

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI
DAN PELAYANAN TERHADAP KINERJA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA LUBUKLINGGAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

DIANA RUFFINI

NIM. 500755461

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER SUMBER DAYA MANUSIA**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Kompetensi Tim Teknis, Motivasi, dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakkan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Lubuklinggau, 2018

Yang Menyatakan



DIANA RUFFINI
NIM. 500755461

ABSTRACT**INFLUENCE OF TECHNICAL TEAM COMPETENCY, MOTIVATION, SERVICES TO PERFORMANCE OF EMPLOYEES INVESTMENT AND SERVICES INTEGRATED ONE DOOR OF LUBUKLINGGAU CITY****Diana Ruffini****Graduate program
Terbuka's University**

The purpose of this study is to determine the influence of technical team competence, motivation, service on employee performance. There are several phenomena that occur in the Investment Services and One-Stop Services of Lubuklinggau City, the poor performance of public service bureaucracies due to the weak competency of human resources in public service, the low competency of the public service technical team can influence the motivation of public service workers, the number of complaints submitted by the community, showing that the performance of DPMPTSP is still not optimal, understanding the description of the technical team's work can influence the motivation of service to the community. Factors that can be used to improve performance include technical team competence, motivation, service. The study uses quantitative research methods, samples of the total number of employees with the status of civil servants and technical teams in related institutions in the Investment and Integrated Services Office One Door of Lubuklinggau City, and the people of Lubuklinggau City, namely 150 people. The results showed that the competence of the technical team had a positive and significant influence on performance, high motivation and employee work commitment and good organizational behavior that would have an impact on improving the performance of an employee, the One Stop Integrated Services Investment Office of Lubuklinggau City had not been able to guarantee their work is reliable. the technical team is not so big in support, it can be seen in the lowest performance indicator that the Technical Team Assists the Consumer Service

Keywords: competence, motivation, service, performance

ABSTRAK**PENGARUH KOMPETENSI TIM TEKNIS, MOTIVASI, PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA LUBUKLINGGAU**

Diana Ruffini

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kompetensi tim teknis, motivasi, pelayanan terhadap kinerja pegawai. Terdapat beberapa fenomena yang terjadi dalam Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, buruknya kinerja birokrasi pelayanan publik karena lemahnya kompetensi SDM penyelenggara pelayanan public, rendahnya Kompetensi tim teknis pelayanan publik dapat memengaruhi motivasi kinerja pelayanan public, banyaknya keluhan disampaikan oleh masyarakat, menunjukkan bahwa kinerja DPMPPTSP masih belum optimal, pemahaman terhadap uraian tugas tim teknik dapat memengaruhi motivasi pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah kompetensi tim teknis, motivasi, pelayanan. Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif, sampel seluruh jumlah pegawai yang berstatus pegawai negeri sipil dan Tim Tehnis pada instansi yang terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, dan masyarakat Kota Lubuklinggau yakni 150 orang. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tim teknis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja, tingginya motivasi dan komitmen kerja pegawai serta perilaku organisasi yang baik hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kinerja seorang pegawai, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau belum mampu memberikan garansi bahwa hasil kerja mereka dapat diandalkan. tim teknis tidak begitu besar dalam mendukung, hal dapat dilihat pada indicator kinerja yang terendah bahwa Tim Teknis Membantu Terhadap Pelayanan Konsumen.

Kata Kunci : kompetensi, motivasi, pelayanan, kinerja

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Pelayanan Terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau

Penyusun TAPM : Diana Ruffini

NIM : 500755461

UPBJJ : Palembang

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal : Minggu/29 Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Fakhry Zamzam, MM.,M.Si
NiDN. 0229105402


Dr. Etty Fuji Lestari.,SE.,M.Si
NIP. 19740416 200212 2 001

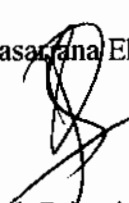
Penguji Ahli,

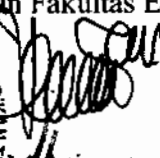

Dr. M. Riduan Karim, M.M

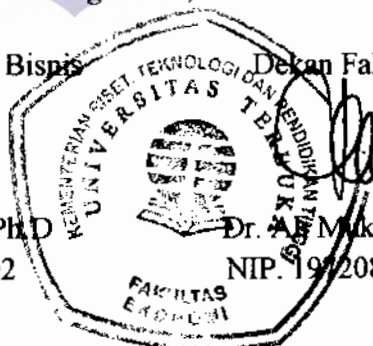
Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Ekonomi dan Bisnis

Dekan Fakultas Ekonomi


Rini Yayuk Priyati,SE.,M.Ec.,Ph.D
NIP. 19761012 200112 2 002


Dr. A.M. Muktianto, SE, M.Si
NIP. 19720824 200012 1 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Nama : Diana Ruffini
NIM : 500755461
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Pelayanan Terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 29 Juli 2018
Waktu : 11:15 – 12:45 WIB

Dan Telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

Ketua Komisi Penguji : Rini Yayuk Priyati, SE., M.Ec., Ph.D.

Penguji Ahli : Dr. M. Riduan Karim, MM

Pembimbing I : Dr. Fakhry Zamzam, MM

Pembimbing II : Dr. Etty Fuji Lestari, SE., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sumber Daya Manusia pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini.

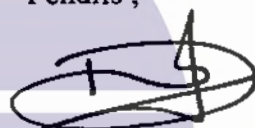
Pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih dengan tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka
2. Dr. Ali Muktiyanto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka
3. Ir. Adiwinata selaku Kepala Universitas Terbuka UPBJJ Palembang yang lama, Dr. Meita Istiana, S.IP, M.Si selaku Kepala Universitas Terbuka UPBJJ Palembang yang baru beserta seluruh staf
4. Bapak Dr. Fakhry Zamzam, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan segala perhatian dan arahan yang terbaik bagi penulis, Ibu Dr. Ety Puji Lestari, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu melimpahkan sikap mendidik dan membimbing kepada penulis untuk mencapai suatu keberhasilan di masa depan.

5. Bapak Tutor perkuliahan (Dr. Fakhry Zamzam, MM. M.Si, Dr. Yohanes Susanto, MM) yang telah mendidik dan membimbing serta membantu penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Terbuka
6. Pemerintah Kota Lubuklinggau atas kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada penulis
7. Bapak H. Ahmad Murtin selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau dan Rekan-Rekan satu tempat kerja yang selalu memberikan motivasi dan semangat perjuangan dalam menyusun TAPM ini
8. Suamiku tercinta H. Rodi Wijaya, dan orang tua / mertua tersayang yang senantiasa mendukungku dalam penyusunan TAPM serta anak-anakku tersayang.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Terbuka angkatan I Kota Lubuklinggau terima kasih atas persahabatan, kebersamaan, serta kekompakkannya dalam suka maupun duka, terutama untuk teman-teman satu bimbingan Bapak Dr. Fakhry Zamzam, MM. M.Si (Leni, Zon, Azman, Rey) serta tak lupa juga untuk sahabat terbaikku Fitri dan Adit banyak cerita yang kita ukir dan selalu akan menjadi kenangan yang terindah
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan TAPM ini yang tidak bias disebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak luput dari kesalahan, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga TAPM ini dapat menambah khasanah bagi ilmu pengetahuan dan berguna bagi penulis dan pembaca semua. Amin.....

Lubuklinggau, 2018
Penulis,



DIANA RUFFINI
NIM. 5000755461



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. (021) 7415050, Fax. (021). 7415588

BIODATA

Nama : Diana Ruffini

NIM : 500755461

Tempat dan Tanggal Lahir : Muara Rupit, 16 Nopember 1976

Registrasi Pertama : 2016

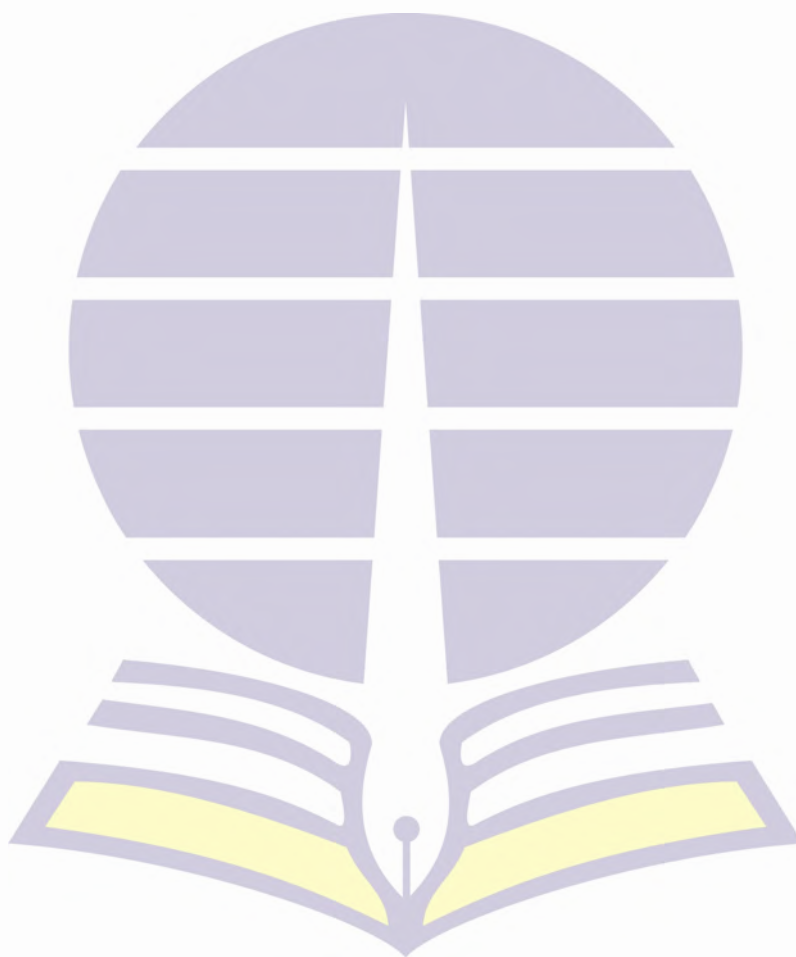
Riwayat Pendidikan : SD Negeri 97 Palembang (Tamat Tahun 1988)
SLTP Negeri 3 Lubuklinggau (Tamat Tahun 1991)
SMA Negeri 1 Lubuklinggau (Tamat Tahun 1994)
Universitas Muhammadiyah Palembang (Tamat Tahun 1999)

Riwayat Pekerjaan : Bendahara Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Musirawas (2006-2008)
Staff Dinas Perindustrian Perdagangan Kabupaten Musi Rawas (2008-2010)
Kasi Pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Kota Lubuklinggau (2010-2015)
Kabid Bidang Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau (2015- Sekarang)

Alamat Tetap : Jl. Letkol Sukirno No. 1 Rt. 04 Kel. Air Kuti
Kecamatan Lubuklinggau Timur I
Lubuklinggau – Sumatera Selatan 31625

Handphone : 082178840899

Email : diana.ruffini@yahoo.com



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Perumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	15
1. Kompetensi.....	15

2. Tim Teknis.....	17
3. Motivasi.....	18
4. Pelayanan.....	20
5. Kinerja.....	32
B. Penelitian Sebelumnya.....	40
C. Kerangka Berpikir.....	43
D. Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	45
B. Populasi dan Sampel.....	46
C. Instrumen Penelitian.....	47
D. Operasionalisasi Variabel.....	47
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	49
F. Metode Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	51
1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.....	51
2. Deskripsi Responden Penelitian.....	56
3. Pengujian Instrumen Penelitian.....	59

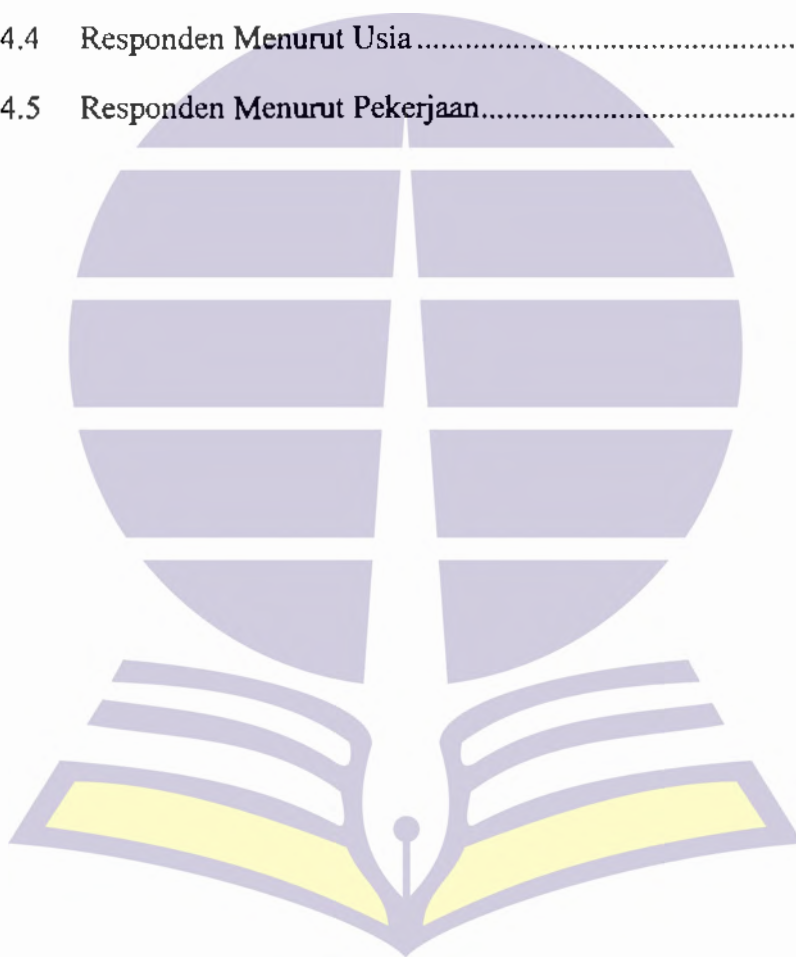
4. Deskripsi Variabel Penelitian	63
5. Uji Asumsi Klasik.....	66
6. Pengujian Hipotesis Penelitian	67
B. Analisis dan Pembahasan	70
1. Analisis Pengaruh Kompetensi Tim Tehnis Terhadap Kinerja	70
2. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja.....	71
3. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja.....	72
4. Analisis Pengaruh Tim Tehnis, Motivasi Kerja dan Pelayanan secara bersama-sama Terhadap Kinerja.....	73
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	75
B. Implikasi Manajereal	75
C. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Izin yang dikeluarkan Bidang Perizinan Usaha	2
Tabel 3.1	Operasional Variabel	48
Tabel 4.1	Hasil Validasi Kuesioner Kompetensi	60
Tabel 4.2	Hasil Validasi Kuesioner Motivasi	61
Tabel 4.3	Hasil Validasi Kuesioner Pelayanan	61
Tabel 4.4	Hasil Validasi Kuesioner Kinerja.....	62
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen	63
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Kompetensi Tim Teknis.....	63
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Motivasi Kerja.....	64
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Pelayanan	65
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Kinerja.....	65
Tabel 4.10	Tests of Normality	66
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas	67
Tabel 4.12	Pengaruh Kompetensi Tim Tehnis Terhadap Kinerja.....	67
Tabel 4.13	Pengaruh Motivasi Kerja Tergadap Kinerja.....	68
Tabel 4.14	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja	69
Tabel 4.15	Pengaruh Kompetensi Tim teknus, Motivasi kerja Dan Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Alur pikir	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP.....	55
Gambar 4.2 Responden Dari Perspektif Gender	56
Gambar 4.3 Responden Menurut Pendidikan	57
Gambar 4.4 Responden Menurut Usia	58
Gambar 4.5 Responden Menurut Pekerjaan.....	59



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting yang dibutuhkan dalam organisasi. Dalam pelaksanaan tugasnya untuk mewujudkan kinerja yang baik maka seorang pegawai membutuhkan motivasi agar perilaku dalam bekerja dapat mencapai tujuan organisasi.

Dalam memberikan layanan publik faktor penting yang menentukan adalah kualitas aparatur daerah atau birokrat daerah yang dimiliki, kompetensi yang relevan, kinerja yang baik dan motivasi tinggi untuk melayani masyarakat. disamping itu peran organisasi pemerintahan yang komit dalam memberikan pelayanan public yang murah, mudah dan cepat.

Birokrasi publik di Indonesia identik dengan penyakit (patologi) yang merugikan kepentingan masyarakat. Masyarakat seringkali mengeluh karena lambannya kinerja birokrasi pemerintah. Citra yang berkembang di masyarakat adalah birokrasi pemerintah masih kaku (rigid) dan tidak responsive terhadap kebutuhan warga pengguna layanan. (Agus Dwianto, 2012). Birokrasi publik di Indonesia belum berorientasi pada kinerja dan kualitas sehingga mengakibatkan buruknya kinerja pemerintah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah pelaksana pelayanan terpadu satu pintu di Kota Lubuklinggau. Dinas ini secara resmi dioperasikan pada 2 Mei 2014, Hal ini didasari dengan Peraturan

Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 tahun 2014 tentang perubahan kedua Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau (Lembaran Daerah Tahun 2013 Nomor 7) dan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural pada Dinas Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan daerah secara terpadu satu pintu serta melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal.

Tabel 1.1
Jumlah Izin yang dikeluarkan Bidang Perizinan Usaha

No	Jenis Izin	Jarak Pelayanan (Hari)		Kinerja
		SOP	Realita	
1	Surat Izin Tempat Usaha (HO)	3	3	100%
2	Surat Izin Usaha Perdagangan	3	3	100%
3	Tanda Daftar Perusahaan	3	3	100%
4	Izin Usaha Jasa Konstruksi	3	7	43%
5	Izin Penyimpanan Barang	3	7	43%
6	Izin Reklame	3	7	43%
7	Izin Tanda Daftar Industri	3	7	43%
8	Izin Depot Air Minum Isi Ulang	3	7	43%
9	Izin Trayek	3	3	100%
10	Izin Usaha Hotel	3	7	43%
11	Izin Usaha Kafetaria	3	3	100%
12	Izin Usaha Restoran	3	3	100%
13	Izin Usaha Rumah Makan	3	3	100%
14	Izin Usaha Wisma	3	7	43%
15	Tanda Daftar Gudang	3	30	10%
16	Izin Usaha Toko Modern	3	30	10%
17	Izin Menara Telekomunikasi	3	30	10%
18	Izin Usaha Penginapan	3	7	43%
19	Izin Usaha Pasar Swalayan	3	30	10%

No	Jenis Izin	Jarak Pelayanan (Hari)		Kinerja
		SOP	Realita	
20	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan	3	30	10%
21	Izin Ruang Pamer/Promosi	3	3	100%
22	Izin Usaha Kos-Kosan	3	7	43%
23	Izin Usaha Diskotik/Bar/Karaoke	3	7	43%
24	Izin Usaha Biro Perjalanan	3	7	43%
25	Izin Sarang Burung Walet	3	7	43%

Sumber : Data Diolah DPMPTSP (2017)

Dari table 1.1 di atas mengenai 25 (dua puluh lima) Izin yang dikeluarkan Bidang Perizinan Usaha, kinerja pelayanan yang dihasilkan belum optimal dikarenakan hasil yang dicapai menunjukkan angka 55 %. Adapun permasalahan yang terjadi dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Tim Teknis

a) Pegawai yang ditugaskan bukan Tim Teknis

Dari hasil pengamatan peneliti dalam proses izin yang dilakukan, ada beberapa survey serta pengamatan yang dilakukan oleh tim teknis sesuai dengan izin yang diambil. Kebanyakan tim teknis yang diutus oleh Dinas terkait tidak sesuai dengan Surat Keputusan Walikota serta hal ini terkait juga dengan permasalahan yang selanjutnya.

b) Tim Teknis Yang Ditugaskan Berganti-Ganti

Pegawai yang diutus oleh Dinas sebagai tim teknis terkadang berubah-ubah orangnya.

c) Kompetensi tim teknis umumnya belum sesuai dengan yang dibutuhkan

Dikarenakan sering berubah-ubahnya pegawai yang diutus sebagai tim teknis, kadang kala ada yang tidak sesuai dengan kemampuan teknis penelitian.

