sikap Tegas.

Indikator sikap tegas merupakan bagian dari indikator kualitas pelayanan, yang terdiri dari 6 (enam) item pertanyaan. Untuk melihat tingkat validitas dan reliabilitas indikator sikap tegas dilakukan pengujian. Hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 18. Hasil uji validitas indikator sikap tegas dari Variabel Kualitas Pelayanan di Kecamatan Karimun tahun 2008.

ITEM	r hitung	r tabel % 0,05 , n = 45	Keputusan
No.1	0,621	> 0, 294	Valid
No.2	0,504	> 0, 294	Valid
No.3	0,578	> 0, 294	Valid
No.4	0,657	> 0, 294	Valid
No.5	0,621	> 0, 294	Valid
No.6	0,626	> 0, 294	Valid

Sumber : Data primer hasil olahan.

Berdasarkan tabel diatas, bahwa dari 6 (enam) butir pertanyaan indikator sikap tegas pada variabel kualitas pelayanan, terdapat 6 (enam) butir pertanyaan yang valid, dengan menggunakan taraf signifikan yang 5 % dan n = 45. Nilai alpha indikator sikap tegas yang paling rendah adalah 0,504 dan paling tinggi adalah 0,657, ini berarti bahwa indikator sikap tegas dari variabel kualitas pelayanan tersebut reliabel (perincian dapat dilihat pada lampiran).

4.3 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Motivasi Kerja

Setelah data terkumpul dari responden, langkah selanjutnya melakukan tabulasi data. Hal ini bertujuan untuk membuat tingkatan persepsi mengenai

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

motivasi kerja dan kualitas pelayanan. Setiap butir pertanyaan memiliki rentang 1(satu) sampai 5 (lima) dengan jumlah responden 34 orang, selanjutnya dihitung dengan menggunakan interval, dimana nilai tertinggi adalah 5 (lima) dan nilai terendah 1(satu).

Adapun interval skor untuk variabel motivasi kerja dan kualitas pelayanan, dapat dikategorikan sebagai berikut :

Sangat memuaskan	:	4,0	-	5,0
Memuaskan	:	3,0	-	3,9
Cukup memuaskan	:	2,0	-	2,9
Kurang Memuaskan	:	1,0	-	1,9
Tidak Memuaskan	:	0,1	-	0,9

rata-rata tertimbang dari variabel motivasi kerja dari 34 pertanyaan , dapat dilihat pada tabel berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 19. Distribusi frekuensi skor motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun

Butir	Skor					Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
1	0	0	1	19	6	109	4,2
2	0	0	0	10	16	120	4,6
3	0	4	14	4	4	86	3,3
4	0	4	7	11	4	93	3,6
5	0	1	3	20	2	101	3,9
6	0	0	9	13	4	99	3,8
7	0	3	5	15	3	96	3,7
8	0	0	1	13	12	115	4,4
9	0	0	4	17	5	105	4,0
10	0	1	4	16	5	103	3,9
11	0	1	2	17	6	106	3,4
12	0	4	10	9	3	89	3,4
13	0	1	9	11	5	98	3,8
14	0	1	6	13	6	102	3,9
15	0	2	5	10	9	104	4,0
16	0	2	10	8	6	96	3,7
17	1	4	9	7	5	89	3,4
18	0	0	0	8	18	122	4,7
19	0	1	1	7	17	118	4,5
20	0	0	4	14	8	108	4,1
21	0	1	1	17	7	108	4,1
22	0	3	3	15	5	100	3,8
23	0	1	12	10	3	93	3,6
24	0	0	2	19	5	107	4,1
25	0	0	2	13	11	113	4,3
26	0	0	9	12	5	100	3,8
27	0	0	17	9	0	87	3,3
28	0	1	13	9	3	92	3,5
29	0	5	14	6	1	81	3,1
30	0	1	13	8	4	93	3,6
31	0	0	11	13	2	95	3,6
32	0	0	19	6	1	86	3,3
33	0	0	19	6	1	86	3,3
34	0	0	8	13	5	101	3,9

Sumber : Hasil pengolahan data lapangan.

Berdasarkan tabel diatas, dari 34 item pertanyaan terdapat 23 atau 67,6 % item pertanyaan yang di jawab oleh responden bahwa motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun rata-rata sangat memuaskan dan 11 atau 32,3 % item pertanyaan yang di jawab oleh responden bahwa motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun rata-rata memuaskan. Hasil olahan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tersebut, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pegawai di kategori memuaskan.

Hal ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan motivasi kerja kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun sudah dilakukan, melalui penyediaan insentif petugas berupa penyediaan dana operasional bulanan yang diterima setiap bulannya, sedangkan motivasi yang bersifat pemberian penghargaan kepada pegawai/staf belum terlihat. Walaupun dari item pertanyaan jawaban responden mayoritas motivasi kerja memuaskan, tetapi masih terlihat jawaban responden terhadap motivasi kerja pegawai cukup memuaskan. Adapun item pertanyaan yang dikategori masih cukup memuaskan motivasi kerja adalah :

a. Tugas dan fungsi pegawai dalam kelembagaan SIAK masih terasa dibebani,
b. Pegawai/staf bekerja ingin mencapai tujuan subjektif yang bersifat material,
c. Kepuasan terhadap hasil kerja,
d. Harapan yang akan dicapai berorientasi kepada material,
e. Beban kerja pegawai/staf tidak sesuai dengan dana yang diterima,
f. Bonus yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan subjektip,
g. Bonus pelayanan sangat ditentukan dari hasil pelayanan,
h. Bonus pelayanan diterima setiap bulan,

4.4 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk melihat tingkat persepsi kualitas pelayanan, setiap butir pertanyaan ditentukan nilai 1 sampai 5 dengan jumlah responden 31 orang,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

selanjutnya dihitung dengan menggunakan interval, nilai tertinggi adalah 5 (lima) dan nilai terendah 1 (satu).

Adapun rata-rata tertimbang dari variabel kualitas pelayanan dari 31 item pertanyaan, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 20. Distribusi frekuensi skor kualitas pelayanan kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun.

Butir	Skor					Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
1	0	1	1	8	20	137	4,6
2	0	1	2	15	12	128	4,3
3	0	1	3	16	10	125	4,2
4	0	2	3	21	4	117	3,9
5	0	5	6	16	3	107	3,6
6	0	1	3	18	8	123	4,1
7	1	1	1	9	18	132	4,4
8	0	1	0	7	22	140	4,7
9	0	1	0	10	19	137	4,6
10	0	0	5	11	14	129	4,3
11	0	0	4	18	8	124	4,1
12	5	3	3	10	9	105	3,5
13	0	0	8	9	13	125	4,2
14	5	1	5	8	11	109	3,6
15	10	1	2	6	11	97	3,2
16	0	0	18	11	1	103	3,4
17	1	4	11	14	0	98	3,3
18	0	4	23	2	1	90	3,0
19	0	0	9	8	13	124	4,1
20	0	0	5	13	12	127	4,2
21	0	0	3	12	15	132	4,4
22	1	0	1	18	10	126	4,2
23	0	0	4	17	9	125	4,2
24	1	1	2	15	11	124	4,1
25	2	2	3	5	18	125	4,2
26	0	0	5	16	9	124	4,1
27	0	0	0	18	12	132	4,4
28	0	0	2	14	14	132	4,4
29	0	0	2	19	9	127	4,2
30	0	0	1	20	9	128	4,3
31	1	2	1	12	14	126	4,2

Sumber : Hasil pengolahan data lapangan.

Berdasarkan tabel diatas, dari 31 item pertanyaan terdapat 23 atau 74,2 % item pertanyaan yang di jawab oleh responden bahwa kualitas pelayanan rata-

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

rata sangat memuaskan di Kecamatan Karimun, dan 8 atau 25,8 % item pertanyaan yang di jawab oleh responden bahwa kualitas pelayanan SIAK di Kecamatan Karimun rata-rat memuaskan. Kualitas pelayanan tim kelembagaan SIAK kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan rata-rata dikategori sangat memuaskan.