- d) Rapat tim teknis tidak dihadiri sepenuhnya oleh anggota tim.

Hal ini yang membuat lama proses penerbitan izin karena pihak dari DPMPTSP menunggu hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh tim teknis, akan tetapi pada kenyataannya tim teknis tidak menghadiri rapat yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP itu sendiri.

2. Pelayanan

- a) Masih banyak pemohon yang belum menyerahkan berkas sesuai dengan ketentuan. Sisi pelayanan dari pihak pemohon terkadang tidak membawa berkas sesuai dengan persyaratan yang dilakukan oleh DPMPTSP

- b) Pemohon kecenderungan menggunakan pihak ketiga.

Maksudnya disini terkadang pembuat izin sering menggunakan pihak ketiga dalam hal ini dimaksud sebagai calo. Tidak dipungkiri masih banyak calo yang berkeliaran dalam berbagai izin.

- c) Ada beberapa ASN tidak mengindahkan ketentuan.

Terkadang Aparatur Sipil Negara baik dari sisi DPMPTSP ataupun dari luar tidak mematuhi aturan yang telah dibuat sesuai dengan standar operasional prosedur dikarenakan terlalu ribet.

d) Ada keluhan dari konsumen dari sisi pelayanan

Dilihat dari sisi sarana dan prasarana yang ada di kantor DPMPTSP memang belum terpenuhi dikarenakan baru sekitar 1 tahun ini baru melaksanakan pindahan kantor dari yang lama.

3. Motivasi

a) Masyarakat enggan membuat izin

Masih ada dari beberapa masyarakat yang enggan membuat perizinan karena kebanyakan permasalahan dari sisi dana dan konotasi negatif.

b) Sistem pengawasan perizinan belum efektif.

Belum ada system pengawasan perizinan yang belum berjalan.

c) Kencenderungan pegawai yang berprestasi tidak dipromosikan.

Dikarenakan pegawai ini cakap dalam hal perizinan banyak yang tidak dipromosikan dalam hal jabatan.

Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah kompetensi tim teknis, motivasi, dan pelayanan. Dalam hal ini, fenomena yang dialami oleh pegawai di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atas perubahan kompetensi tim teknis yang berdampak pada kinerja pegawai diantaranya, rendahnya kompetensi tim teknis pelayanan publik mempengaruhi motivasi kinerja pelayanan public. Akibatnya, pelayanan primayang ingin diwujudkan oleh pemerintah terkendala karena lemahnya kapasitasSDM birokrasi pelayanan publik, sehingga masyarakat dirugikan karena haknyauntuk memperoleh pelayanan prima dari aparat birokrasi tidak terpenuhi. (AgusDwiyanto,2012). Selain itu juga pemahaman terhadap

uraian tugas tim teknik dapat mempengaruhi motivasi pelayanan kepada masyarakat.

Sementara motivasi merupakan dorongan dari dalam diri pegawai untuk mencapai suatu tujuan. Seorang pegawai akan melakukan tugasnya dengan baik jika ada dorongan dari dalam dirinya. Dorongan itu akan timbul jika seseorang mempunyai kebutuhan untuk dipenuhinya, misalnya kebutuhan untuk mencapai kesuksesan, kebutuhan untuk dapat bersosialisasi dengan pegawai lainnya dan kebutuhan untuk memperoleh kekuasaan. Motivasi akan meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi pegawai, mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerja pegawai, (Nursalam, 2008).

SKP atau Sasaran Kerja Pegawai yang merupakan salah satu unsur di dalam Penilaian Prestasi Kerja PNS yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011. SKP wajib disusun oleh seluruh PNS/ASN baik Jabatan Fungsional Umum (JFU), Jabatan Fungsional Tertentu (JFT) dan pejabat Struktural (Eselon I–Eselon V) sesuai dengan rencana kerja instansi/organisasi yang kemudian dinilai oleh atasan/pimpinan langsung penyusun SKP.

Unsur-unsur SKP merupakan bagian dari formulir SKP yang akan merupakan bagian dari penyusunan SKP. Unsur-Unsur SKP terdiri dari kegiatan tugas jabatan, angka kredit dan target.

- Kegiatan tugas jabatan harus mengacu kepada penetapan kinerja/RKT instansi masing-masing dan dijabarkan sesuai dengan tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawabnya beserta uraian tugas yang dimiliki oleh

masing-masing tingkatan jabatan dari yang tertinggi hingga tingkatan tertendah (Eselon I-V, JFU dan JFT).

- Angka kredit merupakan Satuan nilai dari tiap butir kegiatan dan atau akumulasi nilai butir-butir kegiatan yang harus dicapai oleh seorang pejabat fungsional dalam rangka pembinaan karier yang bersangkutan ditetapkan dengan jumlah angka kredit yang akan dicapai.
- Target merupakan rencana capaian kegiatan dari tugas jabatan yang akan diwujudkan secara jelas sebagai ukuran prestasi kerja. Target harus meliputi beberapa aspek seperti kuantitas, kualitas, Waktu dan biaya. Kuantitas (Target Output) dapat berupa dokumen, konsep, naskah, surat keputusan, paket, laporan, dan lain-lain. Kualitas (Target Kualitas) merupakan mutu hasil kerja yang terbaik, target kualitas diberikan nilai paling tinggi 100 (seratus).
- Waktu (Target Waktu) merupakan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, misalnya bulanan, triwulan, kwartal, semester, dan tahunan. Biaya (Target Biaya), biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam 1 (satu) tahun, misalnya jutaan, ratusan juta, miliaran, dan lain-lain. Dalam hal biaya hanya diisi oleh PNS yang secara langsung mempertanggungjawabkan biaya kegiatan tersebut dalam hal ini PPK (Pejabat Pembuat Komitmen).

Dari SKP pada poin tanggung jawab masih banyak pegawai yang mendapatkan nilai baik hal ini menunjukkan tidak seluruh pegawai merasa termotivasi hanya karena materi, selain uang dan barang pemberian perhatian dari atasan ke bawahan dan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi

mempengaruhi tingkat motivasi pegawai. Hal tersebut bisa menjadi dorongan agar pegawai bisa bekerja lebih baik dan bisa meningkatkan kinerja dan mempunyai rasa tanggung jawab atas pekerjaannya (Kompas, 2000).

Indikator penilaian kinerja berhubungan erat dengan motivasi yaitu tanggung Jawab pegawai. Kinerja pegawai juga dapat diukur dari kesediaan pegawai dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya (Hasibuan, 2005).

Menurut Nursalam (2008), terdapat prinsip komunikasi dalam meemotivasi pegawai dimana pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas. Dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya sehingga prestasi kerjanya pun meningkat. Berdasarkan studi yang dirilis Gallup (2015) menunjukkan hanya 8% pegawai di Indonesia yang benar-benar memiliki level engagement yang tinggi, komitmen dan motivasi yang kuat terhadap pekerjaannya. Sementara sisanya (92%) hanya melakukan pekerjaan begitu-gitu saja alias berangkat, tugas selesai, pulang lalu terima gaji tiap awal atau akhir bulan.

Buruknya kinerja birokrasi pelayanan publik karena lemahnya kompetensi SDM penyelenggara pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh penelitian Government Assessment Survey (GAS) yang dilakukan oleh Dwiyanto, dkk. Sebagaimana yang terlihat pada grafik dibawah ini, dapat dicermati bahwa kapasitas SDM pelayanan publik di daerah masih rendah.

Adapun permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia yaitu Rendahnya kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah. Perbaikan pelayanan

publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut.

Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah. (<https://www.google.com/blogspot.com.permasalahan-pelayanan-publik>).

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat dan belum berjalannya desentralisasi kewenangan secara efektif juga salah satu masalah yang dihadapi. Hal ini merupakan akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka. Indonesia saat ini dihadapkan oleh berbagai tantangan yang muncul sebagai akibat dari

perkembangan global, regional, dan lokal pada hampir seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Dari sisi manajemen pemerintahan, penerapan desentralisasi dan otonomi daerah merupakan instrumen utama untuk mencapai suatu negara yang mampu menghadapi tantangan-tantangan tersebut. Di samping itu, penerapan desentralisasi kewenangan dan otonomi daerah juga merupakan persyarat dalam rangka mewujudkan demokrasi dan pemerintahan yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. (<https://www.google.com/blogspot.com/permasalahan-pelayanan-publik>).

Selain itu, Sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan tegas. Unsur terpenting dari sebuah sistem pelayanan publik yang belum diatur secara lebih jelas dan tegas di dalam sistem pelayanan publik di Indonesia dewasa ini adalah Kode Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan Publik (Code of Conduct For Public Servants). Hal ini menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, terutama bila disadari bahwa sebagian besar dari permasalahan dan keluhan mengenai pelayanan publik di Indonesia dapat dikembalikan pada unsur manusia pengemban fungsi pelayanan publiknya (eksekusi KKN, Conflict of interest, dsb). Kehadiran sebuah Code of Conduct yang selengkapny mungkin akan lebih mengkokohkan struktur dasar dari sistem pelayanan Publik Indonesia. (<https://www.google.com/blogspot.com/permasalahan-pelayanan-publik>).

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat dalam bidang perizinan maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah motivasi pegawai. Motivasi pelayanan publik atau PSM adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi

yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan di bidang perizinan pemerintah kota lubuklinggau menerapkan Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Konsep ini adalah bentuk penyederhanaan birokrasi, melalui PTSP ini dilakukan pemangkasan tahapan dan prosedur, adanya transparansi biaya, penyederhanaan persyaratan dan tak kalah pentingnya adalah pengurangan waktu rata-rata pemrosesan perizinan. Masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik dari tempat yang satu ke tempat lainnya untuk mengurus perizinan melainkan semuanya telah dilakukan di satu tempat. Tahapan perizinan mulai dari permohonan sampai penerbitan dokumen akan dilakukan dalam satu tempat atau satu instansi.

.Dalam pelaksanaannya pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan oleh DPMPTSP masih banyak menemui masalah. Hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Keluhan ini adalah bukti bahwa kinerja DPMPTSP masih buruk. Hal ini diperkuat dengan data yang diperoleh melalui <http://www.kinerja-lubuklinggau.org> 21 September, 15.12 WIB bahwa Memang sejak efektifnya dinas baru pelayanan perizinan ini beberapa tahun lalu, kami mendapat sejumlah keluhan. Ada yang mengeluhkan lambatnya waktu pengurusan dan mahal nya biaya pengurusan yang harus mereka bayarkan. Hal ini juga diperkuat dengan berita Kamis, 21 September 2017, 17.28 WIB bahwa beberapa warga menjadi kesal karena surat izin yang harusnya terbit justru masih harus menunggu dan telah melampaui batas waktu yang ditentukan.

Melihat kondisi tersebut dapat kita simpulkan bahwa masih kurangnya motivasi pelayanan publik pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat.

Dari berbagai permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai **"Pengaruh Kompetensi Tim Teknis, Motivasi, dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau"**.

B. Identifikasi Masalah

1. Buruknya kinerja birokrasi pelayanan publik karena lemahnya kompetensi SDM penyelenggara pelayanan publik.
2. Rendahnya Kompetensi tim teknis pelayanan publik dapat memengaruhi motivasi kinerja pelayanan publik.
3. Banyaknya keluhan disampaikan oleh masyarakat, menunjukkan bahwa kinerja DPMPTSP masih belum optimal.
4. Pemahaman terhadap uraian tugas tim teknik dapat memengaruhi motivasi pelayanan kepada masyarakat.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kompetensi tim teknis terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau?
2. Bagaimanakah pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau?
3. Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau?
4. Bagaimanakah pengaruh kompetensi tim teknis, motivasi, pelayanan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kompetensi tim teknis terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.
2. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.
3. Menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.
4. Menganalisis pengaruh kompetensi tim teknis, motivasi, pelayanan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan member kontribusi positif terhadap ilmu manajemen yang berkaitan dengan motivasi pegawai dalam suatu kepemimpinan.
- b. Pelaksanaan penelitian dalam tugas akhir ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya hasanah pemikiran penulis dalam menganalisis masalah-masalah yang terjadi dalam penerapan Ilmu manajemen.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini agar dapat memberikan suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini DPMPTSPKota lubuklinggau agar dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kompetensi

Kompetensi menurut Sutrisno (2009:85) merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Ada lima karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut :

1. Motif (Motive), apa yang secara konsisten dipikirkan atau keinginan-keinginan yang menyebabkan melakukan tindakan. Apa yang mendorong perilaku mengarah dan dipilih terhadap kegiatan atau tujuan tertentu. Contoh motif berprestasi akan memotivasi orang-orang secara terus menerus untuk merancang tujuan yang cukup menantang serta mengambil tanggung jawab atas pekerjaannya dan menggunakan umpan balik untuk menjadi lebih baik.
2. Sifat/ciri bawaan (Trait), ciri fisik dan reaksi-reaksi yang bersifat konsisten terhadap situasi atau informasi. Contoh, reaksi waktu, luas pandangan yang baik merupakan kompetensi bagi seorang pilot.
3. Konsep diri (Self concept), sikap, nilai atau self image dari orang-orang. Contoh, percaya diri (self confidence), keyakinan bahwa ia akan efektif dalam berbagai situasi, merupakan bagian dari konsep dirinya.
4. Pengetahuan (Knowledge), yaitu suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik. Pengetahuan merupakan kompetensi

yang kompleks. Biasanya tes pengetahuan mengukur kemampuan untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya itu.

5. Keterampilan (Skill), kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental tertentu. Contohnya seorang dokter gigi memiliki kemampuan menambal dan mencabut gigi tanpa merusak syaraf. Atau seorang programmer komputer memiliki kemampuan mengorganisasikan 50.000 kode dalam logika yang sekuensial, yang dapat digambarkan sebagai berikut : Gambar di atas, mengilustrasikan bahwa kompetensi pengetahuan (knowledge competencies) dan keterampilan (skill) cenderung lebih tampak (visible) dan relatif berada di permukaan sebagai salah satu karakteristik yang dimiliki manusia.

Kompetensi konsep diri (self-concept), sifat (trait) dan motif (motive) lebih tersembunyi (hidden), dalam (deeper) dan berada pada titik sentral kepribadian seseorang. Kompetensi pengetahuan (knowledge competencies) dan kompetensi keterampilan (skill competencies) relatif lebih mudah untuk dikembangkan dan program pelatihan adalah cara yang paling efektif untuk menjamin kemampuan pegawai. Inti kompetensi motif (motive) dan sifat (trait) berada pada dasar "Personality Iceberg" sehingga sulit untuk dinilai dan dikembangkan serta memakan biaya yang besar untuk memilih karakteristik tersebut. Sedangkan konsep diri (self-concept) berada diantara keduanya. Sikap (attitudes) dan nilai (values) seperti percaya diri (self-confidence) dapat diubah melalui pelatihan dan psikoterapi atau pengalaman pengembangan yang positif, walaupun memerlukan

jangka waktu yang lebih lama dan sulit. Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik.

2. Tim Teknis

Berdasarkan Keputusan Walikota Lubuklinggau Nomor 38/KPTS/DPM-PTSP/2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, dengan beralkasan bahwa untuk meningkatkan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar dapat berjalan tertib dan lancar maka perlu dibentuk tim teknis.

Tim teknis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan susunan kepengurusan (terlampir) dan bertanggung jawab kepada Walikota Lubuklinggau melalui Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bertugas sebagai berikut:

- a. Meneliti persyaratan dokumen administrative dan dokumen rencana teknis.
- b. Melaksanakan pemeriksaan teknis di lapangan dan membuat berita acara pemeriksaan serta membuat analisa/kajian sesuai dengan bidangnya.
- c. Memberikan rekomendasi kepada kepala Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memberikan izin atau menolak.
- d. Mengadakan monitoring dan evaluasi terhadap perizinan yang diberikan.

3. Motivasi

Menurut Luthans (2015), motivasi dibagi menjadi dua kategori : 1) teori kepuasan memusatkan perhatian pada faktor-faktor di dalam individu yang mendorong, mengarahkan, mempertahankan dan menghentikan perilaku, mereka mencoba untuk menentukan kebutuhan-kebutuhan spesifik yang memotivasi orang, 2) teori proses menerangkan dan menganalisis bagaimana perilaku didorong, diarahkan dan diproses.

Teori Motivasi menurut Maslow (2014) motivasi pada setiap manusia terdiri atas lima kebutuhan yaitu; kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri, ini dapat dijelaskan dalam uraian dibawah ini

- a) Kebutuhan Fisiologis
- b) Rasa Aman
- c) Kepemilikan social
- d) Penghargaan Diri
- e) Aktualisasi diri

Bahwa dalam rangkaian kebutuhan seseorang selalu mengikuti alur yang dijelaskan oleh teori Maslow. Semakin keatas kebutuhan seseorang semakin sedikit jumlah atau kriteria kuantitas manusia yang memiliki kebutuhannya, atau kebutuhan kebebasan diri untuk merealisasikan cita-cita atau harapan individu untuk mengembangkan bakat yang dimilikinya.

Soedjono (2000), menyatakan bahwa motivasi berasal dari bahasa latin movere yang berarti dorongan atau penggerakan. Secara umum motivasi dapat diartikan sebagai dorongan dan keinginan serta upaya yang muncul dari diri seorang individu untuk melakukan suatu hal. Diperjelas oleh Robbin (dalam

Brahmasari & Suprayetno, 2008) yang mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

Menurut Ridwan (2002) bahwa motivasi kerja dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a) Gaji yang layak sesuai standar mutu hidup.
- b) Pemberian insentif berupa penghargaan sewaktu-waktu, rangsangan kerja, prestasi kerja.
- c) Memenuhi kebutuhan partisipasi melalui kebersamaan, kerjasama, rasa memiliki, dan bertanggung jawab.
- d) Menempatkan pegawai pada tempat yang sesuai, dengan seleksi sesuai kebutuhan, memperhatikan kemampuan, memperhatikan pendidikan, memperhatikan pengalaman, memberikan pekerjaan sesuai kemampuan.
- e) Menimbulkan rasa aman di masa depan dengan penyelenggaraan jaminan hari tua, pembayaran pensiun, pemberian perumahan.
- f) Memperhatikan lingkungan tempat kerja dengan tempat kerja yang nyaman, cukup cahaya, jauh dari polusi dan berbahaya.
- g) Memperhatikan kesempatan untuk maju dengan memberikan upaya pengembangan, kursus, diklat (hal. 66).

Dari beberapa pendapat di atas motivasi kerja merupakan bagian dalam kegiatan melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi dalam proses pembinaan, pengarahan dan pengembangan manusia dalam bekerja. Pada umumnya, atasan memberikan

motivasi pada Pegawai atau rekan kerjanya agar lebih bergairah dalam bekerja sehingga kinerja makin baik dan tujuan Organisasi dapat tercapai. Pemberian motivasi pada pegawai harus mengutamakan dan memperhatikan karakter pegawai yang bersangkutan.

4. Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 (UUD1945) mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

a. Pengertian Pelayanan

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses

penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Untuk menjelaskan pengertian pelayanan yang lebih luas, penulis mengutip pendapat dari Sarlito Wirawaiz (1982: 27) yang mengemukakan bahwa : “Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan serangkaian proses. Sebagai proses pelayanan, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.”

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan dilaksanakan sekelompok orang guna memenuhi kepentingan akan sesuatu dari sekelompok orang lainnya dalam suatu wadah atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Lebih tegas mengenai pengertian pelayanan, H.A.Smoenir (1982 : 12) mengemukakan pandangannya sebagai berikut: “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan ini sifatnya tidak selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perorangan asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan.”

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang jika direnungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat mendasar. Faktor yang mendasar yang

dimaksud sebagaimana dikemukakan oleh H. A.S. Moenir adalah sebagai berikut:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang, manusia diciptakan lengkap dengan perasaan saling mencintai, saling mengasihi, dan saling menyayangi perasaan inilah yang menyebabkan orang rela berkorban demi orang lain.
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya, tolong menolong sesamanya dalam segala dimensinya juga menyertai kehidupan manusia didunia sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain, hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan.
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah bentuk amal saleh, satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya didunia ini adalah adanya sifat untuk berbuat baik terhadap sesamanya. Hal ini merupakan bentuk lain dari pelayanan.

Ketiga faktor ideal tersebut menimbulkan pelayanan kepada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Sedangkan faktor lain yang menyebabkan timbulnya pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan pada aktifitas layanan organisasi, dimana hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun aktifitas orang lain secara tidak langsung. Terjadinya aktifitas dari orang lain adalah suatu proses pelayanan yang melibatkan dua unsur atau kelompok orang yang saling membutuhkan. Karena itu masing-masing unsur memiliki fungsi dan peranan pada proses

pelayanan dengan memanfaatkan segala potensi manusia, fasilitas atau alat yang dapat digunakan untuk memberikan atau mendapatkan pelayanan. Untuk terjadinya proses pelayanan yang lebih berkualitas sebelumnya terdapat kesepakatan dan aturan main yang dijadikan acuan dalam melakukan pelayanan.

Drs. The Liang Gie (1999: 76) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri. Sedangkan menurut H.A.S Moenir (1992: 17) memberikan batasan bahwa : "Pelayanan adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota Dinas dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

b. Karakter Pelayanan

Kotler (1994) dalam (DR. Paiman Napitupulu, M.Si) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Intangibility (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (service outcome) sebelum pelayanan dikonsumsi.

2. **Inseparability** (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.

a. **Variability** (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.

b. **Perishability** (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya, berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan.

c. **Pengertian Pelayanan Publik**

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat , pelayanan adalah suatu

kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi(orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima, menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padahal kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu Kencana Syafie mendefenisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Pandji Santosa, Pelayanan publik adalah pemberian jasa , baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi

kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Mahmudi, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Pelayanan publik menurut Kurniawan diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ialah: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan pperundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik”. Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi, pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah

termasuk Dinas usaha milik negara, Dinas hukum milik negara dan Dinas usaha milik daerah.

- a. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik
- b. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- c. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan Dinas hukum
- d. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada sepuluh dimensi karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan sebagaimana dinyatakan Vincent Gaspersz (dalam Sianipar,2000;23-24), yaitu :

1. Kepastian waktu pelayanan, ketetapan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dalam menanggapi keluhan.
2. Akurasi Pelayanan, hal ini berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

3. Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan Pelayanan, personil yang ada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan ramah, ceria, lincah dan gesik.
4. Tanggung Jawab, bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, dan pelayanan komplementer.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, futuristik pelayanan.
8. Pelayanan Pribadi, berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan, menanggapi kebutuhan khas.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data atau informasi, dan petunjuk-petunjuk.
10. Atribut pendukung pelayanan, dapat berupa ruang yang cukup, AC, bahan bacaan, TV, musik dan kebersihan lingkungan.

Sementara itu, Norman (dalam Trielestari 2004:1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial
3. Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

d. Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Warella dalam P Siagian, (1995:5) ada tiga karakteristik utamapelayanan jasa yaitu :

1. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat ditest kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
2. Heterogenity, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

3. **Inseparability**, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

e. Indikator Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. **Tangible** (berwujud)
2. **Reliability** (kehandalan)
3. **Responsiveness** (ketanggapan)
4. **Assurance** (jaminan)
5. **Empathy** (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a) **Tangibles** (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Indikatornya adalah :

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- Kemudahan dalam proses pelayanan
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b) **Realibility (kehandalan)** : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
- Kecermatan petugas dalam melayani
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c) **Responsivess (ketanggapan)** : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d) **Assurance (jaminan)** : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e) Emphaty (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

6. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja dari seorang aparatur penyelenggara pelayanan publik memiliki peran yang sangat vital pada suatu organisasi dalam upaya merealisasikan tujuan-tujuan organisasi. Kerena merekalah yang menjadi ujung tombak organisasi, sehingga tidak mengherankan jika kajian dan penelitian terhadap isu ini terus mengalami perkembangan, terutama yang berkaitan dengan isu bagaimana kinerja seseorang atau kelompok dapat ditingkatkan. Kinerja dalam hal ini adalah membicarakan hasil kerja yang telah dibuktikan oleh seorang pejabat pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diembannya. Berdasarkan keputusan lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) Nomor

239/IX/6/8/2003. Kinerja instansi pemerintahan adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah yang mengidentifikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan (LAN, 2003:3).

Pengertian kinerja selalu sejalan dengan faktor sumberdaya manusia. Kinerja sumberdaya manusia merupakan istilah dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Menurut Mangkunegara 2005 dalam (Yusri 2013:15) kinerja adalah

“Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”, Sedangkan menurut Dwilita dan Azhar (2011:15) kinerja dapat diartikan sebagai penampilan kerja personil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Personil dalam hal ini dapat berupa individu maupun kelompok kerja personil, baik yang memegang jabatan fungsional dan struktural maupun keseluruhan jajaran personil dalam organisasi. Selanjutnya menurut Helfert,1996 dalam (Dalmy, 2009) kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang

dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumberdaya yang dimiliki. Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh baik secara kuantitas maupun kualitas dari suatu proses pekerjaan.

b. Pengukuran Kinerja

Jika kinerja itu dievaluasi, atau dinilai dan dibandingkan dengan pelaksanaan pada periode dengan periode berikutnya, maka melahirkan konsep penilaian kinerja. Penilaian kinerja menurut Mulyadi (2007:359) adalah “Penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan personelnnya, berdasarkan sasaran strategik”. Sedangkan menurut Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah LAN RI (2003:4), Pengukuran kinerja adalah proses sistematis dan berkesinambungan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan kegiatan sesuai dengan program, kebijakan, sasaran, dan tujuan yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi, dan strategi instansi pemerintah. Proses ini dimaksudkan untuk menilai pencapaian setiap indikator kinerja guna memberikan gambaran tentang keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran. Selanjutnya dilakukan pula analisis akuntabilitas kinerja yang menggambarkan keterkaitan pencapaian kinerja kegiatan dengan program dan kebijakan dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi sebagaimana ditetapkan dalam rencana strategik.

Tujuannya adalah untuk memudahkan proses pemberian imbalan dan hukuman, mengidentifikasi personil yang layak mendapatkan promosi, pelatihan yang lebih tinggi, dan membimbing serta mengembangkan kinerja

personil secara individu Furtwengler, 2000 dalam (Dwilita dan Azhar, 2011:15). Kinerja yang baik tercermin dari perencanaan yang baik pula. Penilaian kinerja sangat penting untuk seluruh organisasi, selain untuk menilai keberhasilan perusahaan, pihak manajemen juga dapat menggunakan kinerja sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perencanaan kinerja yang lebih baik pada periode berikutnya. Menurut Mulyadi (2007:360), penilaian kinerja dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen untuk.

- a) Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasi-an pegawai secara maksimum.
- b) Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan pegawainya seperti: promosi, pemberhentian, dan mutasi.
- c) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- d) Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja.
- e) Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Larkin,1990 dalam (Kasim,dkk, 2013:108) menyatakan bahwa terdapat empat dimensi personalitas dalam mengukur kinerja auditor, yaitu kemampuan (ability), komitmen profesional, motivasi, dan mempunyai kemampuan dalam hal auditing maka akan cakap dalam menyelesaikan pekerjaan. Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana, penilaian harus dihindarkan adanya like dan dislike

dari penilai, agar objektivitas penilaian dapat terjaga (Latuse, 2009:42). Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

Dengan adanya penilaian kinerja maka mampu memberikan kontribusi positif bagi perkembangan dan pertumbuhan organisasi secara menyeluruh, kerana dari aktivitas penilaian kinerja tersebutlah kondisi kerja pegawai dapat diketahui.

c. Indikator Kinerja

Kinerja memerlukan indikator (Performance Indicators) yang dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja mengajurkan sudut pandang prospektif. Terdapat tujuh indikator kinerja menurut Wibowo, yaitu :

1. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai.

2. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Kinerja pegawai dapat dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

3. Umpan balik

Umpan balik merupakan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan

umpan balik dapat dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan hasilnya dapat digunakan untuk perbaikan kinerja.

4. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai bersangkutan dengan baik. Kompetensi memungkinkan pegawai melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan.

6. Motif

Motif adalah alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Atasan dapat memfasilitasi motivasi kepada bawahan dengan insentif, pengakuan, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disentensif.

7. Peluang

Pegawai perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyebabkan berjurangnya kesempatan untuk berkomunikasi yakni ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

Sedangkan Bernardin dan Russel, mengutarakan untuk pengukuran kinerja atau hasil kerja dari seseorang karyawan digunakan sebuah daftar pertanyaan yang berisikan beberapa dimensi tentang hasil kerja atau kinerja.

Ada 5 (lima) kriteria untuk menilai kinerja karyawan menurut Bernardindan Russel yaitu :

1. Kualitas pekerjaan

Nilai dimana proses atau hasil dari ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan kesempurnaan pekerjaan itu sendiri

2. Kuantitas pekerjaan

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau dilakukan, dan ditandakan seperti nilai uang, jumlah barang, atau jumlah kegiatan yang telah dikerjakan atau yang terlaksana.

3. Ketetapan waktu

Nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang ditentukan

4. Kebutuhan atau pengawasan

Dimana pegawai tanpa ragu untuk meminta bantuan atau petunjuk dari supervisor untuk melaksanakan pekerjaan akan terhindar dari kekeliruan yang berakibat buruk bagi organisasi.

5. Hubungan antar pribadi

Dimana dalam meningkatkan kinerja pegawai, haruslah terjalin kerjasama antar pegawai.

Secara umum criteria yang digunakan adalah kuantitas, waktu yang digunakan, jabatan yang dipegang, absensi dna ketenangan dalam melaksanakan pekerjaan. Kriteria yang mana yang digunakan adalah berbeda antara pekerjaan yang satu dengan yang lain. Jadi, pengukuran

kinerja tergantung pada jenis pekerjaan dari apa yang dihasilkan oleh organisasi atau insitusi yang berkepentingan.

Menurut Agus Darma mengatakan bahwa hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.

Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

2. Kualitas adalah mutu yang dihasilkan. Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran tingkat “kepuasan”. Yakni seberapa baik penyelesaiannya.

3. Ketepatan waktu adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus penyelesaian suatu kegiatan.

Secara umum kriteria yang digunakan adalah kualitas, kuantitas, waktu yang digunakan, jabatan yang dipegang, absensi dan ketenangan dalam melaksanakan pekerjaan. Kriteria mana yang digunakan adalah berbeda antara pekerjaan yang satu dengan yang lain, jadi pengukuran kinerja tergantung pada jenis pekerjaan dan apa yang dihasilkan oleh organisasi atau institusi yang berkepentingan.

Berdasarkan definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pengukuran kinerja merupakan tindakan penilaian yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada dalam organisasi. Dari hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik memberikan

respon tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan pada titik mana organisasi memerlukan penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian. Dalam penelitian ini dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai ialah 5 kriteria menurut Bernardin dan Russel yang terdiri atas, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketetapan waktu, kebutuhan akan pengawasan, dan hubungan antar pribadi.

B. Penelitian Sebelumnya

No.	Peneliti dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1	raharjo,(2016)	Kompetensi pegawai(X) Kualitas pelayanan (Y)	<p>1. Secara simultan dapat dijelaskan bahwa kompetensi pegawai secara empiric telah memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Artinya kompetensi pegawai dapat menentukan tercapainya kualitas pelayanan public secara optimal di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Hasil temuan penelitian menemukan juga bahwa kualitas pelayanan public di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi pegawai semata, tetapi ada variabel lain yang juga ikut mempengaruhinya yang dalam istilah statistic disebut epsilon.</p> <p>2. Secara parsial kompetensi pegawai memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan public di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Hal tersebut tercermin dari hasil penelitian yang menggambarkan bahwa kompetensi pegawai yang diukur melalui karakteristik pengetahuan, karakteristik keterampilan dan karakteristik sikap sangat menentukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan public di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Adapun pengaruh yang terbesar</p>

No.	Peneliti dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
2	Noor Ikhsan Muttaqin, Djumadi, Muhammad NoorTahun (2013)	Motivasi kerja (X) Kualitas pelayanan (Y)	<p>dari kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan public adalah karakteristik keterampilan sedangkab yang terkecil adalah karakteristik sikap.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Maka kontribusi motivasi kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada organisasi tersebut. 2. Motivasi kerja internal lebih berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara, daripada motivasi kerja eksternal. 3. Pegawai pada Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki motivasi kerja internal yang lebih besar daripada motivasi kerja eksternal yang berasal dari organisasi. 4. Bentuk motivasi kerja internal di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yang paling dominan adalah pemenuhan kebutuhan hubungan sosial berupa adanya situasi kerja yang terjalin harmonis antara sesama pegawai maupun dengan masyarakat, sedangkan bentuk motivasi kerja eksternal yang paling dominan adalah pemberian imbalan yang berupa kesesuaian besaran imbalan yang diterima dengan beban kerja pegawai, ketepatan waktu penerimaan imbalan serta terpenuhinya kebutuhan hidup

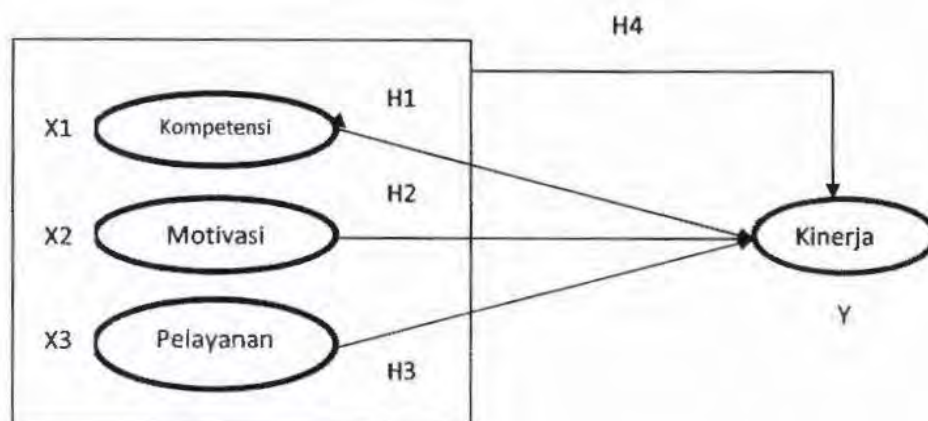
No.	Peneliti dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
			pegawai dan keluarganya melalui imbalan tersebut.
3	Pattisahusiwa (2013)	X1= job decription X2= job specification Y= kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membaiknya dan diterapkan uraian tugas (Job Discription) dengan jelas ternyata mampu meningkatkan kinerja proses yaitu penjabaran wewenang, tanggungjawab, kondisi pekerjaan, fasilitas kerja, standar hasil kerja, dengan diterapkan prinsip-prinsip Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan hidup, Keterbukaan/transparansi, dan Empati dalam organisasi. 2. Kurang baiknya penerapan spesifikasi pekerjaan/jabatan (Job Specification) ternyata tidak mampu meningkatkan Kinerja Proses yaitu dalam SKPD Spesifikasi Jabatan kurang diperhatikannya kesesuaian Pendidikan dan Pelatihan serta Kompetensi dalam pertimbangan penempatan jabatan untuk meningkatkan Kinerja Proses. 3. Sebaiknya pemerintah khususnya Satuan Kerja Perangkat Daerah selalu menerapkan uraian tugas (Job Discription) dengan jelas karena hasil penelitian telah membuktikan ternyata mampu meningkatkan kinerja proses yaitu penjabaran wewenang, tanggungjawab, kondisi pekerjaan, fasilitas kerja, standar hasil kerja, dengan diterapkan prinsip-prinsip Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan hidup, Keterbukaan/transparansi, dan Empati dalam organisasi. 4. Sebaiknya pemerintah atau Satuan Kerja Perangkat Daerah lebih mengedepankan penerapan spesifikasi

No.	Peneliti dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
			pekerjaan/jabatan (Job Specification) karena ternyata hasil penelitian tidak mampu meningkatkan Kinerja Proses yaitu dalam SKPD Spesifikasi Jabatan kurang diperhatikan tentang kesesuaian Pendidikan dan Pelatihan serta Kompetensi dalam pertimbangan penempatan jabatan dalam organisasi.
4	Markx Pattiasina, Mieke Roring, Wehelmina, Rumawas	Variabel kompetensi (X), variabel kinerja pegawai (Y).	<p>1. Berdasarkan uji korelasi diperoleh hasil bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan;</p> <p>2. Dari hasil uji regresi ternyata kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan;</p> <p>3. Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia dengan kinerja karyawan dapat diterima karena dari uji t diperoleh hasil t hitung lebih besar dari t tabel.</p>

C. Kerangka Berpikir

Berangkat dari kajian teoritis dan penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut;

Terdapat pengaruh kompetensi tim teknis, motivasi, pelayanan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau, yang digambarkan dalam alur pikir berikut ini.



Bagan.2.1 Bagan Alur Pikir

Dari bagan alur pikir di atas bahwa kompetensi , motivasi, dan pelayanan berimplikasi terhadap kinerja dinas Penanaman Modal dan PTSP.

D. Hipotesis

1. Terdapat pengaruh kompetensi tim teknis terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.
2. Terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.
3. Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.
4. Terdapat pengaruh kompetensi tim teknis, motivasi, pelayanan secara bersama terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2006:14).