Walaupun jawaban responden terhadap item pertanyaan kualitas pelayanan di kategori sangat memuaskan, tetapi masih ditemukan jawaban responden terhadap item pertanyaan dikategori tidak memuaskan yaitu pada indikator sarana dan prasarana kantor yang tersedia, relatif terbatasnya sarana komputer, mesin tik dan terbatasnya ATK kantor, sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan penerbitan KK/KTP kepada masyarakat. Di samping itu juga dari 5 (lima) sub variabel kualitas pelayanan, sub variabel pengharapan dikategori cukup memuaskan. Adapun jawaban responden dari indikator yang masih di kategori cukup memuaskan, adalah sebagai berikut :

a. Kepuasan hasil kerja pegawai,
b. Penghargaan atasan terhadap hasil kerja,
c. Formulir yang tersedia untuk pelayanan penerbitan KK/KTP.

4.5 Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP

Berdasarkan hasil pengujian variabel pengaruh motivasi kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan Penerbitan KK dan KTP (Y), dengan menggunakan SPSS 15.0 analisis korelasi, memperoleh output sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 21. Uji korelasi bivariate antara variabel motivasi kerja dengan kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP.

		Motivasi.Kerja	Kualitas.Pelayanan
Motivasi.Kerja	Pearson Correlation	1	-.154
	Sig. (1-tailed)		.205
	N	31	31
Kualitas.Pelayanan	Pearson Correlation	-.154	1
	Sig. (1-tailed)	.205	
	N	31	31

Sumber : Data hasil olahan, 2008.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa angka output dari hasil olahan statistik, maka angka r = 0,154. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dapat diabaikan (r mendekati 0 dan r < 0,2 baik positif maupun negatif, hubungan dapat diabaikan). Nilai korelasi yang diperoleh merupakan nilai korelasi sampel, oleh karena itu pendekatan korelasi populasi dapat dilakukan dengan uji t.

Dari hasil olahan dengan menggunakan uji t, diperoleh nilai t hitung = 0,84, sedangkan nilai t tabel (29. 0,50) = 0,683. Oleh karena nilai t hitung > t tabel, berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel motivasi kerja pegawai dengan kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP. Dengan demikian secara empirik, sub variabel motivasi kerja pegawai berupa motif (kebutuhan), pengharapan dan insentif berpengaruh positif yang tinggi terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP terutama pada dimensi Sarana fisik kantor, Kemampuan yang andal, Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, Ramah dan sopan, dan Sikap tegas di Kecamatan Karimun (studi pada Kelembagaan SIAK).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Seseorang akan melakukan aktivitas tertentu, apabila ada yang mengerakkan atau yang mendorong, apakah disebabkan suatu motif dan kepentingan yang bersumber dari adanya kebutuhan, keinginan yang harus dipenuhi. Kebutuhan manusia dan niat untuk memenuhi kebutuhan tersebut merupakan pendorong utama seseorang dalam beraktivitas. Manusia memiliki harapan yang akan diwujudkan, baik untuk memenuhi kebutuhan individu maupun untuk mencapai target dalam kelembagaan SIAK.

Di samping itu juga, seseorang termotivasi bekerja dengan baik, apabila hasil kerja atau pekerjaan yang dihasilkan dapat dihargai dan dihormati pimpinan. Kepuasan pelayanan tidak dapat diukur dengan kebutuhan bersifat material semata-mata, namun tidak menutup kemungkinan orang termotivasi bekerja dengan baik, karena ingin memenuhi kebutuhan masalah ekonomi.

Faktor motivasi kerja, merupakan salah satu bentuk wujud aktivitas, yang akan menghasilkan suatu produk. Produk yang bersifat jasa sangat perlu dipertahannkan dan dipasarkan, sehingga mengasilkan jasa yang lebih berkualitas. Untuk menjaga kesinambungan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, diperlukan sub variabel yang fungsinya sebagai alat ukur/ standarisasi.

Kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan terwujud, apabila tersedianya sarana fisik kantor, kemampuan yang andal, pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, ramah dan sopan, dan Sikap tegas. Motivasi kerja sangat penentu ke arah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil output SPSS, bahwa nilai R square sebesar 0,897 yang berasar dari mengkuadratkan nilai koefisien korelasi 0,947 x 0,947 = 0,897, hal ini berarti 89,7

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

% bahwa motivasi kerja pegawai sangat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan, terutama pada dimensi (Motif, pengharapan dan Insentif) sedangkan sisanya 10,3 %, berarti selain dimensi yang telah ada juga dipengaruhi oleh dimensi-dimensi lain yang harus di perhatikan guna untuk lebih memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP lebih memuaskan.

Tabel 22. Besarnya pengaruh variabel motivasi kerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan Penerbitan KK dan KTP.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.947(a)	.897	.795	78.105	2.164

a Predictors: (Constant), Motivasi.Kerja, Skala
b Dependent Variable: Kualitas.Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, hasil penyebaran kuestioner dan wawancara kepada responden ternyata motivasi kerja pegawai dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh. Hal ini terlihat karena disebabkan bahwa pemerintah daerah mengharapkan pelaksanaan program SIAK dapat berjalan secara optimal. Untuk meningkatkan dan terlaksananya program tersebut sangat perlu pemerintah daerah Kabupaten Karimun memberikan motivasi berupa penyediaan dana insentif bagi pegawai (tim kelembagaan SIAK).

Penyediaan dana insentif dari Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun, dianggarkan melalui dana APBD yang dititipkan pada anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Kependudukan, Capil dan KB Kabupaten Karimun. Dana insentif yang disediakan oleh Pemerintah Daerah hanya berupa

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dana operasional, sedangkan penyediaan pakaian dinas, bantuan transportasi dan studi banding untuk meningkatkan pengetahuan/pengalaman belum terlaksana. Hal ini disebabkan keterbatasan dana APBD yang tersedia dan Pemerintah Kabupaten Karimun masih membutuhkan dana untuk pembangunan mega proyek, seperti pembangunan jalan lingkar, stadion olah raga tertutup dan pembangunan lainnya.

Pengharapan pegawai terhadap pengakuan pemerintah atas prestasi kerja yang diberikan kepada pemerintah atau instansi hanya berupa janji pimpinan yang tidak dilaksanakan, sedangkan seorang pegawai selaku manusia sangat perlu mendapatkan tempat atas prestasi yang dicapai. Upaya-upaya lain yang harus diperhatikan, dalam rangka peningkatkan motivasi kerja yaitu : Pemberian pakaian dinas, memberikan penghargaan kepada desa/kecamatan yang baik dalam mengelola program SIAK dan Melakukan evaluasi hasil kerja tim kelembagaan SIAK. Dimensi yang di susun ini, bertujuan untuk menambahkan dimensi yang ada dalam rangka peningkatan motivasi kerja pegawai, sehingga kualitas pelayanan kedepan lebih baik dan meningkat.

UNIVERSITAS TERBUKA

4.6 Temuan Penelitian

Dari teknik pengumpulan data yang dilakukan di lapangan, melalui penyebaran kuestioner, wawancara dan studi perpustakaan, terdapat temuan di dalam penelitian, di antaranya yaitu :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.6.1 Variabel Motivasi Kerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian, walaupun motivasi kerja pegawai tim kelembagaan SIAK di tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan tinggi, namun masih terdapat beberapa dimensi yang dapat memperkayakan dimensi motivasi yang telah ada, yaitu :

4.6.1.1 Pemberian Penghargaan

Dari hasil wawancara dengan responden, selama pelaksanaan SIAK berjalan di Kabupaten Karimun, pimpinan atau pemerintah Kabupaten Karimun belum pernah memberikan penghargaan kepada kecamatan dan desa/kelurahan yang dikategorikan berhasil dalam mengelola program SIAK. Hal ini dilakukan, bertujuan untuk meningkatkan kinerja, sehingga kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan akan lebih meningkat.

4.6.1.2 Agenda Motivasi

Dari hasil wawancara, bahwa pemberian motivasi kerja pegawai yang diberikan oleh pimpinan, pejabat eselon III dan pejabat eselon IV tidak diagendakan, baik di tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan. Dengan tidak diagendakan item-item motivasi yang diberikan, mengakibatkan pegawai/staf kelupaan, sehingga tujuan yang diharapkan dari motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak tercapai.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.7 Pembahasan

Dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu bentuk dokumen dasar yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menjadi persyaratan untuk pengurusan dokumen dan surat lainnya. Agar masyarakat dapat membutuhkan pelayanan penerbitan KK dan KTP SIAK secara optimal, maka pemerintah daerah telah berupaya membentuk kelembagaan SIAK di masing-masing desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten. Kelembagaan SIAK dapat bekerja secara efektif, apabila di koordinir dengan baik dan kinerja pegawai yang terhimpun dalam kelembagaan SIAK dapat bekerja secara berkualitas, untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan KK dan KTP SIAK di Kecamatan Karimun perlu diberi motivasi oleh atasan/pimpinan.