Penelitian kuantitatif umumnya untuk hipotesis atau mendukung hipotesis. Dan digunakan ketika peneliti ingin mengetahui apa saja hal yang memengaruhi terjadinya suatu fenomena dengan kata lain peneliti ingin mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih yang menjadi objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survey. Pada umumnya, pengertian survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dengan demikian penelitian survey adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok” (Singarimbun, 1995:3)

Dalam survey, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner atau angket. Penelitian survei adalah penyelidikan yang dilakukan untuk mendapatkan fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil

sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Masri Singarimbun, 2001).

Dalam Penelitian ini, penulis menentukan salah satu objek penelitian yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Lubuklinggau yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso Dengan pertimbangan memudahkan penulis dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dan pada akhirnya waktu, tenaga dapat dimanfaatkan seefisien mungkin.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan sampel adalah bagian populasi yang ingin diteliti. Sampel juga merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan non-probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan ialah sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan dalam penelitian ini adalah karena fokus penelitian mengenai motivasi pelayanan publik maka, populasi sumber data yang relevan ialah masyarakat kota Lubuklinggau. Adapun masyarakat yang melakukan pelayanan di DPMPTSP kota Lubuklinggau dijadikan sampel dalam penelitian ini ialah seluruh masyarakat Kota Lubuklinggau yakni 150 orang.

C. Instrumen penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, maka penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan fenomena yang ada, terutama yang berkaitan dengan Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Lubuklinggau. Sehingga memperoleh umpan balik dari aktivitas yang dapat digunakan untuk meningkatkan Motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai yang akan diteliti. Instrumen data yang diperlukan meliputi data kuantitatif atau data berupa angka-angka seperti jumlah pegawai dan hasil kuesioner yang dikuantitatifkan. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui pengisian kuesioner (angket) oleh respon pegawai yang selanjutnya akan dijadikan pembahasan hasil-hasil penelitian.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber lain seperti bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian.

D. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah merubah konsep-konsep yang berupa kerangka menjadi kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala-gejala yang dapat diamati, dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
Kompetensi	1. Motif (Motive),	Pk.01 dan Pk.02	Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002)
	2. Sifat/ciri bawaan (Trait),	Pk.03 dan Pk.04	
	3. Konsep diri (Selfconcept),	Pk,05 dan Pk.06	
	4. Pengetahuan (Knowledge),	Pk.07 dan Pk.08	
	5. Keterampilan (Skill),	Pk.09 dan Pk.10	
Motivasi	1. Gaji	Pk.01	Ridwan (2002)
	2. Insentif	Pk.02	
	3. Memenuhi kebutuhan partisipasi	Pk.03	
	4. Menempatkan pegawai	Pk.04	
	5. Rasa aman	Pk.05	
	6. Pengembangan	Pk.06 dan Pk.07	
	7. Lingkungan tempat kerja	Pk.08 dan Pk.09	
Pelayanan	1. Tangible (berwujud)	Pk.01 dan Pk.02	Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46)
	2. Reliability (kehandalan)	Pk.03 dan Pk.04	
	3. Responsiviness (ketanggapan)	Pk,05 dan Pk.06	
	4. Assurance (jaminan)	Pk.07 dan Pk.08	
	5. Emphaty (Empati).	Pk.09,Pk.10,Pk.11	
Kinerja	1. Kualitas pekerjaan,	Pk.01 dan Pk.02	Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002)
	2. Kuantitas pekerjaan,	Pk.03 dan Pk.04	
	3. Ketetapan waktu,	Pk,05 dan Pk.06	
	4. Kebutuhan akan pengawasan,	Pk.07 dan Pk.08	
	5. Hubungan antar pribadi.	Pk.09,Pk.10,Pk.11	

E. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengambilan data menggunakan pendekatan penelitian Prosedur pengambilan data menggunakan pendekatan penelitian lapangan, dimana penelitian yang dilakukan langsung ke objek penelitian. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut :

1. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data melalui pemberian sejumlah pertanyaan dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk table kuesioner yang berkaitan dengan Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Kantor DPMPTSP di Kota Lubuklinggau. adapun bentuk kuesioner bersifat tertutup, karena pilihan jawaban ditetapkan dalam penelitian ini terdiri dari empat pilihan jawaban yang disiapkan.
2. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan mengutip atau mencatat data dari dokumen objek penelitian yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Adapun dokumen yang dibutuhkan yaitu data tentang pegawai Kantor DPMPTSP Kota Lubuklinggau.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif yaitu dengan menggunakan skala likert. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif maka jawaban-jawaban diberi skor sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1
Tidak Setuju (TS)	= 2
Ragu-Ragu (RR)	= 3
Setuju (S)	= 4
Sangat Setuju (SS)	= 5

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling, yaitu teknik sampling dimana individu/unit yang diambil dari populasi mempunyai peluang sama untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini menggunakan stratified Random Sampling dimana data dikelompokkan ke dalam strata-strata yang didasarkan atas perbedaan sifat/karakter sesuai tujuan penelitian. Secara spesifik yaitu proportionate stratified random sampling. Teknik ini digunakan jika karakteristik setiap unsur populasi heterogen namun berstrata secara proporsional.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik dengan menggunakan SPSS 20.0. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda (Multiple Regression Analysis). Analisis ini dimaksudkan untuk mengungkapkan pengaruh antara beberapa variabel bebas dengan variabel terikat.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau .

Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal menyatakan bahwa Penanaman Modal adalah Segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun asing untuk melakukan usaha di wilayah negara RI. Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal juga mengatur penanaman modal di Indonesia dengan menganut prinsip-prinsip secara egaliter, kepastian hukum, transfer dana, alih teknologi. Dari prinsip-prinsip yang terkandung dalam penanaman modal tersebut, maka pengaturan terkait dengan; (1). Bentuk Dinas Usaha; (2). Bidang Usaha Tertutup dan Terbuka; (3). Fasilitas Penanaman Modal; (4). Kemudahan Pelayanan/Perizinan; (5). Pelayanan Terpadu Satu Pintu; (6). Penyelenggaraan Urusan Penanaman Modal.

Begitu besar dan pentingnya peran investasi maka sejalan dengan lajunya era reformasi Pemerintah Kota Lubuklinggau sangat serius dalam menangani pengelolaan investasi melalui berbagai paket kebijakan reformasi di bidang investasi yang terus akan dilakukan penyempurnaan disesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan saat ini dan masa datang.

Sudah menjadi tekad yang sangat kuat bagi Pemerintah Kota Lubuklinggau untuk meningkatkan kesejahteraan warganya melalui peningkatan dan pertumbuhan ekonomi daerah, dengan pertumbuhan ekonomi

diharapkan akan tersedia lapangan kerja baru, tersedianya barang dan jasa kebutuhan masyarakatnya, hal tersebut dapat terlihat dengan jelas dalam kebijakan sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD 2013-2017).

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau dan Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut :

a) Kedudukan

1. Dinas merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah

b) Tugas Pokok

Dinas mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan /atau Pemerintah Provinsi.

c) Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan di Bidang Penanaman Modal, Bidang Pengawasan dan Pengendalian Sistem Informasi, Bidang Perizinan Usaha dan Bidang Perizinan Non Usaha;
- 2) Pelaksanaan kebijakan di Bidang Penanaman Modal, Bidang Pengawasan dan Pengendalian Sistem Informasi, Bidang Perizinan Usaha dan Bidang Perizinan Non Usaha;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di Bidang Penanaman Modal, Bidang Pengawasan dan Pengendalian Sistem Informasi, Bidang Perizinan Usaha dan Bidang Perizinan Non Usaha;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas di Bidang Penanaman Modal, Bidang Pengawasan dan Pengendalian Sistem Informasi, Bidang Perizinan Usaha dan Bidang Perizinan Non Usaha.

d) Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau dan Peraturan Walikota Nomor Tahun 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat, membawahkan:
 - a) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
 - b) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

3) Bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal, membawahkan:

- a) seksi perencanaan penanaman modal
- b) seksi deregulasi penanaman modal; dan
- c) seksi pemberdayaan usaha daerah .

4) Bidang promosi penanaman modal, membawahkan:

- a) seksi pengembangan promosi penanaman modal
- b) seksi pelaksanaan promosi penanaman modal; dan
- c) seksi sarana dan prasarana promosi penanaman modal

5) Bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal, membawahkan:

- a) Seksi pembinaan dan pelaksanaan penanaman modal;
- b) Seksi pengawasan dan pengaduan
- c) Seksi pengelolaan data dan informasi penanaman modal

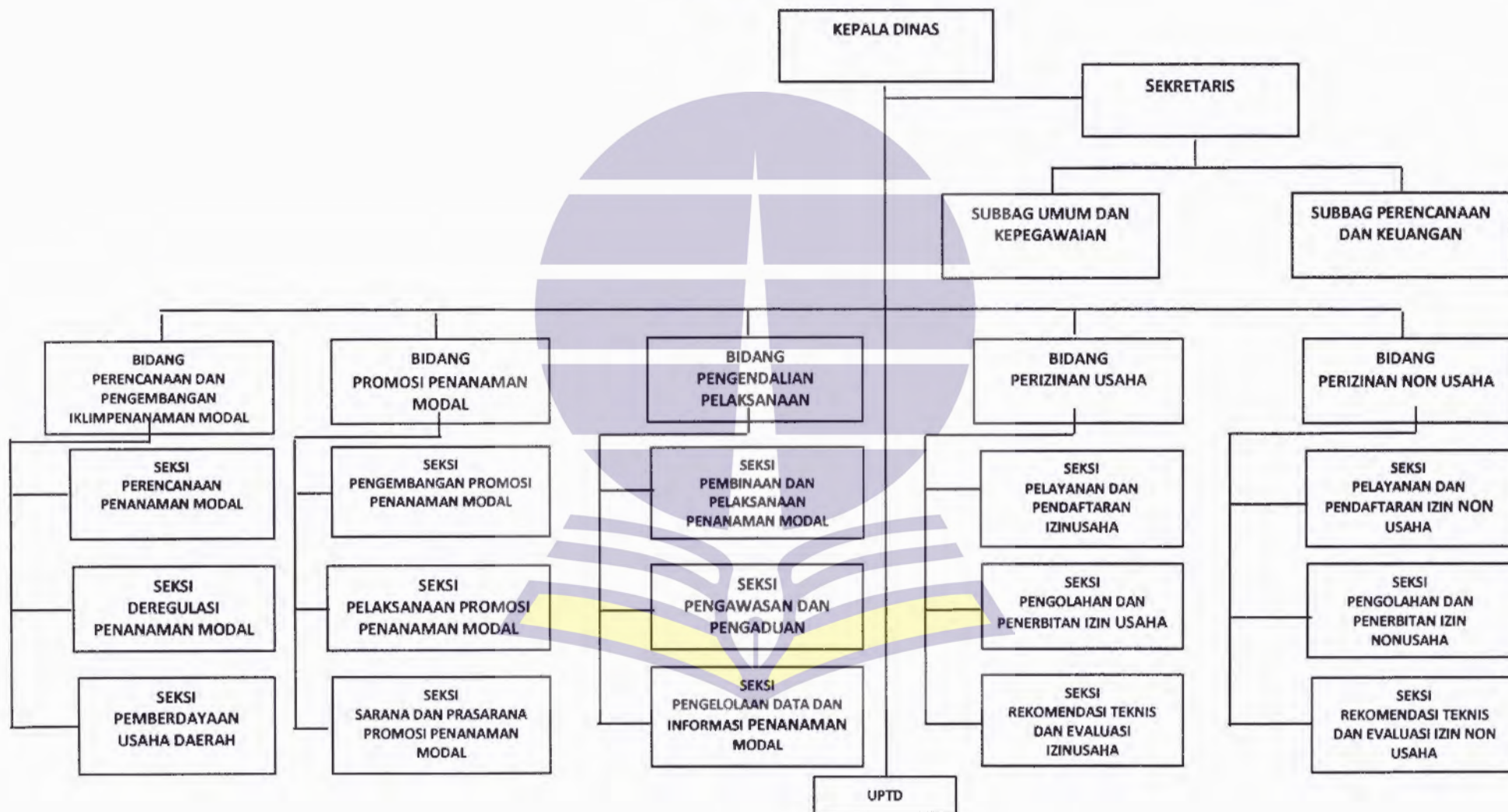
6) Bidang perizinan usaha, membawahkan :

- a) Seksi pelayanan dan pendaftaran izin usaha;
- b) Seksi pengolahan dan penerbitan izin usaha
- c) Seksi pengolahan dan penerbitan izin usaha

7) Bidang perizinan non usaha

- a) Seksi pelayanan dan pendaftaran izin non usaha
- b) Seksi pengolahan dan penerbitan izin non usaha
- c) Seksi rekomendasi teknis dan evaluasi izin non usaha

Struktur Organisasi



2. Deskripsi Responden Penelitian

Responden penelitian adalah warga kota Lubuklinggau yang berurusan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau yang dideskripsi dari perspektif gender, Pendidikan, tingkat usia dan pekerjaan dengan hasil sebagai berikut:

a) Responden Berdasarkan Gender

Dari pendekatan gender Responden penelitian pada umumnya adalah perempuan sebanyak 85 (51,2%) lebih banyak dari laki-laki yang hanya 81 orang atau 48,8 % sebagaimana dalam gambar di bawah:



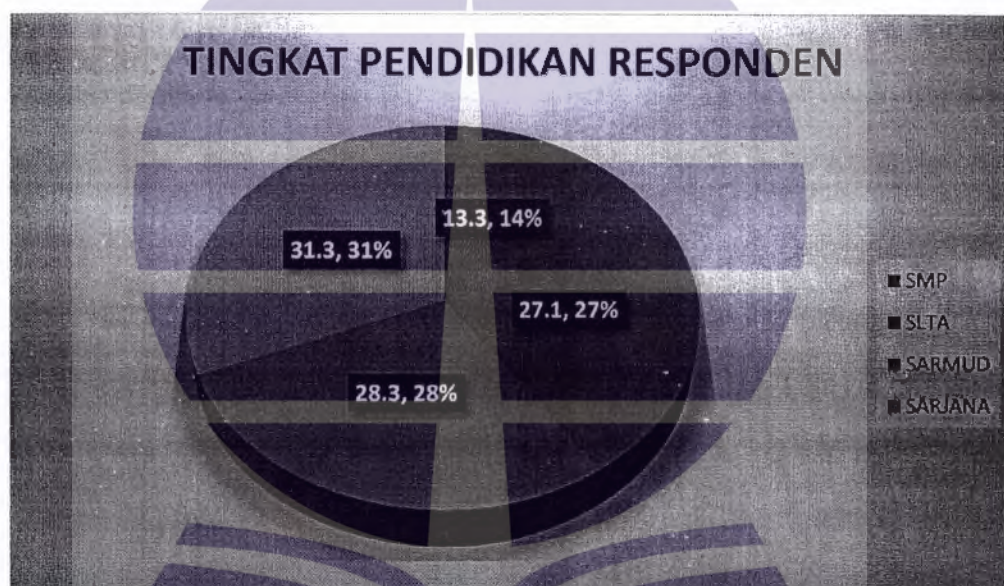
Gambar 4.2 Responden Dari Perspektif Gender

Melalui gambar di atas dapat diketahui bahwa perempuan (51.2%) paling banyak berurusan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Terpadu Pintu Kota Lubuklinggau. Walau perbandingan dengan laki-laki 48,8%

tidak begitu signifikan, dapat dikatakan bahwa peran perempuan dalam kegiatan bisnis di Kota Lubuklinggau cukup dominan.

b) Responden Berdasarkan Pendidikan.

Jika dilihat dari latar belakang Pendidikan responden tertinggi telah Pendidikan sarjana (S1) dan Magster (S2) sebanyak 52 orang (31,3%) , diikuti Pendidikan sarjana muda/D3 sebanyak 47 orang atau 26,3%, Pendidikan SLTA 45 orang atau 27,1% dan SMP kebawah 22 orang (13,3%) seperti daam gambar berikut.

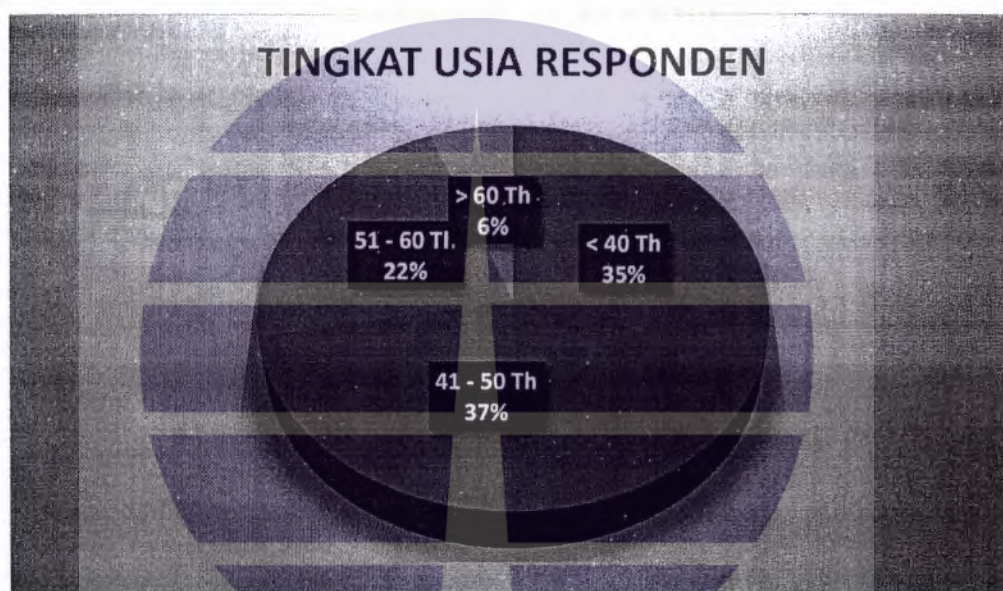


Gambar 4.3 Tingkat Pendidikan Responden

Dari gambar di atas bahwa pembisnis di kota Lubuklinggau pada umumnya berlatar belakang Pendidikan dari sarjana muda/D3 sampai dengan S2 sebanyak 55,4%. Bahwa keberhasilan pawa usahawan kota Lubuklinggau ditopang tingkat Pendidikan yang sangat memadai.

c) Responden Berdasarkan Usia

Responden didominasi oleh kalangan usia muda di bawah 40 tahun sebanyak 61 orang (36,7%), dan kalangan usia mapan antara 41-50 tahun sebanyak 65 orang (39,2%) dan usia menjelang pensiun 389 orang (23,5%) sebagaimana dalam gambar di bawah.