Pemerintah atau pimpinan memperhatikan kebutuhan pegawai yang terhimpun dalam kelembagaan SIAK, baik kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan aktualisasi. Motivasi kerja yang baik akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan dalam penerbitan KK dan KTP SIAK. Di dalam bab pembahasan ini akan ditinjau bagaimana motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP, bagaimana kualitas pelayanan penerbitan KK/KTP dan bagaimana tingkat signifikan pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP di Kecamatan Karimun (Studi pada kelembagaan SIAK).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.7.1 Motivasi Kerja Pegawai

Untuk mengetahui keinginan yang terdapat pada diri seseorang pimpinan dalam melakukan dorongan terhadap pegawai yang memberikan pelayanan penerbitan KK dan KTP SIAK kepada masyarakat. Supaya lebih terarahnya hasil penelitian yang akan dilakukan, maka pada pembahasan teori motivasi kerja pegawai akan diukur dengan 3 (tiga) sub variabel, 7 (tujuh) indikator dan memiliki 34 pertanyaan. Hal ini diharapkan dari hasil penelitian ini akan lebih mengetahui bagaimana motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan KK dan KTP kepada masyarakat. Lebih jelasnya dapat ditinjau pada masing-masing sub variabel berikut ini :

4.7.1.1 Motif (Kebutuhan).

Motif merupakan suatu perangsang keinginan *(want)* dan daya penggerak kemampuan bekerja seseorang (Malayu S.P, 2002 : 144). Supaya lebih mengetahui motif yang dimiliki oleh seorang pegawai, maka pada sub variabel ini akan digambarkan ke dalam 3 (tiga) indikator yang terdiri dari 10 pertanyaan. Lebih memperjelas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 23. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel Motif.

Skor Jawaban Responden (S)	Responden			Rangking
	F	F x S	%	
1	0	0	0	5
2	13	26	2,53	4
3	48	144	4,02	3
4	138	552	53,75	1
5	61	305	29,70	2
Jumlah	260	1027	100	

Sumber : Data olahan, 2008.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sub variabel motif (kebutuhan) sangat memberikan pengaruh terhadap variabel motivasi kerja kelembagaan SIAK dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP, karena dari 260 pertanyaan terdapat 199 atau 83,45 % jawaban responden yang menyatakan sangat memuaskan. Dari hasil pengolahan menunjukkan bahwa pegawai ingin bekerja, karena ada motif. Keinginan dan kebutuhan terdapat perbedaan, hal ini dipengaruhi oleh selera, latar belakang dan lingkungannya. Berkenaan dengan hal tersebut menyulitkan manajer untuk memberikan alat motivasi yang tepat bagi setiap individu bawahannya.

Menurut Gibson (1997 : 94) dalam Buku Organisasi menjelaskan bahwa seseorang termotivasi kerja dengan baik, jika ada sesuatu kebutuhan yang akan dicapai, oleh karena itu kebutuhan menunjukkan kekurangan yang dialami seseorang pada suatu waktu tertentu. Kekurangan tersebut dapat bersifat fisiologis (Kebutuhan akan makan), bersifat psikologis (Kebutuhan akan harga diri) dan bersifat sosiologis (kebutuhan akan integrasi sosial). Kebutuhan dapat dipandang sebagai pembangkit perilaku, apabila kebutuhan akibat kekurangan tersebut muncul, maka individu lebih peka terhadap usaha motivasi para manajer.

Pada sub variabel motif yang menjadi perhatian dan lebih mengarah pada kebutuhan hidup sehari-hari, kebutuhan akan harga diri, kebutuhan akan pendidikan dan kebutuhan integrasi antara pimpinan dengan bawahan. Hasil kuestioner yang disebarkan kepada responden ternyata, bawahan sangat menerima jabatan yang dibebankan oleh pimpinan, juga sangat setuju kalau pekerjaan yang dibebankannya menjadi tanggung jawab kelembagaan SIAK dan pekerjaan diarahkan ke lebih, agar tujuan yang diharapkan mudah tercapai. Tugas dan tanggung jawab yang dibebankan oleh pimpinan kepada tim kelembagaan SIAK menjadi terbebani, hal ini menunjukkan bahwa adanya timbul rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan oleh pimpinan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut Luthans, (1995 : 177) bahwa kebutuhan manusia terdiri dari motif primer, motif umum dan motif skunder. Motif primer yaitu motif yang dibawa sejak lahir atau bersifat fisiologis. Motif umum yaitu motif yang lebih bersifat ingin tahu, aktivitas eksplorasi dan manipulasi. Sedangkan Motif skunder yaitu motif yang mempengaruhi kepuasan kerja, produktivitas dan prestasi kerja karyawan.

Pegawai dapat bekerja sehari-hari dengan baik, apabila mendapat dorongan. Motivasi yang diberikan oleh atasan kepada bawahan/pegawai memberikan arti tersendiri bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Motivasi pimpinan kepada pegawai memberikan dorongan atau rangsangan untuk berbuat lebih baik dari hari-hari terdahulu.

Menurut Teori Motivasi Mc. Clelland (2004 : 181 182)yang merupakan bagian dari Pendekatan Teori Difisiensi/Isi menyatakan bahwa motif berprestasi (N Ach) akan muncul ditandai dengan adanya dorongan dari individu untuk memperoleh kesuksesan yang maksimal, menyukai tantangan pekerjaan, ingin menghasilkan prestasi yang tinggi dan semangat bersaing untuk menjadi yang terbaik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedepan, sangat berpengaruh terhadap kualitas SDM yang terhimpun di dalam kelembagaan SIAK, baik di tingkat Dinas Kependudukan, kecamatan dan desa/kelurahan. Adapun upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas SDM pegawai kegiatan pelatihan/sosialisasi/ lokakarya dan pendidikan singkat masalah pelaksanaan SIAK, baik yang dilaksanakan oleh kabupaten, propinsi maupun pusat. Hal ini senada sebagaimana yang dikemukakan oleh Basir Barthos (1993 : 5) bahwa untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia aspek-aspek pendidikan dan latihan merupakan salah satu aspek manajerial yang sangat penting. Motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan sering dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung motivasi diberikan pada rapat stap dan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

rapat evaluasi bulanan, sedangkan secara tidak langsung diberikan melalui perantara kepala bidang atau kepala sub bidang pada acara staff meeting.

Di dalam konsep dasar pengarahan hampir tidak ada bawahan yang mampu bekerja tanpa bantuan orang lain. Dalam organisasi bawahan selalu perlu mendapat petunjuk dan bimbingan dari pimpinan organisasi, baik secara langsung maupun secara norma yang tertulis (H.B. Siswanto, 2005 : 111).

Organisasi akan dapat tercapai tujuan yang diharapkan, apabila manajemen dikelola dengan optimal, karena manajemen merupakan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Supaya organisasi dapat mencapai tujuan diharapkan, maka para pimpinan harus memperhatikan dasar-dasar manajemen, yaitu kerjasama antara pimpinan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan, tujuan yang akan dicapai harus jelas, adanya pembagian kerja, adanya hubungan formal, adanya sekelompok orang dan adanya *human organization*.

Meskipun organisasi telah melaksanakan manajemen secara optimal, tetapi keberhasilan juga dipengaruhi pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan. Untuk lebih terarahnya pembinaan yang dilakukan, di tentukan jadwal pembinaan yang dilakukan oleh atasan, baik langsung maupun tidak langsung. Jadwal pembinaan yang dilakukan oleh atasan dapat disusun setiap satu bulan sekali dan per triwulan atau disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan. Adapun tujuan yang diharapkan disamping untuk memberikan motivasi kerja, juga mengingatkan kembali tentang arti pentingnya pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang terhimpun dalam kelembagaan SIAK sangat paham terhadap tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya, justru masih sangat mengharapkan untuk

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bekerja di kelembagaan SIAK sebagai pemberi pelayanan penerbitan KK/KTP kepada masyarakat.

Menurut analisa bahwa pegawai yang dibebankan terhadap tugas dan fungsi akan mampu bekerja dengan rasa penuh tanggung jawab, artinya bahwa fungsi dan tugas kelembagaan SIAK yang dibentuk untuk melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam penerbitan KK dan KTP SIAK. Tugas dan fungsi kecamatan dan desa/kelurahan tertuang di dalam Tupoksi Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2006 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, sedangkan pengangkatan tim kelembagaan SIAK tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Karimun, yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi.

Mengingat pelayanan penerbitan KK/KTP melalui program SIAK di Kabupaten Karimun sangat baru dilaksanakan, maka untuk lebih efektifnya pelayanan kepada masyarakat Dinas Kependudukan, Capil dan KB atas nama pemerintah daerah mengadakan sarana dan prasarana SIAK, di sapmping itu pemerintah telah berupaya memberikan motivasi berupa mengikutsertakan Sumber Daya Manusia (SDM) pada berbagai kegiatan pelatihan dan sosialisasi. Kegiatan tersebut dilakukan bertujuan untuk peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), karena semakin tinggi SDM yang dimiliki oleh pegawai, maka diharapkan kualitas pelayanan penerbitan KK/KTP SIAK lebih meningkat.

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), tim kelembagaan SIAK prinsifnya sangat setuju, kalau pekerjaan tugas dan fungsi diarahkan dengan baik. Program SIAK yang dilaksanakan di Kabupaten Karimun pada Bulan Mei

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2007, program SIAK sebagai program pusat yang harus dilaksanakan, sedangkan SDM pengelola SIAK tingkat Kabupaten dan Kecamatan mayoritas sangat baru. Untuk lebih optimalnya sistem pelaksanaan program SIAK , maka tidak menutup kemungkinan pengelola SIAK tingkat kecamatan dan kabupaten harus menerima masukan dan saran pendapat dari atasan.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat terutama penerbitan KK dan KTP, tim kelembagaan SIAK sangat dituntut bekerja secara sistem, dimana antara satu sub sistem dengan sistem lainnya saling berhubungan. Penerbitan KK/KTP tidak hanya dilaksanakan oleh kelembagaan SIAK di tingkat desa/kelurahan saja, tetapi sangat tergantung pada kinerja kelembagaan SIAK tingkat kecamatan dan kinerja kelembagaan SIAK tingkat Kabupaten. Sistem merupakan sebagai kesatupaduan antar elemen-elemen yang saling kait-mengkait, apabila terjadi kerusakan/gangguan pada salah satu elemen sistem akan berpengaruh terhadap elemen lainnya secara keseluruhan (2006 : 4.1).

Menurut Nisjar dan Winardi bahwa sistem merupakan suatu keseluruhan yang kompleks, yang terintegrasi, yang dicirikan oleh elemen-elemen yang saling berintegrasi, yang diarahkan ke arah pencapaian tujuan tertentu (Sundarso, 2006 : 4.4).

Di tinjau dari tugas dan fungsi desa/kelurahan dalam penerbitan KK/KTP yaitu menerima berkas permohonan penerbitan KK/KTP, melakukan verifikasi dan validasi serta meneruskan permohonan KK/KTP ke tingkat kecamatan. Ditingkat kecamatan melakukan verifikasi dan validasi, mengentry data pemohonan melalui aplikasi, menyimpan berkas permohonan dan membuat surat pengantar untuk penerbitan KK/KTP. Sedangkan tugas dan fungsi tingkat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kabupaten mencetak/penerbitan KK/KTP, menandatangani KK/KTP dan mengirimkan kembali KK/KTP yang sudah ditandatangani ke tingkat kecamatan.

Tim kelembagaan SIAK tingkat Kabupaten dan Kecamatan dalam bekerja mendapat dorongan dari atasan yang lebih tinggi. Motivasi yang diberikan oleh atasan lebih mengarah pembinaan terutama bersifat menanamkan kesadaran, menumbuhkan sikap tanggung jawab, percaya diri dalam memberikan pelayanan, kejujuran, saling menghormati dan sebagainya.

Di tingkat kabupaten pembinaan dari atasan kepada bawahan tidak semata-mata bersifat langsung, tetapi sering juga dilakukan secara tidak langsung. Secara langsung terutama dalam menghadapi hambatan atau kendala-kendala pada proses pelayanan penerbitan KK/KTP, secara tidak langsung pembinaan dilakukan pada jajaran eselon III dan eselon IV. Untuk tingkat kecamatan dan desa/kelurahan pembinaan dilakukan oleh Dinas Kependudukan, Capil dan KB dan camat dan secara tidak langsung pembinaan dilakukan oleh pejabat eselon IV dalam bentuk kegiatan pelatihan, sosialisasi, evaluasi, monitoring dan masukan masyarakat terhadap permasalahan yang berkenaan dengan penerbitan KK/KTP SIAK. Sedangkan di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan pembinaan sering dilakukan oleh camat, sekretaris kecamatan dan Kasi pemerintahan pada acara pertemuan evaluasi rutin bulanan, apabila memperoleh masukan dari masyarakat tentang masalah penerbitan KK/KTP dan melalui surat ketingkat desa/kelurahan.

Perhatian pimpinan untuk mengikutsertakan tim kelembagaan SIAK tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan pada acara pelatihan dan sosialisasi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

keterampilan SDM pengelola SIAK, sehingga dengan bekal ilmu yang diberikan akan menambah cakrawala berpikir dan meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan KK/KTP.

Motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahannya sangat bermanfaat, baik untuk tim kelembagaan SIAK tingkat kabupaten maupun di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan. Manfaat yang sangat dirasakan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang program SIAK, prosedur dan tatacara, sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standarisasi pendaftaran penduduk dan penerbitan KK/KTP.

Menurut Robert J. Mokler dalam Siswanto (2005 : 139) Pengendalian Manajemen adalah suatu usaha sistimatis untuk menentapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, mendesaian sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan yang sedang digunakan sedapat mungkin secara lebih efisien dan efektif guna mencapai sasaran perusahaan.

Tim kelembagaan SIAK tingkat kabupaten, kecamatan, dan desa/kelurahan memiliki motivasi kerja memuaskan, bekerja dengan penuh ketekunan dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Dengan ketekunan personil yang terlibat dalam kelembagaan SIAK masih sangat berambisi untuk bertahan bekerja di kelembagaan SIAK baik di tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan. Hal ini disebabkan adanya suatu kepahaman dan telah menjiwai tugas dan fungsi yang diberikan sebagai tim kelembagaan SIAK.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.7.1.2 Pengharapan.

Sub variabel pengharapan merupakan suatu bentuk yang sangat tergantung pada kekuatan daya tarik yang tinggi bagi individu dalam memenuhi kebutuhan yang akan dicapai. Supaya pengharapan individu dapat dicapai lebih optimal maka sangat diperlukan motivasi pimpinan. Untuk lebih mengetahui tentang sub variabel pengharapan yang dimiliki oleh pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP, maka sub variabel pengharapan disusun ke dalam 2 (dua) indikator dengan 12 item pertanyaan. Untuk lebih jelasnya tentang sub variabel pengharapan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 24. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel Pengharapan

Skor Jawaban Responden (S)	Responden			Rangking
	F	F x S	%	
1	1	1	0,08	5
2	20	40	3,22	4
3	60	180	14,51	3
4	136	544	43,87	1
5	95	475	38,31	2
Jumlah	312	1240	100	

Sumber : Data olahan, 2008.

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa sub variabel pengharapan sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja kelembagaan SIAK dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP kepada masyarakat, karena dari 312 pertanyaan terdapat 231 atau 82,18 %, jawaban responden yang menyatakan sangat memuaskan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memiliki motivasi karena adanya pengharapan yang ingin dicapai, baik bersifat subyektif (individu) maupun bersifat non subyektif. Kebutuhan subyektif lebih mengarah pada pemenuhan bersifat material (dana) dan non material lebih mengarah kepuasan kerja, hasil kerja dan target yang akan dicapai.