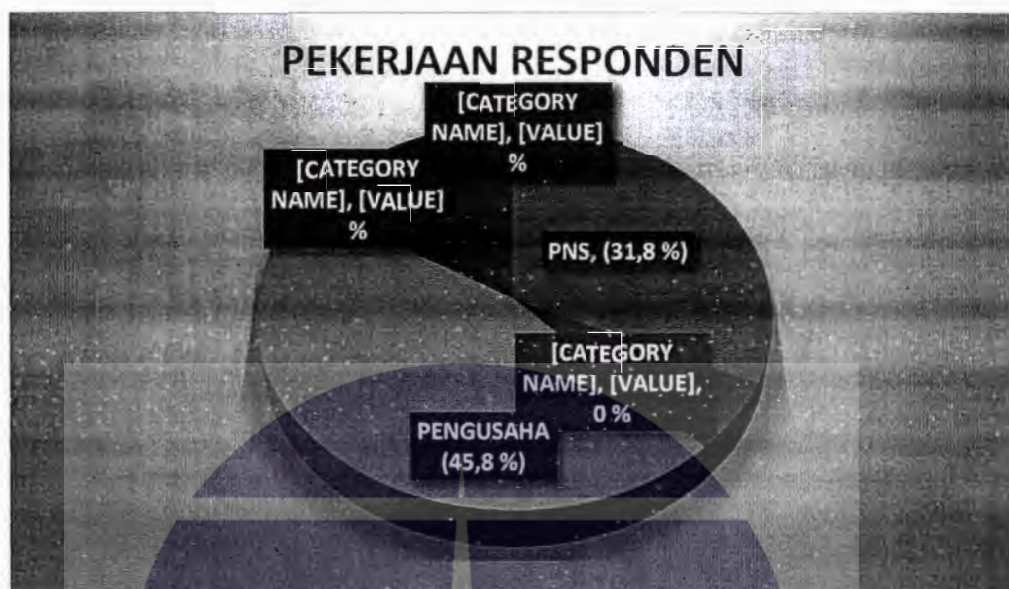


Gambar 4.4 Tingkat Usia Responden

Dari gambar di atas bahwa responden usia 50 tahun ke bawah yang banyak berurusan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lingsgau .

d) Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari latar belakang Pendidikan responden sebagian besar adalah pengusaha sebesar 75 orang (45,8%), PNS 53 orang (31,8%), selebihnya adalah pensiunan, anggota TNI/Polri dan pegawai BUMD/BUMN sebagaimana dalam gambar berikut:



Gambar 4.5 Pekerjaan Responden Penelitian

Gambar di atas menunjukkan bahwa dilihat dari latar belakang pekerjaan bahwa wirausahawan yang paling banyak mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu mencapai 45,8%. Hal ini memberikan gambaran bahwa para pengusaha di Kota Lubuklinggau minatnya sangat tinggi untuk mengurus perizinan.

3. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sebelum telah diuji validitas dan reliabilitasnya untuk mendapatkan data yang akurat, sehingga kuesioner penelitian sebelum disebarkan kepada responden, diuji terlebih dahulu keandalannya dan kesahiaannya untuk digunakan sebagai alat pengambilan data. Hasil pengujian

validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden yang memiliki kemiripan karakteristik dengan responden adalah sebagai berikut.

a) Pengujian Validitas Variabel

Pengujian validitas ditujukan untuk mendapatkan alat uji yang sah untuk menjadi alat ukur penelitian, pada uji validitas ini instrument dikatakan valid jika indeks validitasnya diatas 0,25. Hasil uji vaiditas variable penelitian adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas Variabel Kompetensi

Pengujian variable kompetensi digambarkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Hasil Validasi Variabel Kompetensi

Kode	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KT_01	38.0667	10.340	0.459	0.707
KT_02	38.2667	10.133	0.421	0.711
KT_03	37.9000	10.507	0.348	0.722
KT_04	37.8000	10.648	0.299	0.729
KT_05	38.0667	9.306	0.514	0.694
KT_06	38.0333	9.757	0.396	0.716
KT_07	38.1667	9.799	0.491	0.700
KT_08	38.3333	10.368	0.363	0.720
KT_09	38.0667	10.823	0.268	0.733
KT_10	37.7000	10.631	0.422	0.714

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Indicator variable dapat menjelskan variabel antara 0,268 sampai dengan 0,491, sehingga berdasarkan uji validitas bahwa semua instrumen penelitian dapat diandalkan untuk dijadikan alat pengumpul data.

2) Pengujian Validitas Variabel Motivasi Kerja

Hasil pengujian validitas variable motivasi kerja dapat diinformasikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MK_01	33.6333	13.826	0.366	0.823
MK_02	33.5667	12.944	0.569	0.800
MK_03	33.4667	13.430	0.512	0.807
MK_04	33.4000	12.317	0.573	0.799
MK_05	33.4667	13.085	0.406	0.822
MK_06	33.4333	12.530	0.645	0.791
MK_07	33.4667	12.464	0.618	0.793
MK_08	33.5000	12.879	0.543	0.803
MK_09	33.4000	13.490	0.528	0.806

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Seluruh indicator variable motivasi mampu menjelaskan variable dengan sangat baik di atas dari 0,50, maka semua indicator tersebut memiliki validitas sehingga instrument penelitian layak digunakan menjadi alat mengumpulkan data.

3) Pengujian Variable Pelayanan

Hasil pengujian validitas variable pelayanan dapat digambarkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PL_01	43.4000	8.938	0.356	0.616
PL_02	43.5667	9.564	0.269	0.652
PL_03	43.6000	9.697	0.342	0.657
PL_04	43.5000	9.293	0.267	0.633
PL_05	43.5000	8.810	0.470	0.598
PL_06	43.5333	8.947	0.374	0.614
PL_07	43.6667	9.678	0.263	0.652
PL_08	43.4333	8.599	0.458	0.596
PL_09	43.5667	9.013	0.344	0.641
PL_10	43.5333	8.809	0.321	0.623
PL_11	43.3667	9.068	0.439	0.607

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Dari tabel di atas pada kolom Corrected Item-Total Correlation semua indikator memiliki hubungan yang baik dengan variable dengan koefisien korelasi lebih besar dari 0,25, karenanya berdasarkan hasil uji validitas seluruh indikator telah valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data

4) Pengujian Variabel Kinerja

Hasil pengujian validitas variable kinerja secara lengkap dapat disimak dalam tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Validasi Vriabel Kinerja

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KJ_01	42.4333	22.875	0.515	0.852
KJ_02	42.4000	23.076	0.562	0.849
KJ_03	42.4000	24.110	0.359	0.863
KJ_04	42.3667	24.654	0.337	0.863
KJ_05	42.4333	22.944	0.548	0.850
KJ_06	42.4667	21.913	0.677	0.840
KJ_07	42.4333	22.116	0.682	0.840
KJ_08	42.4000	23.076	0.562	0.849
KJ_09	42.3333	22.437	0.592	0.846
KJ_10	42.3667	21.137	0.666	0.840
KJ_11	42.3000	22.424	0.586	0.847

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Tabel di atas memberikan informasi bahwa seluruh indikatornya mempunyai hubungan yang kuat dengan variable dengan koefisien korelasi rata-rata di atas 0,50, dengan demikian melalui uji validitas maka telah mememenuhi kriteria untuk dijadikan alat pengumpul data.

b) Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

Keandalan instrumen penelitian sebagai alat ukur telah diuji melalui uji reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas minimal 0,60 (Sugoyono, 2012:184). Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menggunakan metode Alpha-Crombach, maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Kriteria reliabel	Koefisien Reliabilitas	Rekomendasi
1	Kompetensi	0,60	0,736	Reliabel
2	Motivasi Kerja	0,60	0,823	Reliabel
3	Pelayanan	0,60	0,649	Reliabel
4	Kinerja	0,60	0,861	Reliabel

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Dari tabel di atas menunjukkan koefisien reliabilitas semua variabel lebih besar dari 0,60, maka hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sudah reliabel. Berdasarkan pengujian reliabilitas bahwa instrumen data digunakan untuk pengambilan data ke lapangan.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

a) Deskripsi Variabel Kompetensi Tim Teknis

Kompetensi tim teknis secara keseluruhan telah mendekati baik, dengan koefisien rata-rata 3.9636, sebagaimana tergambar dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kompetensi Tim Teknis

Kode	Pernyataan	Rata-Rata
KT_01	Tim Teknis Bertanggung Jawab Sesuai Bidanganya	3.8072
KT_02	Menjadi Anggota Tim Teknis merupakan kebanggaan	3.9759
KT_03	Penugasan Anggota Tim Teknis Selalu Konsisten	3.9639
KT_04	Pelaksanaan Tugas Tim Teknis Sesuai Dengan Kompetensi	3.9759
KT_05	Tim Teknis Memiliki Kepercayaan Diri Terhadap Tugas	3.9217
KT_06	Sikap Kerja Tim Teknik Mendukung Tujuan BPMPTSP	3.7590
KT_07	Pengetahuan Tim Teknis Terhadap Uraian Tugas Tinggi	3.7952
KT_08	Pemahaman Tim Teknis Terhadap Tanggung Jawab Baik	3.9578
KT_09	Keterampilan Tim Teknis Bersifat Khusus	4.0964
KT_10	Anggota Tim Teknis Pernah Mengikuti Pelatihan Teknis	4.2169
KT		3.9639

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Dari tabel di atas, indicator tim teknis yang besar pengaruhnya terhadap kompetensi tim teknis adalah KY.10 yaitu Anggota Tim Teknis Pernah Mengikuti Pelatihan Teknis dengan koefisien 3.9639 dan indicator terendah adalah KT_06 yaitu Sikap Kerja Tim Teknik Mendukung Tujuan BPMPTSP dengan koefisien 3,7590.

b) Deskripsi Varibel Motivasi Kerja

Deskripsi variable motivasi kerja telah pada kriteria baik dengan koefisein sebesar 4.0181 sebagai digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Motivasi Kerja

Kode	Pernyataan	Rata-Rata
MK_01	Tim Teknis Telah Memiliki Prestasi Kerjanya	3.9036
MK_02	Tim Teknis Telah Puas Dengan Apa Yang Dilakukan	3.9819
MK_03	Tim Teknik Selalu Mendahulukan Kepentingan Publik	3.9217
MK_04	Tim Teknis Tulus Dalam Menjalankan Tugasnya	3.9337
MK_05	Tim Teknis Berusaha Menolong Konsumen	3.9157
MK_06	Tim Teknis Lebih Mementingkan Konsumen	4.0602
MK_07	Tim Teknics Memberikan Empati Kepada Konsumen	4.0120
MK_08	Tim Teknis Selalu Bertanggungjawab Terhadap Tugasnya	4.0964
MK_09	Tim Teknis Selalu Setia Menjalankan Tugasnya	4.2410
MK		4.0181

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

MK.09 Tim Teknis Selalu Setia Menjalankan Tugasnya, besaran koefisein 4.2410

MK.01 Tim Teknis Telah Memiliki Prestasi Kerjanya 3.9036

c) Deskripsi Variabel Pelayanan

Deskripsi pelayanan telah baik mendapat kriteria baik dengan koefisien 4.0542 sebagaimana dapat disimak dalam tabel berikut

.Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Pelayanan

Kode	Pernyataan	Rata-Rata
PL_01	Kualitas Kerja DPMPTSP Dapat Terukur Dengan Jelas	4.0542
PL_02	DPMPTSP Memberikan Jaminan Hasil Kerja	3.7410
PL_03	Target Kerja DPMPTSP Dapat Drealisasikan	3.9639
PL_04	Beban Tugas DPMPTSP Diselesaikan Pada Waktunya	4.0542
PL_05	Dalam Bekerja DPMPTSP Membutuhkan Pengawasan	4.1687
PL_06	DPMPTSP Menjalankan Fungsinya Perlu Konsultan	4.0482
PL_07	Penghasilan DPMPTSP Sesuai Dengan Beban Kerja.	4.1386
PL_08	Kegiatan DPMPTSP Didukung Anggaran Yang Memadai	4.0120
PL_09	Pelaksanaan Kegiatan DPMPTSP Mempedomani Petunjuk	4.2169
PL_10	Suasana Kerja Pada DPMPTSP Sudah Berlangsung Nyaman	4.2470
PL_11	Hubungan Kerja Pegawai & Tim Teknis Saling Menghargai	4.4277
PL		4.0542

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Dari tabel di atas bahwa indicator yang paling rendah pengaruhnya adalah PL01 yaitu DPMPTSP Memberikan Jaminan Hasil Kerja (3.7410) dan indicator yang paling kuat pengaruhnya adalah PL11. Hubungan Kerja Pegawai & Tim Teknis Saling Menghargai (4.4277)

d) Deskripsi Variabel Kinerja

Variabel kinerja telah mencapai kriteria baik dengan koefisien 4.0000 sebagai tergambar dengan jelas pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kinerja

Kode	Pernyataan	Rata-Rata
KJ_01	Tim Teknis Membantu Terhadap Pelayanan Konsumen.	3.7831
KJ_02	Rapat Tim Teknis Selalu Berlangsung Efektif	3.8916
KJ_03	Tim Teknik Membantu Kelancaran Proses Perizinan	3.8494
KJ_04	Layanan Perizinan Mengikuti Standar Operating Prosedur	4.0181
KJ_05	Tim Teknik Dapat Membantu Konsumen	3.9091
KJ_06	Tim Teknik Memudahkan Pelayanan Perizinan	4.0542
KJ_07	Tim Teknik Memberikan Kepastian Pelayanan Perizinan	3.9398
KJ_08	Keberadaan Tim Teknis Mempercepat Layanan Perizinan	4.0723
KJ_09	Biaya Pelayanan Perizinan Terjangkau	4.0241
KJ_10	Layanan Perizinan Diberikan Tepat Pada Waktunya	4.1566
KJ_11	Pemberian Perizinan Memuaskan Konsumen	4.2892
KJ		4.0000

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS

Tabel di atas memberikan informasi bahwa indikator variable kinerja yang paling dominan adalah KJ.11 yaitu Pemberian Perizinan Memuaskan Konsumen dengan koefisien korelasi 4.2893 dan indikator yang paling lemah adalah KJ.01 yaitu Tim Teknis Membantu Terhadap Pelayanan Konsumen dengan koefisien 3.7831

5. Uji Asumsi Klasik

a. Pengujian Data Interval

Pengumpulan data empiris menggunakan kuesioner menggunakan interval skala likert 1 samapai dengan 5, data interval adalah data yang jaraknya sama dan tidak memiliki nilai nol (mutlak). Pendapat Uma Sekaran Skala Likert akan menghasilkan data interval, sehingga dengan menggunakan skala likert maka penelitian ini telah memenuhi ketentuan data interval.

b. Pengujian Normalitas Data

Agar memenuhi asumsi data berdistribusi normal digunakan pengujian data menggunakan test of normality Kolmogorov Smirnov sebagai mana tergambar dalam tabel di bawah:

Tabel 4.10 Tests of Normality

Model	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kompetensi	.352	166	.084	.767	166	.321
Motivasi Kerja	.322	166	.067	.794	166	.126
Pelayanan	.304	166	.234	.803	166	.123

a. Lilliefors Significance Correction

Hasil pengujian Normalitas data menggunakan test normality kolmogorov-smirnov bahwa tingkat signidikasi seluruh varabel independent di atas

0,05, sehingga dengan demikian bahwa bahwa data penelitian seluruhnya telah memenuhi kriteria distribusi normal.

c. Pengujian Linearitas Data

Pengujian linearitas untuk mengetahui hubungan variable independent dan dependen bersipat linear atau garis lurus, hasil pengujian linearitas menggunakan SPSS adalah tergambar dalam tabel berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas Variabel

No	Variabel Penelitian		Kriteria Normalitas	Hasil Pengujian	Rekomendasi
	Independen	Dependen			
1	Kompetensi	Kinerja	<0,05	0,001	Linear
2	Motivasi Kerja	Kinerja	<0.05	0.037	Linear
3	Pelayanan	Kinerja	<0.05	0.000	Linear

Sumber Data Diolah Dengan SPSS

Hasil uji linearitas bahwa antara variable independent dan dependen semua telah linear dan telah memenuhi asumsi linearitas

d. Hasil Multikolenearitas

Pengujian multikolenesitas menggunakan metode Tolerance dan FIV sebagaimana dalam tabel berikut

6. Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis-1

H0: Tidak Terdapat Pengaruh Kompetensi Tehnis Terhadap Kinerja

H1: Terdapat Pengaruh Kompetensi Tim Tehnis Terhadap Kinerja

Hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS bahwa kompetensi tim teknis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan tingkat signifikansi $0,037 < 0,05$ sebagaimana tersebut dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.12 Pengaruh Kompetensi Tim Tehnis Terhadap Kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Kompetensi	.267	.079	.254	3.380	.001

a. Dependent Variable: KINERJA

Dengan demikian dalam penelitian ini bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima, maka hipotesis-1 dapat diterima bahwa terdapat pengaruh tim teknis terhadap kinerja.

Hipotesis 2

H₀: Tidak Terdapat Pengaruh Motibvasi Kerja Terhadap Kinerja

H₁: Terdapat Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja

Hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS bahwa motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan tingkat signifikansi $0,037 < 0,05$ sebagaimana tersebut dalam tabel di bawah ini

Tabel 4.13 Pengaruh Motivasi Kerja Tergadap Kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
MK	.152	.072	.156	2.103	.037

a. Dependent Variable: KINERJA

Dengan demikian dalam penelitian ini bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima, maka hipotesis-2 dapat diterima bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja

Hipotesis 3

H₀: Tidak Terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja

H₁: Terdapat Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja

Hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS bahwa pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ sebagaimana tersebut dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.14 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Pelayanan	.291	.074	.307	3.927	.000

a. Dependent Variable: KINERJA

Dengan demikian dalam penelitian ini bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka hipotesis-2 dapat diterima bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap kinerja

Hipotesis 4

H_0 : Tidak Terdapat Pengaruh Kompetensi Tim Tehnis, Motivasi Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kinerja

H_1 : Terdapat Pengaruh Kompetensi Tim Tehnis, Motivasi Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kinerja.

Hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS bahwa secara bersama-sama kompetensi tim tehnis, motivasi kerja dan pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ sebagaimana tersebut dalam tabel di bawah ini

Tabel 4.15 Pengaruh Kompetensi Tim Teknis, Motivasi kerja Dan Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kinerja

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F	df1	df2	Sig. F	
1	.336	27.380	3	162	.000	1.939

a. Independent Variable KOMPETENSI, MOTIVASI, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KINERJA

Dengan demikian hasil penelitian ini bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka hipotesis 4 dapat diterima dan menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi tim teknis, motivasi kerja dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kinerja

B. Analisis Dan Pembahasan

1. Analisis Pengaruh Kompetensi Tim Teknis Terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

Kompetensi yang baik akan dapat meningkatkan kinerja, hal ini sejalan hasil penelitian ini bahwa kompetensi tim teknis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja dengan t hitung 3.380 lebih besar dari t tabel 1,974 dan tingkat signifikansi 0,00 lebih kecil dari 0,05 (tabel 4.14).

Indikator Tim teknis yang paling kuat memengaruhi adalah KT.10 yaitu “Anggota Tim Teknis Pernah Mengikuti Pelatihan Teknis” dengan koefisien 4.2169, dan indikator yang rendah pengaruhnya adalah KT.6 yaitu “Sikap Kerja Tim Teknik Mendukung Tujuan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau” dengan koefisien 3.7590. Dari indikator di atas berarti bahwa semakin banyak anggota tim teknis mengikuti pelatihan maka akan dapat meningkatkan kinerja.

Widyatmini dan Luqman Hakim, 2005, penelitiannya menyimpulkan bahwa Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok. Kepemimpinan, kompensasi dan kompetensi ditemukan mempunyai hubungan dengan kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok.

2. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

Motivasi kerja pegawai mempunyai hubungan dengan kinerja, apabila motivasi meningkat maka dapat meningkatkan kinerja. Hasil penelitian laongan mengkonfirmasi kerangka teori penelitian, bahwa motivasi kerja memegnaruhi kinerja secara positif dan signifikan terhadap kinerja dengan t hitung 2.103 lebih besar dari t tabel 1.9704.