Pada sub variabel pengharapan dapat meningkatkan motivasi kerja disebabkan karena memiliki target yang akan dicapai di dalam kelembagaan SIAK, baik di tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan. Target yang akan dicapai tidak hanya dalam bentuk material, tetapi termasuk non material. Pengharapan bersifat non material lebih mengarah pada target pemberian pelayanan penerbitan KK/KTP SIAK kepada masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut menurut Vroom dalam teori pengharapan menegaskan bahwa kekuatan suatu kecendrungan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu, sangat tergantung pada kekuatan suatu pengharapan, yang diikuti oleh suatu keluaran (hasil) tertentu yang mempunyai daya tarik tinggi bagi individu. (Triantoro Safaria, 2004 : 189)

Selanjutnya motivasi kerja pada indikator pengharapan sangat ditentukan oleh sarana dan prasarana yang memadai, termasuk tersedianya perangkat komputer, printer, jaringan SIAK, ATK, meja dan kursi kantor, suasana lingkungan kerja kantor yang kondusif dan sebagainya. Tersedianya sarana dan prasarana kantor yang memadai akan memberikan kebetahan pegawai untuk bekerja dengan baik dan meningkatkan motivasi kerja.

Peningkatan motivasi kerja tidak semata-mata di pengaruhi tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, tetapi juga dipengaruhi oleh kepuasan hasil kerja. Semakin banyak berbuat untuk kepentingan masyarakat terutama penerbitan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

KK/KTP, maka semakin banyak permasalahan dan pengalaman yang didapat serta semakin puas hasil kerja yang diperoleh. Motivasi kerja akan puas dinikmati oleh tim kelembagaan SIAK, jika hasil kerja yang sudah diperbuat dapat di hargai, tersedianya instrumen dokumen kependudukan (blanko KK/KTP).

Senada dengan hal tersebut pimpinan harus memastikan bahwa kinerja bawahan dihargai dengan sepantasnya, dan bukan sebaliknya mengacuhkan dan tidak diberikan ganjaran positif atas kinerja bawahan. (Triantoro Safaria, 2004 : 201)

Keberhasilan dan peningkatan motivasi kerja tidak semata-mata untuk pemenuhan kebutuhan individu (subyektif) dan mengharapkan belas kasihan pemerintah. Oleh karena itu indikator penghargaan yang akan dicapai sangat ditentukan oleh proses pengembangan, namun hasil penelitian terlihat bahwa kelembagaan SIAK dalam melaksanakan tugas dan fungsi berdasarkan atas konsep-konsep yang digariskan. Adapun konsep-konsep yang disusun berkaitan dengan langkah penetapan prosedur dan tatacara pendaftaran penduduk, standar biaya pelayanan, waktu penyelesaian penerbitan KK/KTP dan upaya tertib administrasi kependudukan.

Meningkatnya motivasi kerja tim kelembagaan SIAK juga sangat dipengaruhi oleh perhatian pemerintah, terutama menyediakan sarana dan prasarana perangkat SIAK, memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, merekomendasikan kepada pegawai honorer daerah/kantor untuk diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil. Hal ini bertujuan agar adanya kesinambungan motivasi kerja pada masa akan datang.

Hal ini senada sebagaimana yang dikemukakan dalam teori Reinforcement (penguatan atau pengukuhan) bahwa pemberian hadiah kepada

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

setiap individu sangat dipengaruhi oleh perasaan puas yang telah mencapai prestasi puncak atau terpenuhinya aktualisasi dari bawahan. (Daft, 1999)

4.7.1.3 Insentif.

Sub variabel insentif merupakan salah bentuk motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan dalam bentuk material. Untuk mengetahui sejauhmana insentif yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan yang berada di dalam kelembagaan SIAK, maka pada sub variabel insentif disusun ke dalam 7 (tujuh) indikator dan 12 item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 25. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel insentif.

Skor Jawaban Responden (S)	Responden			Rangking
	F	F x S	%	
1	0	0	0	5
2	8	16	1,41	4
3	139	417	36,77	2
4	124	496	43,74	1
5	41	205	18,08	3
Jumlah	312	1134	100	

Sumber : Data olahan, 2008.

Berdasarkan tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa sub variabel insentif, juga memberikan pengaruh terhadap motivasi kerja kelembagaan SIAK dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP kepada masyarakat, karena dari 312 pertanyaan terdapat 165 atau 61,82 %, jawaban responden memuaskan.

Sub variabel insentif juga berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan KK/KTP bagi masyarakat. Dari hasil jawaban responden, keinginan pegawai yang terhimpun dalam wadah tim

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kelembagaan SIAK, baik tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan karena mengharapkan insentif di luar dari gaji.

Insentif yang pernah di peroleh tim kelembagaan SIAK tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan berasal dari anggaran APBD Kabupaten Karimun melalui Dinas Kependudukan, Capil dan KB. Besarnya dana insentif yang diterima setiap bulannya tergantung pada jenjang jabatan dalam kelembagaan SIAK, luas wilayah dan besarnya jumlah penduduk.

Pemberian dana insentif kepada pegawai, baik untuk pegawai tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan, dibayar setiap 2 (dua) atau 3 (tiga) bulan sekali, disebabkan jadwal pencairan dana APBD yang sudah ditentukan dan keterlambatan penyelesaian Surat Pertangung Jawaban (SPJ) dana insentif. Besarnya insentif yang diberikan kepada masing-masing petugas tidak menjadi permasalahan bagi tim kelembagaan SIAK tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan, tetapi anggaran yang diperoleh sangat membantu pendapatan tambahan pegawai.

UNIVERSITAS TERBUKA

Dalam teori pengharapan telah menegaskan pula bahwa seseorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila ia meyakini upaya yang dilakukannya akan menghantarkannya pada penilaian kerja yang baik *(First level-outcomes)*, karena suatu penilaian kerja yang baik akan mendorong ganjaran-ganjaran yang diberikan organisasi seperti gaji, bonus, karir dan ganjaran-ganjaran lain yang akan memuaskan tujuan pribadi karyawan. (Triantoro Safaria, 2004 : 201)

Dana insentif yang diterima oleh responden yang disediakan oleh Dinas Kependudukan, Capil dan KB hampir semua responden menyatakan insentif berupa dana yang di terima cukup memadai. Namun dana insentif lainnya berupa bonus dari hasil pelayanan pembuatan KK/KTP tidak semuanya yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

memperoleh, hal ini tergantung pada besarnya sumbangsih masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pegawai yang tergabung dalam kelembagaan SIAK justru mengharapkan dana insentif selain yang disediakan oleh Dinas Kependudukan, Capil dan KB, tetapi sangat mengharapkan dana insentif dari hasil pelayanan setiap bulannya. Menurut Abdurrahman Fathoni (2006 : 269)Imbalan yang akan di peroleh pegawai dalam organisasi dipandang sebagai salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh manajemen suatu organisasi, karena imbalan tidak hanya dipandang oleh pekerja tidak semata-mata sebagai alat pemuasan kebutuhan materinya, tetapi sudah dikaitkan dengan harkat dan martabat manusia.

Dari hasil pengamatan dan pengumpulan data hasil wawancara, pembagian insentif berupa bonus hasil pelayanan penerbitan KK/KTP sering dilakukan oleh kecamatan dan desa/kelurahan yang luas wilayah dan penduduk cukup besar, sehingga frekuensi masyarakat untuk berurusan pembuatan KK/KTP cukup tinggi. Bonus yang diperoleh dari hasil pelayanan juga membuat pegawai atau tim kelembagaan SIAK termotivasi untuk bekerja dengan baik.

UNIVERSITAS TERBUKA

4.7.2 Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan merupakan output dari suatu motivasi kerja yang dilakukan oleh tim kelembagaan SIAK, baik ditingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan. Di era reformasi sekarang ini tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kepada pemerintah sangat tinggi, sehingga harapan masyarakat pelayanan yang diberikan benar-benar dapat lebih cepat, mudah, transparan dan berkualitas.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Gaspersz (1997) bahwa manajemen kualitas merupakan suatu cara meningkatkan performasi secara terus menerus pada setiap level organisasi, atau proses dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. (Sampara Lukman, 1999 : 10)

Agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal, maka dapat diukur melalui 5 (lima) sub variabel. Menurut Maslow bahwa kebutuhan manusia dalam organisasi tidak hanya terbatas pada kebutuhan finansial dan fisik saja, tetapi juga mempunyai kebutuhan non-fisik (Sampara Lukman, 1999 : 6).

Variabel Kualitas Pelayanan (variabel terikat Y) memiliki 9 (sembilan) indikator dan 31 item pertanyaan. Untuk mengetahui kulitas pelayanan yang diberikan oleh operator SIAK tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan, sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

4.7.2.1 Sarana Fisik Kantor

Sarana fisik kantor merupakan sebagai penunjang untuk terlaksananya pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, karena semakin tersedianya sarana penunjang untuk pelayanan maka pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat, tepat dan berkualitas. Untuk mengetahui sarana fisik kantor yang tersedia di tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan sebagai penunjang pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, maka pada sub variabel sarana fisik kantor disusun ke dalam 2 (dua) indikator dengan 9 (sembilan) item pertanyaan. Lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 26. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel Sarana fisik kantor

Skor Jawaban Responden (S)	Responden			Rangking
	F	F x S	%	
1	1	1	0,09	5
2	14	28	2,44	4
3	19	57	4,97	3
4	120	480	41,88	2
5	116	580	50,61	1
Jumlah	270	1146	100	

Sumber : Data olahan, 2008.

Berdasarkan hasil penelitian dari sub variabel sarana fisik kantor, untuk terlaksananya pelayanan penerbitan KK/KTP menunjukkan bahwa dari 270 pertanyaan terdapat 236 atau 92,49 %, jawaban responden menyatakan sangat memuaskan.

Sarana fisik kantor di tingkat keruharan/desa yang ada di Kecamatan Karimun berupa meja pelayanan, mesin tik, ATK, instrumen pendaftaran penduduk (blanko) sangat memadai. Di tingkat Kecamatan Karimun juga sarana fisik kantor seperti meja pelayanan, komputer, mesin tik, ATK, blanko pendaftaran, sedangkan fasilitas jaringan SIAK sering terjadi gangguan baik kecepatan dan aplikasi. Walaupun terdapat gangguan tetapi tidak terlalu memberikan dampak terhadap pelayanan penerbitan KK dan KTP SIAK kepada masyarakat. Di tingkat Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB sarana fisik kantor berupa konter pelayanan, komputer, ATK, blanko pendaftaran dan fasilitas prangkat SIAK sangat memadai, sedangkan kecepatan dan aplikasi program SIAK selalu terjadi kendala dalam memberikan pelayanan penerbitan KK dan KTP SIAK.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Di tinjau dari fisik kantor di kelurahan/desa, kecamatan dan Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB sudah sangat memadai, justru sangat permanen, karena pada tahun anggaran 2007 melalui sumber dana APBD sudah menganggarkan pembangunan yang bersifat permanen, walaupun di tinjau dari usia desa/kelurahan yang dibangun merupakan desa/kelurahan dari hasil pemekaran. Dari hasil penelitian tersebut terlihat bahwa sarana fisik kantor pada prinsifnya tidak menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan pembangunan fisik kantor khususnya di tingkat desa/kelurahan mayoritas baru, maka sangat mempermudah bagi pemerintah desa/kelurahan menata ruang pelayanan terutama tentang pemerintahan dan administrasi kependudukan. Supaya pelayanan di pandang lebih optimal, Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB sangat memperhatikan penyediaan blanko KK dan KTP, dengan kata lain blanko tersebut harus tersedia secara memadai dan dapat mempengaruhi pelayanan penerbitan KK/KTP kepada masyarakat, oleh karena itu sejak awalnya pencanangan SIAK pada Bulan Mei 2007 sampai saat sekarang, penerbitan KK/KTP SIAK tidak menjadi terhambat, karena disebabkan habisnya persediaan blanko.

Di sisi lain keterlambatan penerbitan KK/KTP tidak hanya disebabkan oleh faktor sarana fisik kantor, tetapi juga disebabkan berkas persyaratan pembuatan KK/KTP pemohon belum lengkap, lambatnya petugas register tingkat desa/kelurahan menyerahkan ke kecamatan berkas yang sudah di lakukan verifikasi dan validasi, keterbatasan tenaga operator di tingkat kecamatan,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sehingga mengakibatkan terjadinya penumpukan berkas. Di samping itu juga keterlambatan disebabkan belum terlihatnya kerja sistem antara tim kelembagaan SIAK dalam penerbitan KK/KTP, kecamatan kurang melakukan konsolidasi ke tingkat desa/kelurahan dan belum tersedianya jaringan SIAK yang optimal di masing-masing kecamatan.

Untuk lebih memaksimalkan pelayanan penerbitan KK/KTP kepada masyarakat. Desa/kelurahan senantiasa memperhatikan hal-hal yang memberikan pengaruh langsung terhadap pelayanan, seperti disiplin pegawai, sarana penunjang pelayanan, SDM pelayanan dan adanya konsulidasi di tingkat kelurahan/desa, kecamatan dan Dinas Kependudukan, Catatan sipil dan KB. Hal ini bertujuan untuk menyatukan sistem pelayanan dan pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahan terutama dalam penerbitan KK/KTP kepada masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

4.7.2.2 Kemampuan yang andal.

Kualitas pelayanan penerbitan KK/KTP SIAK sangat dipengaruhi oleh kemampuan andal yang dimiliki oleh pegawai di tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan Dinas Kependudukan, Capil dan KB. Supaya untuk mengetahui sub variabel kemampuan yang andal dari pegawai, maka disusun 1 (satu) indikator dengan 4 (empat) item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 27. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel Kemampuan yang andal

Skor Jawaban Responden (S)	Responden			Rangking
	F	F x S	%	
1	5	5	1,03	5
2	3	6	1,24	4
3	20	60	12,42	3
4	48	192	39,75	2
5	44	220	45,55	1
Jumlah	120	483	100	

Sumber : Data olahan, 2008.

Dari tabel diatas, bahwa sub variabel kemampuan yang andal yang dimiliki oleh bawahan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas berpengaruh terhadap penerbitan KK/KTP kepada masyarakat, karena dari 120 pertanyaan terdapat 92 atau 85,20 % yang menjawab sangat memuaskan.

Indikator ini lebih memberikan penekanan terhadap kemampuan, keterampilan dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin tingginya kemampuan, keterampilan dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka kualitas pelayanan semakin baik.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan KK/KTP diberikan secara serius. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan secara jelas, baik yang berkaitan dengan prosedur/ tatacara dan persyaratan pembuatan KK/KTP. Juga petugas dalam memberikan pelayanan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi petugas. Dengan perubahan paradigma

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

di bidang pelayanan, maka masyarakat berada di posisi membutuhkan pelayanan dan bukan sebaliknya petugas minta dilayani.

Di sisi lain tolak ukur kualitas pelayanan ditandai dengan pelayanan yang diberikan tanpa memandang waktu dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP. Hal ini ditandai bahwa pelayanan yang di berikan oleh petugas tidak hanya sebatas jam kantor saja, tetapi dapat dilakukan di luar jam kantor. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya pada penerbitan KK/KTP saja, tetapi sering juga dilakukan terutama yang berkaitan dengan pembinaan, informasi tentang prosedur dan persyaratan pembuatan KK/KTP, informasi masalah waktu penyelesaian KK/KTP, biaya dan informasi tentang aturan hukum yang mengatur pendaftaran penduduk saat ini. Supaya pelayanan lebih optimal yang diberikan kepada masyarakat, maka sangat diperlukan pegawai atau tim kelembagaan SIAK yang andal dan paham terhadap upaya penerbitan KK/KTP di Kecamatan Karimun.

UNIVERSITAS TERBUKA

4.7.2.3 Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap.

Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap menjadi salah satu sub variabel yang sangat penting, dan menjadi tolak ukur keberhasilan atau kualitas pelayanan terutama dalam hal penerbitan KK/KTP SIAK bagi masyarakat. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai cepat, tepat dan tanggap, maka pada sub variabel ini disusun 3 (tiga) indikator dengan 7 (tujuh) item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 28. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap

Skor Jawaban Responden (S)	Responden			Rangking
	F	F x S	%	
1	16	16	2,13	5
2	10	20	2,67	4
3	73	219	29,27	3
4	62	248	33,15	1
5	49	245	32,75	2
Jumlah	210	748	100	

Sumber : Data olahan, 2008.

Dari tabel diatas, bahwa sub variabel pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap yang dimiliki oleh bawahan berpengaruh terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas dalam hal penerbitan KK/KTP, karena dari 210 pertanyaan terdapat 111 atau 65,80 %, yang menjawab memuaskan.