Indicator motivasi kerja yang paling besar pengaruhnya adala MK.09 yaitu “Tim Teknis Selalu Setia Menjalankan Tugasnya” dengan koefisein 4.2410, hal ini berarti untuk meningkatkan motivasi tim teknis dapat dilakukan dengan menjaga kesetiaan dalam menjalankan tugas.

Indicator yang paling lemah mempengaruhi motivasi adalah MK.01 yaitu “Tim Teknis Telah Memiliki Prestasi Kerjanya” dengan koefisien hanya 3.9036, hal ini perlu meningkatkan presetasi kerja tim teknis.

Bahri (2014), menyimpulkan bahwa kinerja pegawai akan menjadi optimal jika terciptanya hubungan yang baik antar pegawai, kesejahteraan pegawai terpenuhi, dan promosi jabatan yang sesuai dengan kompetensi pegawai. Tingginya motivasi dan komitmen kerja pegawai serta perilaku organisasi yang baik hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kinerja seorang pegawai.

Pattiasina, dkk (2017) kesimpulan dalam penelitan bahwa;

1. Berdasarkan uji korelasi diperoleh hasil bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan;

2. Dari hasil uji regresi ternyata kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan;
3. Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia dengan kinerja karyawan dapat diterima karena dari uji t diperoleh hasil t hitung lebih besar dari t tabel.

3. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

Indikator terbesar pengaruhnya dalam peningkatan pelayanan adalah PL.1 ialah “Hubungan Kerja Pegawai & Tim Teknis Saling Menghargai dengan besaran” koefisien mencapai 4.4277. Karenanya untuk meningkatkan kinerja melalui peningkatan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau agar selalu menjaga hubungan baik antara tim teknis dengan pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

Indikator pelayanan PL.2 “Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau Memberikan Jaminan Hasil Kerja” dengan koefisien hanya 3.7410, hal ini berarti bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau belum mampu memberikan garansi bahwa hasil kerja mereka dapat diandalkan.

4. Analisis Pengaruh Tim Tehnis, Motivasi Kerja dan Pelayanan secara bersama-sama Terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

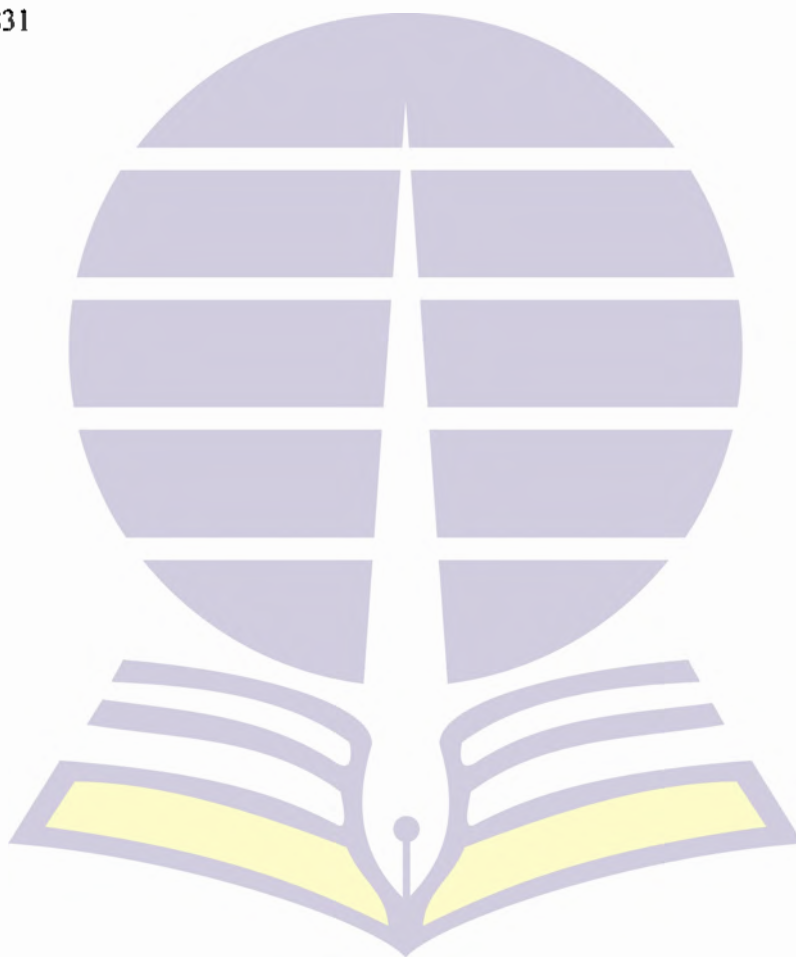
Hasil Pengujian menggunakan uji F bahwa F hitung 27380 lebih besar dari F tabel 2,6604 sehingga secara signifikan tim teknis, motivasi kerja dan pelayanan secara bersama-sama memengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau dengan koefisien regresi 0,336 atau sebesar 33,6%. Hal ini berarti bahwa pengaruh ketiga variabel di atas masih rendah, karena 66,4% dipengaruhi beberapa variabel lain. Penelitian Fakhry Zamzam (2016) menyimpulkan Pengembangan karier, iklim organisasi dan Kepuasan kerja secara parsial dan simultan memengaruhi kinerja. ditambahkan Fakhry Zamzam (2017:227) beberapa variabel yang dapat memengaruhi kinerja, disamping iklim organisasi dari beberapa penelitian bahwa kinerja mempunyai hubungan dengan variabel pengembangan karier, kompensasi, kompetensi, kepemimpinan, kepuasan kerja, produktivitas, motivasi kerja dan budaya perusahaan.

Secara parsial besaran pengaruh kompetensi tim teknis adalah 0,254, sedangkan motivasi kerja besaran regresinya hanya 0,156 dan yang paling besar pengaruhnya adalah pelayanan mencapai 0,307. sehingga untuk meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, pengaruh pelayanan sangat besar.

Indicator kinerja tertinggi adalah KJ.12 "Pemberian Perizinan Memuaskan Konsumen dengan koefisien 4.2892, hal ini berarti konsumen telah puas terhadap

pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

Walau sebenarnya bahwa peran tim teknis tidak begitu besar dalam mendukung Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, hal dapat dilihat pada indicator kinerja yang terendah KJ.1. bahwa Tim Teknis Membantu Terhadap Pelayanan Konsumen, dengan koefisein hanya 3.7831



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari pembahasan dan kajian bab-bab sebelumnya, maka penelitian dapat menyimpulkan sebagai berikut.

1. Kompetensi Tim teknis memengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau
2. Motivasi kerja memengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau
3. Pelayanan memengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau
4. Secara bersama-sama kompetensi tim teknis, motivasi kerja dan pelayanan memengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau

B. IMPLIKASI MANJERIAL

Strategi untuk meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau dapat dilakukan melalui peningkatan pelayanan dengan mempertahankan hubungan kerja antara pegawai dengan tim teknis dan peningkatan kompetensi tim teknis dengan mengirim mereka mengikuti pelatihan teknis serta mempertahankan tingkat kepuasan konsumen.

C. SARAN

1. Bagi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau

- a. Agar tim teknis perlu diikuti pelatihan teknis tentang kinerja pelayanan terpadu atau melalui studi banding ke beberapa daerah yang sudah maju.
- b. Tim teknis sebaiknya dapat dilibatkan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus perizinan dan prestasi yang telah mereka berikan perlu diberikan apresiasi
- c. Agar mampu memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa yang mereka usulkan sepanjang sudah lengkap dapat diselesaikan sesuai dengan standar operating prosedur.

2. Untuk Pengembangan Ilmu Manajemen

- a. Agar dilaksanakan penelitian lanjutan untuk mengetahui factor lain diluar penelitian yang dapat mempengaruhi variable kinerja, seperti iklim organisasi, produktivitas, budaya karya, pengembangan karier, kepuasan kerja dan konflik
- b. Hasil Penelitian ini sebaiknya dikembangkan untuk dipublikasikan dalam jurnal nasional atau internasional

DAFTAR PUSTAKA

- Amins, Achmad. (2009). *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta. Laksbang Presindo.
- Bahri, Samsul. (2015), *Manajemen Sumber Daya Aparatur*, Yogyakarta, Penerbit DeePublish
- Bahri, samsul, Zamzam, Fakhry, (2015), *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-Amos*, Yogyakarta, Penerbit DeePublish
- Batinggi, Ahmad. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN
- Dwiyanto, Agus. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Hadayaningrat Soerwarno. (1994). *Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Hasibuan, M. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Istianto, Bambang. (2009). *Manajemen Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Keputusan Walikota Lubuklinggau Nomor 38/KPTS/DPM-PTSP/2017 tentang Pembentukan Tim Teknis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Peraturan perundang-undangan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang “pelayanan publik”
- Perry and Annie Hondeghem, James L. (2008). *Motivation in Public Management*. New York : Oxford University Press Inc
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Depok. Rajawali Pers.

- Rakhmat. (2009). *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif
- Ratminto & Atik Septi W, (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2008). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Ridwan. (2003). *Skala Pengukuran Variabel - Variabel Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Russel & Bernardin, (1993). *Human Resource Management. An Experimental Approach*, Terjemahan. Jakarta : Pustaka Biriawan Presindo.
- Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Refika ADITAMA.
- Soedjono, (2000), *Strategi Sumber Daya Manusia*, Vol. 4, No. 4, hal 233-256.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tika, Moh. Pabundu, *Budaya Organisasi & Peningkatan Kinerja perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo, (2010). *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Rajawali Pres.
- Zamzam, Fakhry (2016), *Pengaruh Pengembangan Karier Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten OKI Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Intervening*, Jurnal *Economica Sharia*, Volume 1 No, 1 Edisi Februari 2016
- Zamzam, Fakhry (2017), *Manajemen Iklim Organisasi dst*.

Website

“Reformasi Pelayanan Perizinan Kota Palembang”
<http://perizinan.palembangkota.go.id>. Diunduh pada 16
 Oktober 2017, 18:00 WIB

“Masih Ada Pungli Pengurusan Izin di Makasar”. <http://www.kinerja-sumsel.org> 17 September . Diunduh pada 17 Palembang, 13:23
 WIB

“60 Persen Pengaduan Layanan Publik Terkait Pungli”.
<http://www.antarasumsel.com>, 18 September 2017. Diunduh
 pada 18 September, 14:23 WIB

[http://globallavebookx.blogspot.co.id/2014/07/pengertian-job-
 description-menurut-para.html](http://globallavebookx.blogspot.co.id/2014/07/pengertian-job-description-menurut-para.html)

Jurnal, dan Tesis

Abdur Rahman. “Pengaruh faktor kompetensi, stress kerja dan system reward terhadap kinerja auditor inspektorat (studi empiris pada inspektorat Kota Palembang)”.

Andi Fahriska Anwar. “Nilai Motivasi Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Palembang”.

James. L.Perry. “Measuring Public Services Motivation: An Assessment of Construct Realibility and Validity”. *Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)*. Volume 6 No.1. p 5-23.

Perry, James, L. And Lois Recascino Wisee. 1990. “The Motivational Bases of Public Service”. *Public Administration Review* 50 : 367-373.

Riska Firdaus. “Kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sumsel Selatan”.

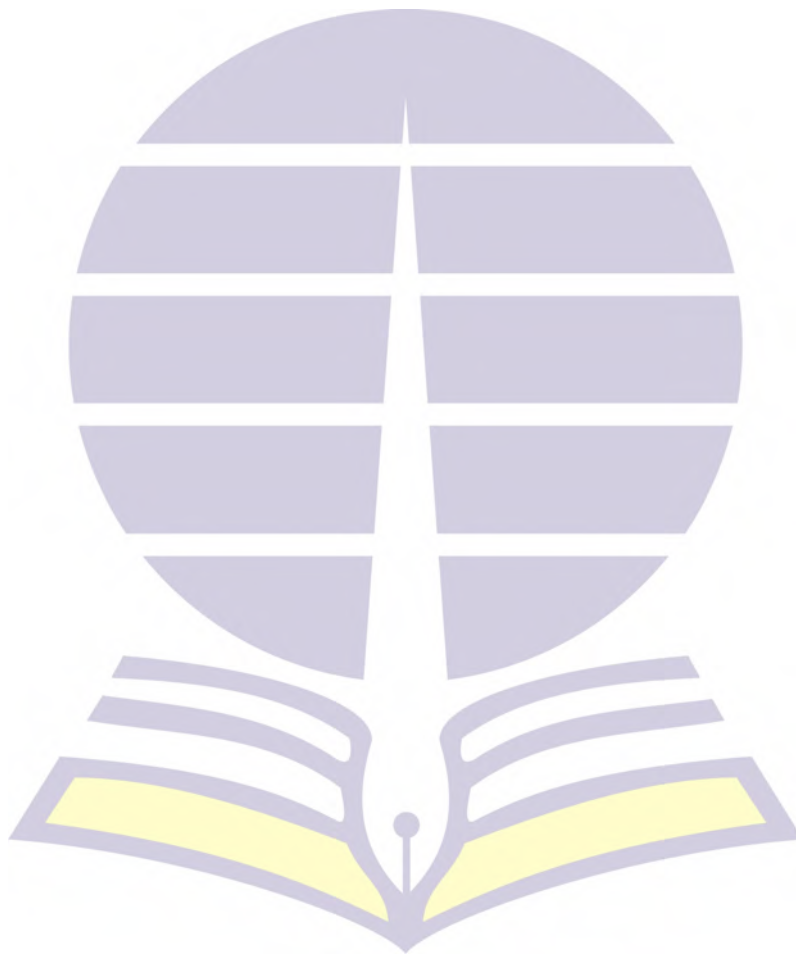
Syamsir dan Muhammad Ali Embi. “Urgensi Public Service Motivation dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima”. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011*.

Syamsir dan Muhammad Ali Embi. “Ideologi Politik dan Motivasi

Pelayanan Publik di Kalangan PNS Kota Padang”. *Jurnal Adminstrasi Publik*. Volume.IX No. 1 Tahun 2013.

Lain-lainnya

Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Edisi 3. BP Undip. Semarang.





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Palembang
 Jl. Sultan Muhammad Mansyur, Kec. Ilir Barat I, Bukit Lama, Palembang 30139
 Telepon: 0711-443993, 443994, Faksimile: 0711-443992
 E-mail: ut-palembang@ut.ac.id

Nomor: ⁴²⁰/UN31.28/LL/2018

28 Februari 2018

Lamp. :-

Hal. : Permohonan Izin Pengumpulan Data Penelitian

Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Kota Lubuklinggau

Sehubungan dengan rencana kegiatan persiapan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) mahasiswa Program Magister Manajemen Sumber Daya Manusia Manusia (MMSDM) UPBJJ-UT Palembang Pokjar Kota Lubuklinggau, kami sampaikan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Diana Ruffini
 NIM : 500755461
 Judul : Pengaruh Kompetensi Tim Teknis, Motivasi, Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau
 Pembimbing : Dr. Fakhry Zamzam, M.M
 Dr. Ety Puji Lestari, M.Si

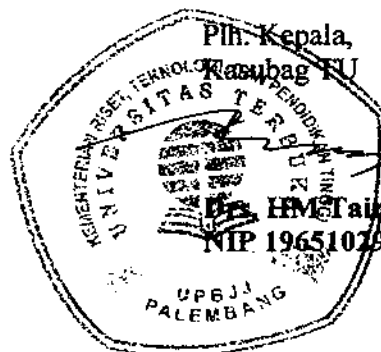
Bermaksud akan melakukan survey atau pengumpulan data penelitian sesuai dengan judul TAPM tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan dan perkenannya dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau kiranya untuk dapat mengizinkan mahasiswa tersebut untuk mengadakan pengumpulan data.

Demikian permohonan kami sampaikan kiranya untuk dapat diproses lebih lanjut. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terimakasih.

Tembusan:

1. Wakil Rektor I dan III
2. Kapus PP PPs pada LPPMP
3. Dosen Pembimbing
4. Mahasiswa Ybs





UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

Kepada Yth (Masyarakat Kota Lubuklinggau)

Harap berkenan melowongkan waktunya sebentar untuk mengisi kuesioner ini, sesuai dengan yang saudara terima dan rasakan ketika mendapatkan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Lubuklinggau. Tujuan Pengambilan kuesioner ini adalah dalam rangka peningkatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Lubuklinggau

Atas Perkenan Saudara diucapkan ribuan terima kasih, wassalam

Cara mengisi kuesioner adalah :

1. Pilih Jawaban menurut saudara, kemudaaan beri tanda silang jawaban yang dipilih dalam kolom dengan memberi tanda (x)
2. Kerahasiaan jawaban dijamin peneliti, sesuai kode etik penelitian ilmiah
3. Setelah kuesioner diisi mohon berkenan mengkembalikan kepada petugas
4. Kategori pilihan dan bobot jawaban adalah sebagai berikut :

KATEGORI	SINGKATAN	NILAI	BOBOT
Sangat tidak setuju	STS	1	< 26%
Tidak Setuju	TS	2	26-50%
Netral	N	3	50:50%
Setuju	S	4	51-75%
Sangat Setuju	SS	5	>75%

A. Identitas Responden

Nama Responden :

JenisKelamin : a. laki-laki b. Perempuan

Usia/umur : a. < 40 th. b. 41-55 th. c. 56-70th d. > 70 th

Pendidikan tertinggi : a. < SMP b. SLTA c. Sarmud/D3 d. S1/S2

Pekerjaan : a. PNS b. TNI/POLRI c. Wirausahawan
d. BUMD/BUMN e. Purnawirawan/Pensiunan