Indikator ini merupakan salah satu tolak ukur untuk menentukan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan pembuatan KK/KTP. Pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap sangat didambakan oleh setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena membuat masyarakat tidak menghadapi suasana birokrasi yang berbelit-belit. Meskipun tuntutan reformasi pelayanan sangat mengharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terlalu birokrasi, tetapi tidak menutup kemungkinan pelayanan yang diberikan melanggar ketentuan yang berlaku dan terjadi penyimpangan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas tingkat Kecamatan Karimun dan Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB dalam hal pembuatan KK/KTP cukup cepat dan tidak sering menunda-nunda berkas pemohon yang masuk, justru waktu penyelesaian penerbitan KK/KTP

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sepanjang persyaratan lengkap lebih kurang 1 (satu) minggu. Namun dalam kenyataannya masih ditemukan keterlambatan penerbitan KK/KTP sebagaimana acuan dari ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pasal 69 bahwa instansi pelaksana atau pejabat yang diberi kewenangan, sesuai tanggung jawabnya, wajib menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk berupa KK atau KTP paling lambat 14 (empat belas) hari. Untuk di tingkat desa/kelurahan, memang mengalami sedikit kendala untuk dilakukan verifikasi dan validasi, hal ini disebabkan karena berkas yang masuk mengalami sedikit kendala terutama persyaratan kurang dilengkapi oleh pihak pemohon.

Keterlambatan penerbitan KK/KTP dapat terjadi karena disebabkan gangguan jaringan telpon, maka janji yang ditetapkan oleh petugas sering tidak tepat waktu. Persyaratan pembuatan KK/KTP seharusnya dijadikan standarisasi baku dalam memberikan pelayanan, namun pemohon maupun petugas sering mengabaikan persyaratan penerbitan KK/KTP, sedangkan petugas tanggap terhadap kedatangan masyarakat untuk berurusan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inisiatif petugas desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan KK/KTP cukup tinggi, tetapi masih ditemukan keterlambatan dan terjadinya kesalahan data kependudukan di dalam dokumen kependudukan KK/KTP.

Adapun indikasi penyebab keterlambatan tersebut yaitu terjadinya penumpukan berkas di tingkat desa/kelurahan, sehingga pengiriman ke kecamatan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sangat lama, lemahnya petugas register dalam melakukan verifikasi dan validasi data pemohon, lambatnya pengentryan data pemohon oleh operator SIAK tingkat kecamatan, dan lambatnya kecamatan menerbitkan surat pengantar penerbitan KK/KTP.

4.7.2.4 Ramah dan Sopan.

Sub variabel ramah dan santun merupakan tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terasa puas apabila sistem pelayanan, baik berupa sikap ramah dan sikap sopan benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat secara baik. Untuk mengetahui sikap ramah dan sopan, maka pada sub variabel ini di susun ke dalam 2 (dua) indikator dengan 5 (lima) item pertanyaan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 29. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel Ramah dan sopan.

Skor Jawaban Responden (S)	Responden			Rangking
	F	F x S	%	
1	4	4	0,63	5
2	3	6	0,94	4
3	13	39	6,17	3
4	67	268	42,40	2
5	63	315	49,84	1
Jumlah	150	632	100	

Sumber : Data olahan, 2008.

Dari tabel diatas, bahwa sub variabel ramah dan sopan sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP kepada

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

masyarakat, karena dari 150 pertanyaan terdapat 130 atau 92,24 %, yang menjawab sangat memuaskan. Indikator ini merupakan suatu sikap prilaku tim kelembagaan SIAK tingkat Kecamatan Karimun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap ramah dan sopan sebagai tolak ukur keberhasilan kualitas pelayanan, karena semakin ramah dan sopan petugas memberikan pelayanan akan lebih meningkatkan profesional dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil jawaban responden, bahwa setiap masyarakat yang berusia 17 tahun atau pernah kawin/pernah nikah sudah tentu membutuhkan pelayanan pembuatan KK/KTP. Supaya dalam memberikan pelayanan menimbulkan kesan sikap baik dari masyarakat, maka petugas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan, baik di tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten. Petugas yang terhimpun dalam memberikan pelayanan sering bertutur kata yang baik, bersikap ramah terhadap masyarakat, bersikap sopan dan kurang mengecewakan masyarakat dalam berurusan.

Kesadaran petugas tentang arti pentingnya pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat mulai membaik, sehingga pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak merasa diabaikan. Tutur kata, sikap dan perilaku yang di berikan oleh petugas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan KTP/KK dilayani secara baik, sehingga tanggapan masyarakat merasa puas dan kualitas pelayanan dapat lebih meningkat.

4.7.2.5 Sikap tegas.

Sikap tegas juga merupakan salah satu sebagai tolak ukur kualitas pelayanan, karena sikap tegas di tuntut agar petugas pelayanan dapat memberikan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelayanan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Pada sub variabel sikap tegas disusun ke dalam 1 (satu) indikator dengan 6 (enam) item pertanyaan. Untuk lebih memperjelas tentang kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 30. Hasil jawaban responden terhadap sub variabel Sikap tegas

Skor Jawaban Responden (S)	Responden			Rangking
	F	F x S	%	
1	1	1	0,55	5
2	2	4	1,11	4
3	11	33	6,11	3
4	99	396	55,0	1
5	67	335	37,22	2
Jumlah	180	769	100	

Sumber : Data olahan, 2008.

Dari tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa sub variabel sikap tegas yang dimiliki oleh bawahan juga memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang berkualitas dalam hal penerbitan KK/KTP kepada masyarakat, karena dari 180 pertanyaan terdapat 166 atau 92,22 %, yang menjawab sangat memuaskan.

Sikap tegas merupakan salah satu indikator yang sangat menentukan kualitas pelayanan. Indikator ini lebih menitik beratkan pada kemampuan petugas memberikan pelayanan pembuatan KK/KTP berdasarkan aturan yang berlaku. Pemberian pelayanan sikap tegas sangat diharapkan, karena untuk mencegah terjadinya kesalahan penerbitan dokumen kependudukan seperti KK dan KTP. Untuk lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Nomor 05 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara pendaftaran Penduduk di Kabupaten Karimun.

Berdasarkan hasil jawaban responden, petugas tim kelembagaan SIAK tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten dalam memberikan pelayanan selalu bersifat tegas. Hal ini menunjukkan bahwa pembuatan KK dan KTP harus disesuaikan dengan persyaratan sebagaimana tercantum dalam Undang-undang atau peraturan yang berlaku. Sikap tegas yang diambil oleh petugas tim kelembagaan SIAK ditingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten sangat bermanfaat dalam pelayanan, karena akan berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan. Ketegasan dalam memberikan pelayanan juga bertujuan untuk mengakuratkan data kependudukan, mencegah pemalsuan dokumen kependudukan, mencegah terjadinya penduduk ganda dan mencegah terjadinya dokumen kependudukan ganda. Dokumen kependudukan berupa KK/KTP sangat pital dan prinsif, maka penerbitan dokumen kependudukan seperti KK/KTP harus cukup berhati-hati dan sangat perlu adanya suatu ketegasan kepada masyarakat, terutama masalah persyaratan dan aturan yang mengikat tentang dokumen tersebut.

Sikap tegas yang dimiliki oleh tim kelembagaan SIAK di harapkan dapat menjadi acuan dalam mewujudkan kinerja yang baik, artinya penerbitan KK dan KTP SIAK benar-benar berdasarkan kepada aturan yang berlaku dan persyaratan di sertai dengan dokumen pendukung, baik berupa surat nikah, ijazah, surat keterangan lahir dan sebaginya. Adapun tujuan yang akan dicapai dari sikap

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tegas ini, agar data kependudukan yang diperoleh lebih akurat, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perencanaan pembangunan berkelanjutan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5. 1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari kuestioner, wawancara langsung dan studi perpustakaan pada penelitian yang dilakukan dengan cara statistik untuk data pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP, dapat disimpulkan sebagai berikut :

5.1.1 Bahwa motivasi kerja pegawai yang terhimpun dalam wadah tim kelembagaan SIAK, baik tingkat kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan memiliki motivasi kerja yang tinggi. Hal ini disebabkan bahwa dari 3 (tiga) sub variabel yang di jadikan dimensi untuk indikator motivasi yaitu : Motif, Pengharapan dan Insentif ternyata sudah terlaksana dengan baik oleh tim kelembagaan SIAK.

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi motif terlihat bahwa beban kerja, dorongan kerja dan semangat kerja pegawai tinggi. Namun dari hasil jawaban responden dinyatakan bahwa tugas yang diberikan oleh pimpinan dalam kelembagaan SIAK tingkat kecamatan Karimun dan desa/kelurahan menjadi beban. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan fungsi dan tugas.