B. Kuesioner Penelitian

ANALISIS PENGARUH TIM TEKNIS DAN MOTIVASI KERJA LAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA LUBUK LINGGAU

Kode	Pernyataan/Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	1 KOMPETENSI TIM TEKNIS					
KT.01	Tim Teknis Bertanggung Jawab Sesuai Dengan Bidanganya	STS	TS	N	S	SS
KT.02	Menjadi Anggota Tim Teknis merupakan kebanggaan	STS	TS	N	S	SS
KT.03	Penugasan Anggota Tim Teknis Selalu Konsisten	STS	TS	N	S	SS
KT.04	Pelaksanaan Tugas Tim Teknis Sesuai Dengan Kompetensi	STS	TS	N	S	SS
KT.05	Tim Teknis Memiliki Kepercayaan Diri Terhadap Tugas	STS	TS	N	S	SS
KT.06	Sikap Kerja Tim Teknik Mendukung Tujuan BPMPTSP	STS	TS	N	S	SS
KT.07	Pengetahuan Tim Teknis Terhadap Jobs Deskripsi Tinggi	STS	TS	N	S	SS
KT.08	Pemahaman Tim Tenis Terhadap Tanggung Jawab Baik	STS	TS	N	S	SS
KT.09	Keterampilan Tim Teknis Bersipat Khusus	STS	TS	N	S	SS
KT.10	Anggota Tim Teknis Pernah Mengikuti Pelatihan Teknis	STS	TS	N	S	SS
	2. MOTIVASI KERJA					
MK.01	Tim Teknis Telah Memiliki Prestasi Kerjanya	STS	TS	N	S	SS
MK.02	Tim Teknis Telah Puas Dengan Apa Yang Dilakukan	STS	TS	N	S	SS
MK.03	Tim Teknik Selalu Mendahulukan Kepentingan Publik	STS	TS	N	S	SS
MK.04	Tim Teknis Tulus Dalam Menjalankan Tugasnya	STS	TS	N	S	SS
MK.05	Tim Teknis Berusaha Menolong Konsumen	STS	TS	N	S	SS
MK.06	Tim Teknis Lebih Mementingkan Konsumen	STS	TS	N	S	SS
MK.07	Tim Teknics Memberikan Empati Kepada Konsumen	STS	TS	N	S	SS
MK.08	Tim Teknis Selalu Bertanggungjawab Terhadap Tugasnya	STS	TS	N	S	SS
MK.09	Tim Teknis Selalu Setia Menjalankan Tugasnya	STS	TS	N	S	SS
	3. VARIABEL KINERJA					
KJ.01	Kualitas Kerja DPMPTSP Dapat Terukur Dengan Jelas	STS	TS	N	S	SS
KJ.02	DPMPTSP Memberikan Jaminan Hasil Kerja	STS	TS	N	S	SS
KJ.03	Target Kerja DPMPTSP Dapat Direalisasikan	STS	TS	N	S	SS
KJ.04	Beban Tugas DPMPTSP Diselesaikan Pada Waktunya	STS	TS	N	S	SS
KJ.05	Dalam Bekerja DPMPTSP Membutuhkan Pengawasan	STS	TS	N	S	SS
KJ.06	DPMPTSP Menjalankan Fungsinya Perlu Konsultan	STS	TS	N	S	SS
KJ.07	Penghasilan DPMPTSP Sesuai Dengan Beban Kerja.	STS	TS	N	S	SS
KJ.08	Kegiatan DPMPTSP Didukung Anggaran Yang Memadai	STS	TS	N	S	SS
KJ.09	Pelaksanaan Kegiatan DPMPTSP Mepedomani Petunjuk	STS	TS	N	S	SS
KJ.10	Suasana Kerja Pada DPMPTSP Sudah Berlangsung Nyaman	STS	TS	N	S	SS
KJ.11	Hubungan Kerja Pegawai Dan Tim Teknis Saling Menghargai	STS	TS	N	S	SS

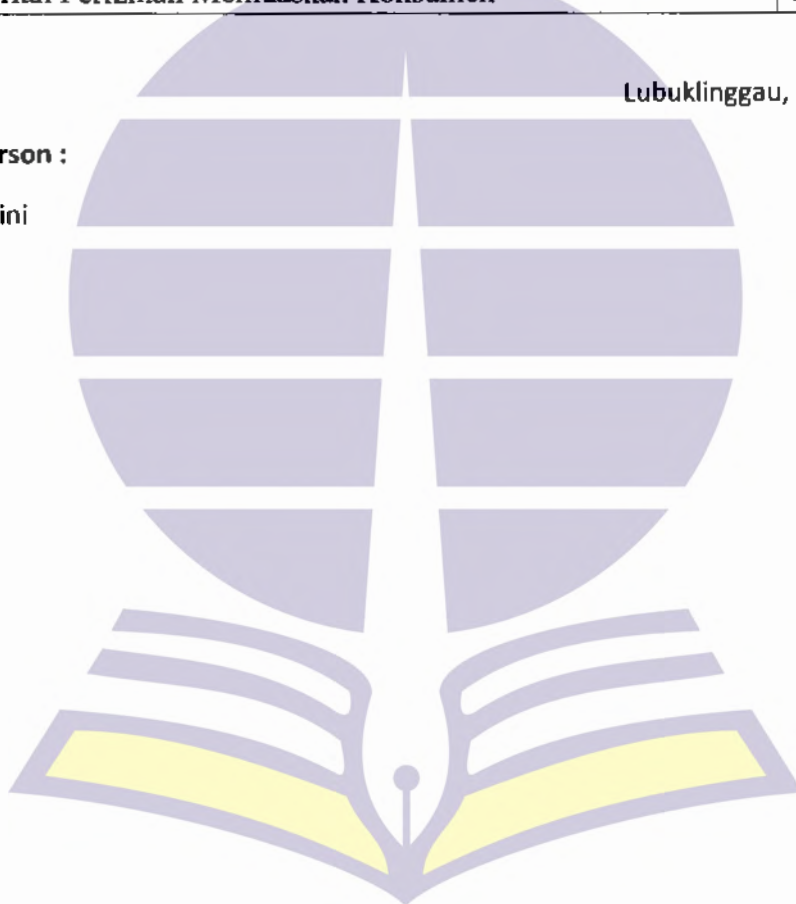
4. PELAYANAN

PL.01	Tim Teknis Membantu Terhadap Pelayanan Konsumen.	STS	TS	N	S	SS
PL.02	Rapat Tim Teknis Selalu Berlangsung Efektif	STS	TS	N	S	SS
PL.03	Tim Teknik Membantu Kelancaran Proses Perizinan	STS	TS	N	S	SS
PL.04	Layanan Perizinan Mengikuti Standar Operating Prosedur	STS	TS	N	S	SS
PL.05	Tim Teknik Dapat Membantu Konsumen	STS	TS	N	S	SS
PL.06	Tim Teknik Memudahkan Pelayanan Perizinan	STS	TS	N	S	SS
PL.07	Tim Teknik Dapat Memberikan Kepastian Pelayanan Perizinan	STS	TS	N	S	SS
PL.08	Keberadaan Tim Teknis Mempercepat Layanan Perizinan	STS	TS	N	S	SS
PL.09	Biaya Pelayanan Perizinan Terjangkau	STS	TS	N	S	SS
PL.10	Layanan Perizinan Diberikan Tepat Pada Waktunya	STS	TS	N	S	SS
PL.11	Pemberian Perizinan Memuaskan Konsumen	STS	TS	N	S	SS

Lubuklinggau, Februari 2018

Kontak Person :

Diana Ruffini



```
SAVE OUTFILE='D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI
dkk.sav' /COMPRESSED. SAVE OUTFILE='D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS
UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav' /COMPRESSED. DESCRIPTIVES VARIABLES=KT_01 KT_02
KT_03 KT_04 KT_05 KT_06 KT_07 KT_08 KT_09 KT_10 KT /STATISTICS=MEAN STDDEV
MIN MAX SEMEAN.
```

Descriptives

Notes		
	Output Created	25-Feb-2018 08:24:01
	Comments	
Input	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	166
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=KT_01 KT_02 KT_03 KT_04 KT_05 KT_06 KT_07 KT_08 KT_09 KT_10 KT /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX SEMEAN.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.015

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
KT_01	166	1.00	5.00	3.8072	.07297	.94012
KT_02	166	1.00	5.00	3.9759	.07348	.94678
KT_03	166	1.00	5.00	3.9639	.07041	.90715
KT_04	166	1.00	5.00	3.9759	.07688	.99057
KT_05	166	1.00	5.00	3.9217	.07831	1.00900
KT_06	166	1.00	5.00	3.7590	.07979	1.02798
KT_07	166	1.00	5.00	3.7952	.07668	.98792
KT_08	166	1.00	5.00	3.9578	.07368	.94934
KT_09	166	1.00	5.00	4.0964	.06521	.84012
KT_10	166	1.00	5.00	4.2169	.06513	.83917
KT	166	1.00	5.00	3.9639	.05531	.71258
Valid N (listwise)	166					

DESCRIPTIVES VARIABLES=MK_01 MK_02 MK_03 MK_04 MK_05 MK_06 MK_07 MK_08 MK_09
MK /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX SEMEAN.

Descriptives

Notes

	Output Created	25-Feb-2018 08:24:41
	Comments	
Input	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	166
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.

	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=MK_01 MK_02 MK_03 MK_04 MK_05 MK_06 MK_07 MK_08 MK_09 MK /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX SEMEAN.
Resources	Processor Time	0:00:00.015
	Elapsed Time	0:00:00.012

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
MK_01	166	1.00	5.00	3.9036	.07110	.91604
MK_02	166	1.00	5.00	3.9819	.07946	1.02380
MK_03	166	1.00	5.00	3.9217	.07498	.96604
MK_04	166	1.00	5.00	3.9337	.07207	.92857
MK_05	166	1.00	5.00	3.9157	.07170	.92382
MK_06	166	1.00	5.00	4.0602	.07484	.96420
MK_07	166	1.00	5.00	4.0120	.07200	.92761
MK_08	166	1.00	5.00	4.0964	.07654	.98614
MK_09	166	1.00	5.00	4.2410	.07107	.91573
MK	166	1.00	5.00	4.0181	.05949	.76652
Valid N (listwise)	166					

DESCRIPTIVES VARIABLES=KJ_01 KJ_02 KJ_03 KJ_04 KJ_05 KJ_06 KJ_07 KJ_08 KJ_09
KJ_10 KJ_11 KJ /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX SEMEAN.

Descriptives

Notes

Output Created	25-Feb-2018 08:25:13
----------------	----------------------

	Comments	
Input	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	166
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
	Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=KJ_01 KJ_02 KJ_03 KJ_04 KJ_05 KJ_06 KJ_07 KJ_08 KJ_09 KJ_10 KJ_11 KJ /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX SEMEAN.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.013

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
KJ_01	166	1.00	5.00	3.7831	.07356	.94770
KJ_02	166	1.00	5.00	3.8916	.08286	1.06756
KJ_03	166	1.00	5.00	3.8494	.07814	1.00675
KJ_04	166	1.00	5.00	4.0181	.08173	1.05298
KJ_05	165	1.00	5.00	3.9091	.07386	.94880
KJ_06	166	1.00	5.00	4.0542	.07008	.90290
KJ_07	166	2.00	5.00	3.9398	.06873	.88557
KJ_08	166	1.00	5.00	4.0723	.07178	.92485
KJ_09	166	1.00	5.00	4.0241	.07398	.95316

KJ_10	166	1.00	5.00	4.1566	.07349	.94685
KJ_11	166	1.00	5.00	4.2892	.06511	.83890
KJ	166	2.00	5.00	4.0000	.05796	.74671
Valid N (listwise)	165					

DESCRIPTIVES VARIABLES=PL_01 PL_02 PL_03 PL_04 PL_05 PL_06 PL_07 PL_08 PL_09
PL_10 PL_11 PL /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX SEMEAN.

Descriptives

Notes	
Output Created	25-Feb-2018 08:25:38
Comments	
Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav
Active Dataset	DataSet0
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data	166
File	
Missing Value Handling	Definition of Missing
	User defined missing values are treated as missing.
Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=PL_01 PL_02 PL_03 PL_04 PL_05 PL_06 PL_07 PL_08 PL_09 PL_10 PL_11 PL /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX SEMEAN.
Resources	Processor Time
	0:00:00.016
	Elapsed Time
	0:00:00.014

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
PL_01	166	1.00	5.00	4.0542	.06956	.89616
PL_02	166	1.00	5.00	3.7410	.07544	.97191
PL_03	166	1.00	5.00	3.9639	.07733	.99631
PL_04	166	1.00	5.00	4.0542	.07413	.95509
PL_05	166	1.00	5.00	4.1687	.07382	.95116
PL_06	166	1.00	5.00	4.0482	.07291	.93942
PL_07	166	1.00	5.00	4.1386	.07734	.99640
PL_08	166	1.00	5.00	4.0120	.07200	.92761
PL_09	166	1.00	5.00	4.2169	.07454	.96041
PL_10	166	1.00	5.00	4.2470	.07422	.95623
PL_11	166	1.00	5.00	4.4277	.07465	.96179
PL	166	1.00	5.00	4.0542	.06118	.78822
Valid N (listwise)	166					

```
EXAMINE VARIABLES=KT MK PL /PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT
/COMPARE GROUP /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```

Explore

Notes

Input	Output Created	25-Feb-2018 08:35:11
	Comments	
	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAMMHS UTNEW DATA\REGRESI dkk.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	166
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
	Syntax	EXAMINE VARIABLES=KT MK PL /PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT /COMPARE GROUP /STATISTICS DESCRIPTIVES /INTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	0:00:07.613
	Elapsed Time	0:00:08.033

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KT	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
MK	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PL	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
KT	Mean	3.9639	.05531	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8547	
		Upper Bound	4.0731	
	5% Trimmed Mean	4.0134		
	Median	4.0000		
	Variance	.508		
	Std. Deviation	.71258		
	Minimum	1.00		
	Maximum	5.00		
	Range	4.00		
	Interquartile Range	.00		
	Skewness	-.965	.188	
	Kurtosis	2.286	.375	
	MK	Mean	4.0181	.05949
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3.9006	
		Upper Bound	4.1355	
5% Trimmed Mean		4.0803		
Median		4.0000		
Variance		.588		
Std. Deviation		.76652		
Minimum		1.00		
Maximum		5.00		
Range		4.00		
Interquartile Range		.00		
Skewness		-.930	.188	
Kurtosis		1.637	.375	
PL		Mean	4.0542	.06118
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9334	
		Upper Bound	4.1750	
	5% Trimmed Mean	4.1205		
	Median	4.0000		
	Variance	.621		

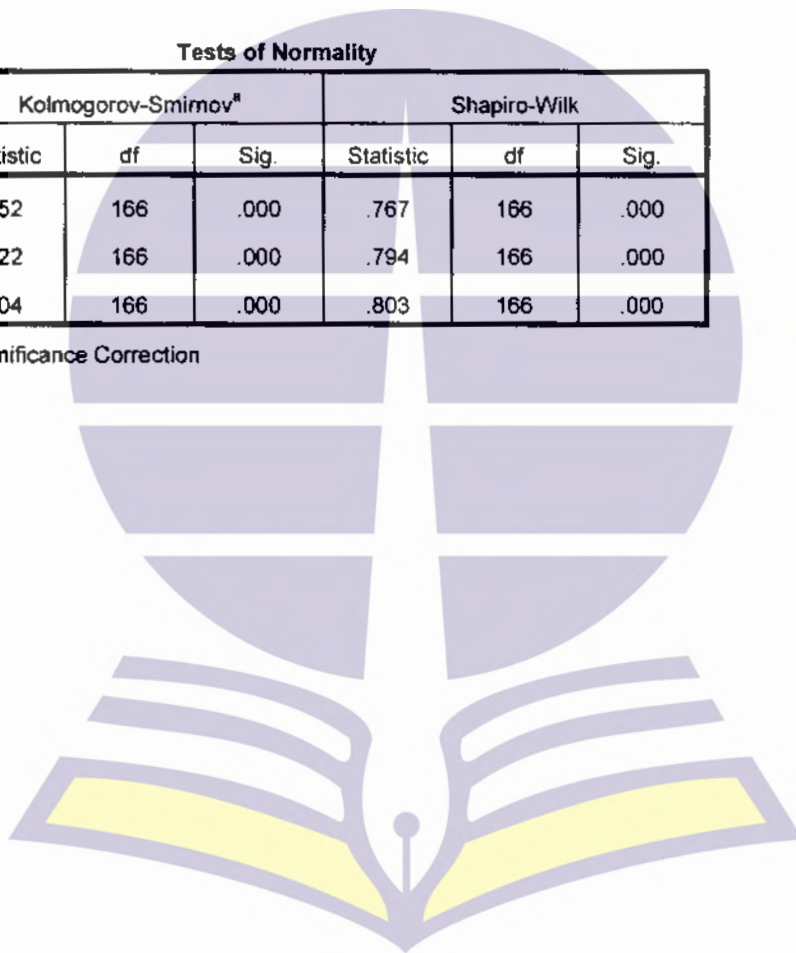
Std. Deviation	.78822	
Minimum	1.00	
Maximum	5.00	
Range	4.00	
Interquartile Range	1.00	
Skewness	-.923	.188
Kurtosis	1.393	.375

Tests of Normality

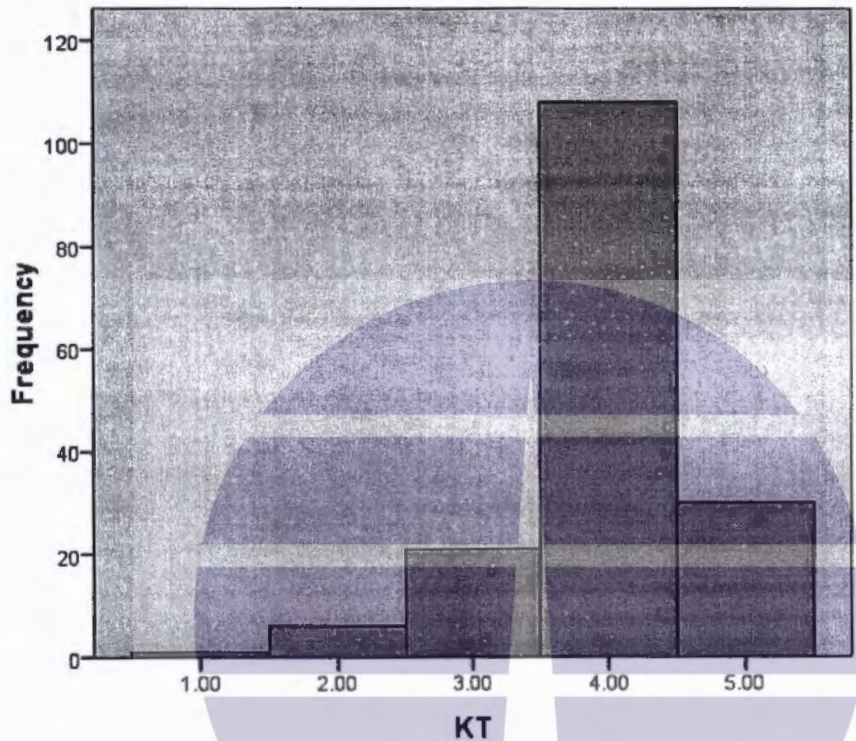
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KT	.352	166	.000	.767	166	.000
MK	.322	166	.000	.794	166	.000
PL	.304	166	.000	.803	166	.000

a. Lilliefors Significance Correction

KT



Histogram



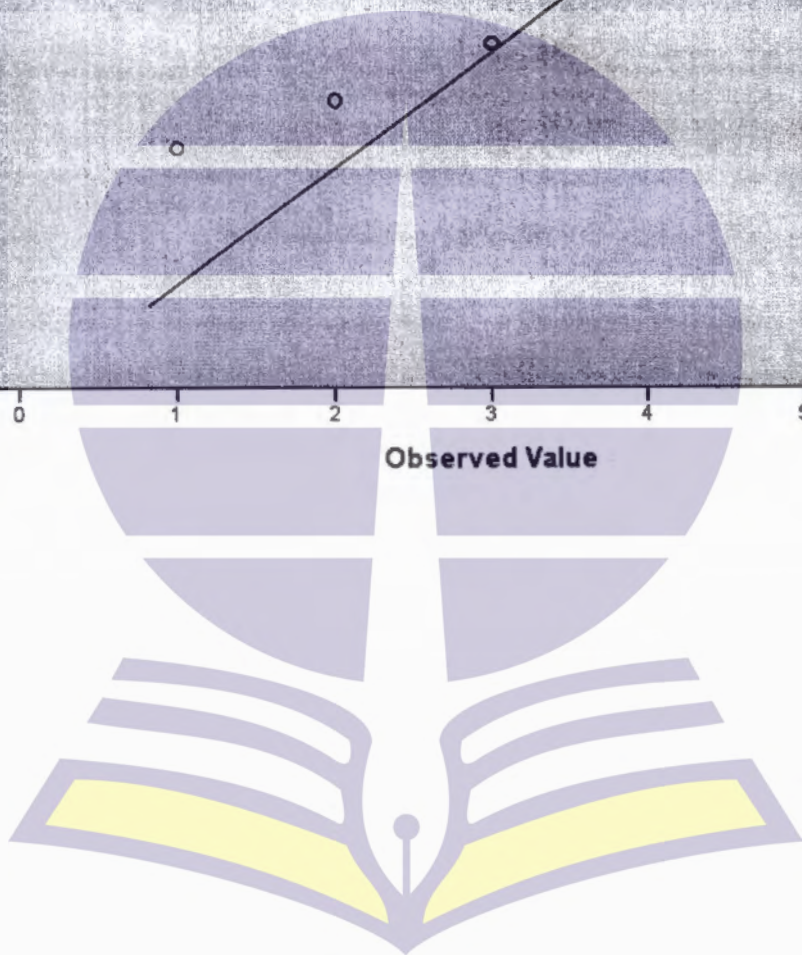
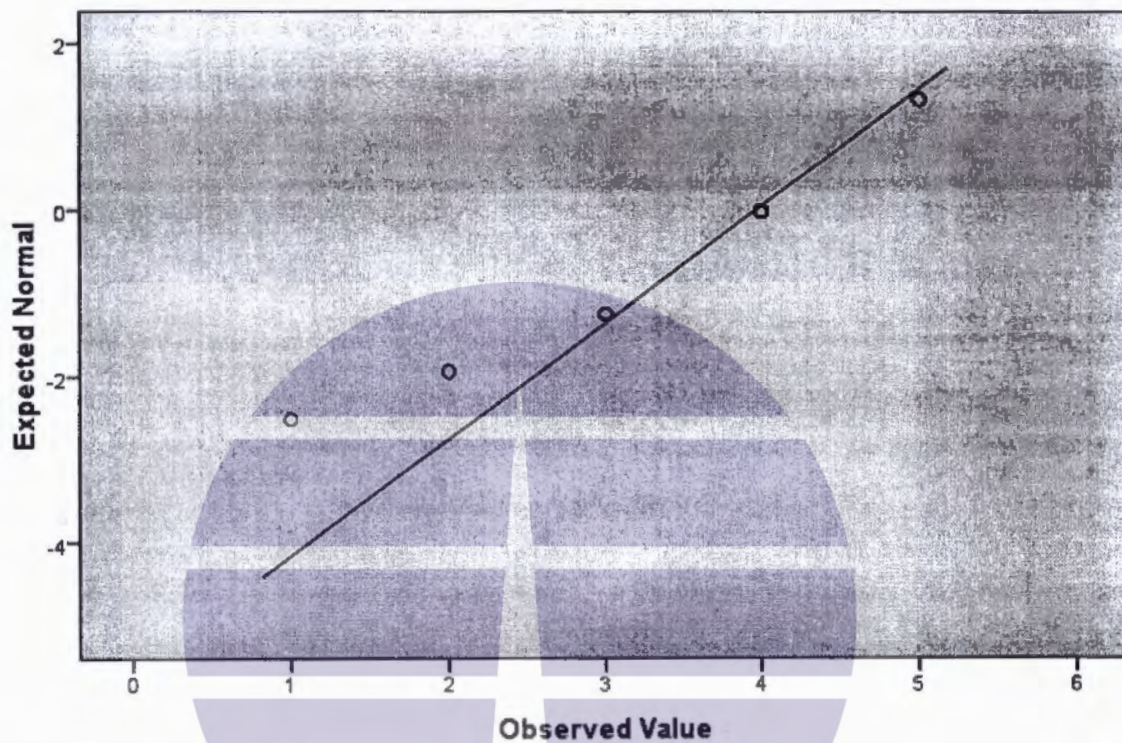
Mean =3.96
Std. Dev. =0.713
N =166

KT Stem-and-Leaf Plot

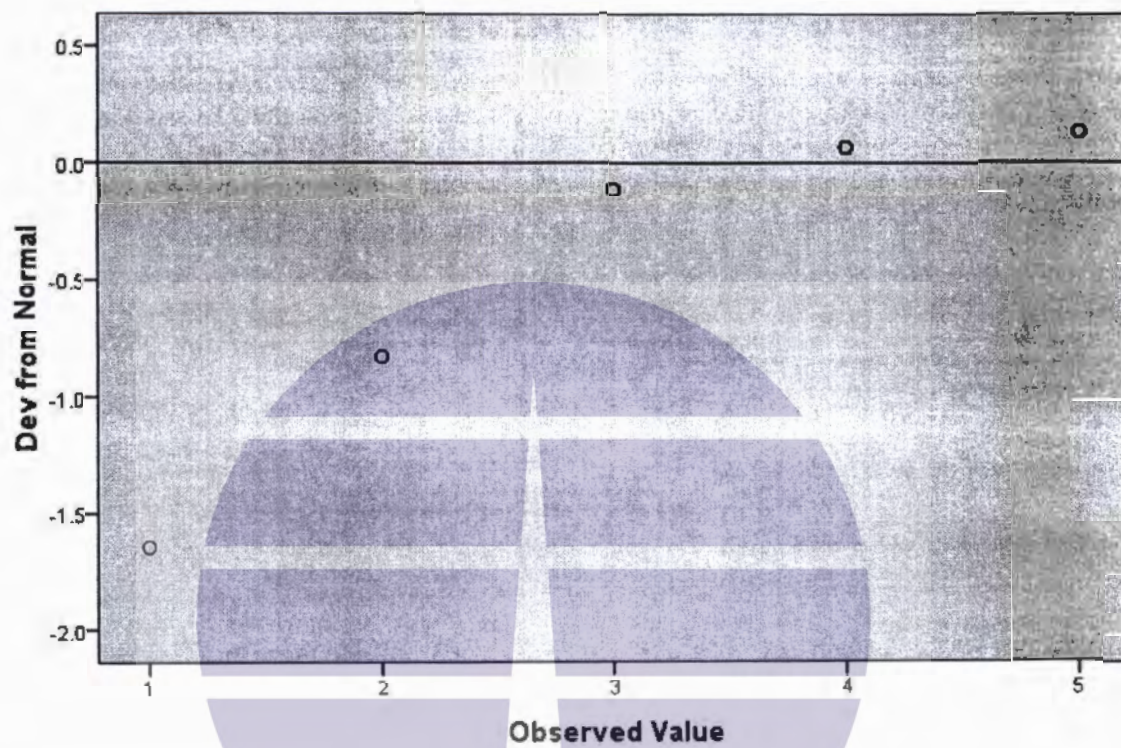
```
Frequency  Stem & Leaf
      28,00  Extremes  (<=3)
              0 .
      108,00  0 .
44444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444444
      30,00  Extremes  (>=5)

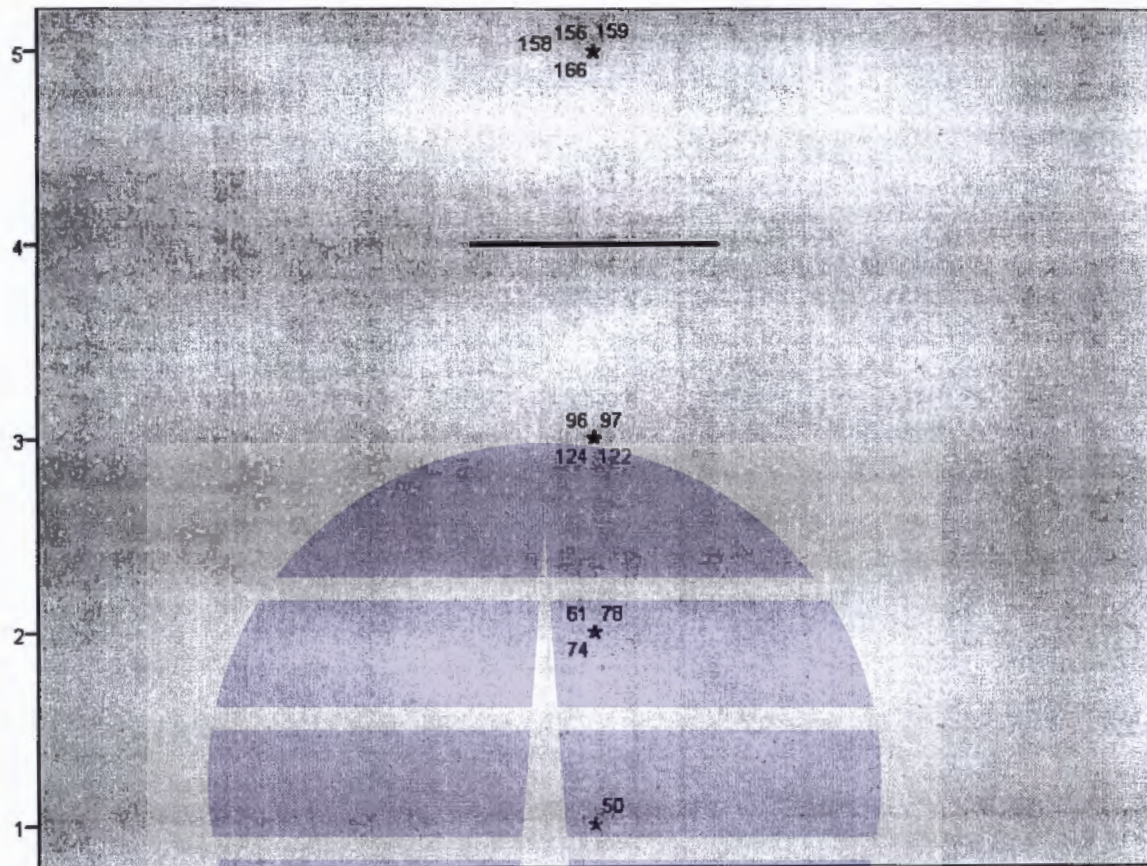
Stem width:      10,00
Each leaf:       2 case(s)
```

Normal Q-Q Plot of KT



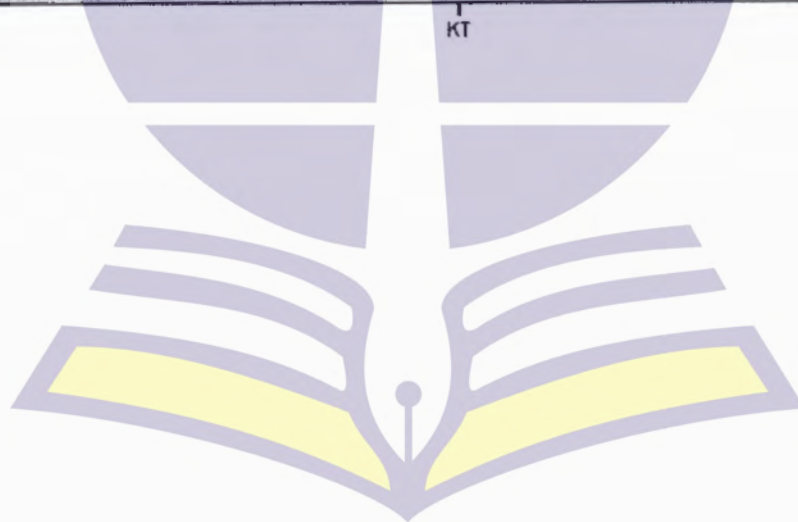
Detrended Normal Q-Q Plot of KT



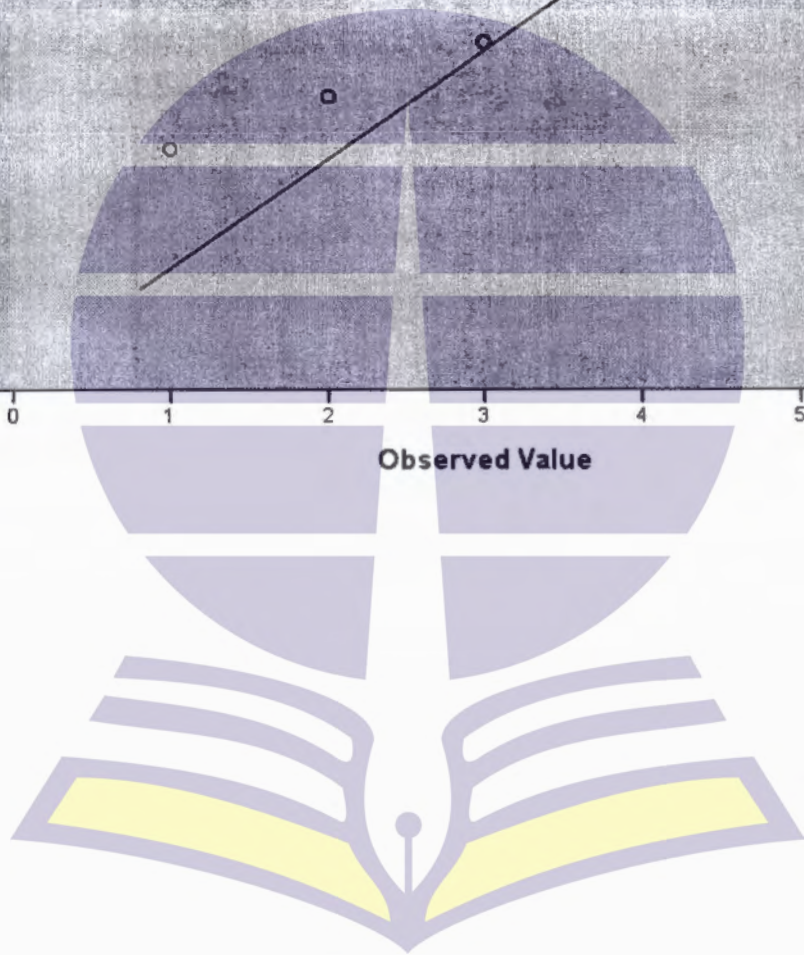
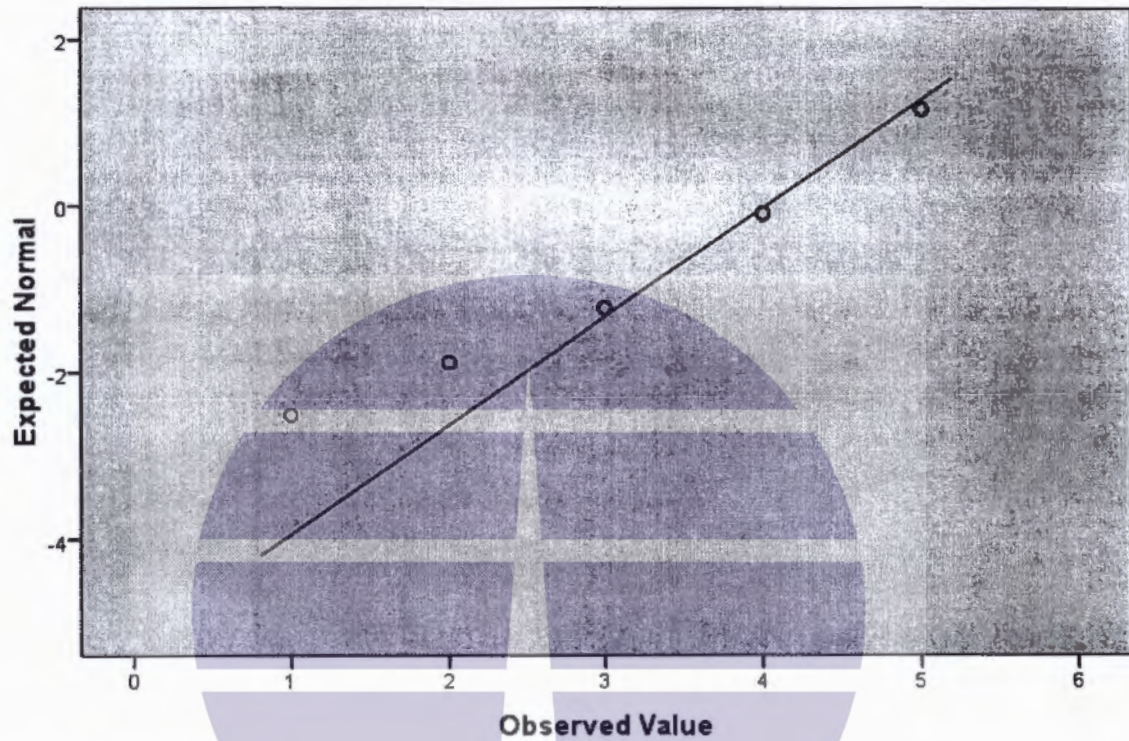


KT

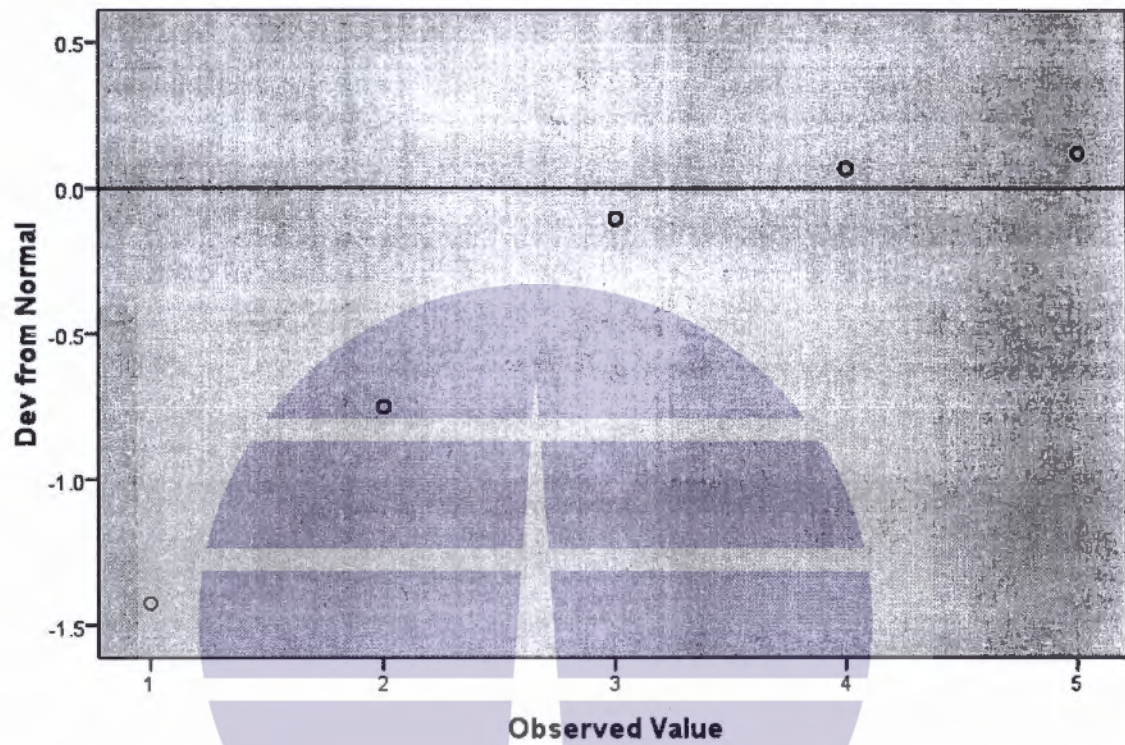
MK