Pada dimensi pengharapan, walaupun secara umum motivasi kerja pegawai tinggi namun masih terlihat keinginan dan kepuasan subjektif

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

belum tercapai secara optimal. Dimensi insentif dana yang di peroleh hanya bersifat operasional dan insentif lainnya tidak tersedia.

5.1.2 Bahwa dari hasil jawaban kuestioner masyarakat dan wawancara terhadap responden, menunjukkan kualitas pelayanan tim kelembagaan SIAK tingkat Kabupaten, Kecamatan dan desa/kelurahan se Kecamatan Karimun, dari dimensi penyediaan sarana fisik kantor, kemampuan yang andal, pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, keramahan dan sopan santun, dan sikap tegas memiliki kategori yang sangat tinggi.

Di Dinas Kependudukan, Capil dan KB, Kantor Kecamatan Karimun dan Kantor Desa/kelurahan, seperti Meja, Kursi, Komputer, Mesin Tik, ATK ruang pelayanan sudah tersedia secara memadai. Pegawai atau tenaga operator, petugas register dan petugas lainnya yang terlibat di dalam kelembagaan SIAK mayoritas sudah memahami tentang aturan yang berlaku tentang tatacara dan persyaratan penerbitan KK/KTP. Walaupun masih terdapat sebagian kecil yang masih kurang paham dengan peraturan berlaku, namun pegawai yang tersebut tetap dilakukan pembinaan.

Dalam memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP, pegawai sudah nampak mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, memiliki keramahan, sopan santun dan sikap tegas. Hal ini memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan, sehingga penerbitan KK/KTP lebih meningkat.

5.1.3 Berdasarkan hasil uji statistik korelasi Bivariat, ditemukan bahwa variabel motivasi kerja pegawai (X) dan variabel Kualitas Pelayanan penerbitan

UNIVERSITAS TERBUKA

KK dan KTP (Y) terdapat hubungan yang signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel motivasi kerja yang berdimensi motif, pengharapan dan insentif berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP yang memiliki dimensi penyediaan sarana fisik kantor, kemampuan yang andal, pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, keramahan dan sopan santun, dan sikap tegas.

Hasil analisa dan pengamatan langsung dilapangan, bahwa motivasi kerja pegawai dapat meningkat kearah lebih baik tidak hanya dari dimensi yang telah ada seperti motif, pengharapan dan insentif, tetapi juga dipengaruhi dimensi, seperti : agenda motivasi, penyediaan pakaian dinas, pemberian penghargaan, monitoring dan evaluasi.

Pada dimensi penyediaan sarana fisik kantor, kemampuan yang andal, pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, keramahan dan sopan santun, dan sikap tegas mampu meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan KK dan KTP. Namun untuk memperkaya dimensi dan meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diperhatikan pendidikan dan pelatihan untuk tim kelembagaan SIAK, ketelitian petugas register dan operator SIAK dalam melakukan verifikasi dan validasi data kependudukan, peningkatan SDM bagi petugas register dan tenaga operator SIAK, dan adanya sistem kerjasama, karena keberhasilan pembangunan dibidang kependudukan tidak terlepas dari kerjasama dalam suatu kelembagaan SIAK yang merupakan suatu sistem.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5. 2. SARAN

5.2.1 Saran Bagi Aspek Keilmuan

Bahwa dengan rampungnya penelitian ini, di harapkan kepada para akademik agar supaya penelitian ini dapat dijadikan sebagai media untuk mengaplikasikan berbagai program SIAK yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Disamping itu juga diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan konsep/teori motivasi dan kualitas pelayanan bagi tim kelembagaan SIAK di Kecamatan Karimun.

5.2.2 Saran Bagi Aspek Praktis

5.2.2.1 Motivasi kerja pegawai.

5.2.2.1.1 Agar supaya motivasi kerja pegawai meningkat, pimpinan seharusnya dapat secara langsung melakukan pembinaan terhadap pegawai dengan menyusun agenda pembinaan yang jelas kepada pegawai,

5.2.2.1.2 Untuk lebih mengoptimalkan motivasi kerja pegawai, seharusnya pimpinan mengetahui kebutuhan dan harapan apa yang akan diperoleh pegawai, baik didalam lingkungan tempat kerja maupun kebutuhan pada masing-masing individu.

5.2.2.1.3 Untuk meningkatkan motivasi kerja, pimpinan di harapkan perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang telah bekerja dengan optimal melaksanakan program SIAK dan memberikan pelayanan penerbitan KK/KTP SIAK dengan baik,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5.2.2.2 Kualitas Pelayanan

5.2.2.2.1 Bahwa kualitas pelayanan akan meningkat, apabila di ruang tunggu pelayanan di sediakan TV dan tempat duduk,

5.2.2.2.2 Bahwa kualitas pelayanan juga akan meningkat, apabila di ruang tunggu disediakan brosur, booklet, poster tentang persyaratan dan tatacara penerbitan KK dan KTP SIAK sehingga masyarakat lebih memahami,

5.2.2.2.3 Bahwa kualitas pelayanan dapat meningkat, apabila desa/ kelurahan dan kecamatan mampu membuat SPM (Standar Pelayanan Minimum) tentang pelayanan, baik masalah biaya, waktu penyelesaian, agar masyarakat paham dan lebih transparan dalam meberikan pelayanan.

5.2.2.2.4 Bahwa kualitas pelayanan juga dapat meningkat, apabila terdapat kendala dalam fasilitas jaringan SIAK supaya menginformasikan segera kepada petugas tingkat kabupaten.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, Abu. 1999. *Psikolagi Sosial*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Alex Media Komputindo.

Adair, John. 2008. *Kepemimpinan yang Memotivasi*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Barthos, Basir, 1993. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Bumi Aksara.

C. Trihendradi. 2006. *Langkah Mudah Menguasai Statistik menggunakan SPSS* 15, Yokyakarta ; Andi Offset.

Faustio Cardoso, Gomes. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Ansi Offset.

Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta.

Gartson, David and Debra Stewart. 1983 *Organization Behaviour and Public Management*. Marcell Dekker Inc.New York.

Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1997. *Organisasi* Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen kualitas,penerapan konsep-konsep dalam manajemen bisnis tot*al. Jakarta : Gramedia.

_____. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia.

_____. 2007. *Team Oriented Problem Solving*. Jakarta : Gramedia.

H.B. Siswanto, H.B. 2007. *Pengantar Manajemen*, Bandung : umi Aksara.

J. Winardi, 2002. *Motivasi dan Pemotivasian dalam manajemen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Kerlinger Fred N, dkk. 1973. *Korelasi dan Analisis*, Bandung : Regresi Ganda, Nur Cahaya.

Matutina, dkk. 1992. *Mnajemen Personalia*, Jakarta : Rineka Cipta.

Moenir. 1998. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Mohammad, As'ad. 1981. *Psikologi Industri*, Jakarta : Liberty.

Nazir, Muhamad. 1988. *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Notoatmodjo, Soehidjo. 1988. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta.

Pamudji, S. 1989. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Jakarta : Bina Aksara.

Prasetyo, Irawan. 2005. *Metodologi Penelitian Administrasi*, Jakrta : Universitas Terbuka.

Richard M, dkk. 1985. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta : Erlangga.

Sundarso, dkk. 2006. *Teori Administrasi*, Jakarta : Universitas Terbuka.

Safaria, Triantoro. 2004. *Kepemimpinan*, Yokyakarta : Graha Ilmu.

Sampara, Lukman. 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

S.P.Hasibuan, Malayu, 1996, *Organisasi dan Motivasi*, Bandung : Bumi Aksara.

Suecerly, dkk. 1986. *Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintahan dan Pegawai Negeri Sipil Kasus Indonesia*, Jakarta : Prisma LP3ES.

Tjokroamidjoyo, Bintoro. 1986. *Manajemen Pembangunan*, Jakarta : Gunung Agung.

Talizidulu, Ndraha. 1989. *Konsep Adminstrasi dan Administrasi di Indonesia*, Jakarta : Bina Aksara.

----------. 1999. *Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep dan aplikasinya*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Widjaya. AW. 1995. *AdministrasiKepegawaian*, Jakarta : Radjawali Press.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40850

Wirosuhardjo, Kartomo. 1981. *Dasar-dasar Demografi*, Jakarta : Lembaga Demografi.

Undang-Undang Nomor 23 Tentang Administrasi Kependudukan, Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia, 2006

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka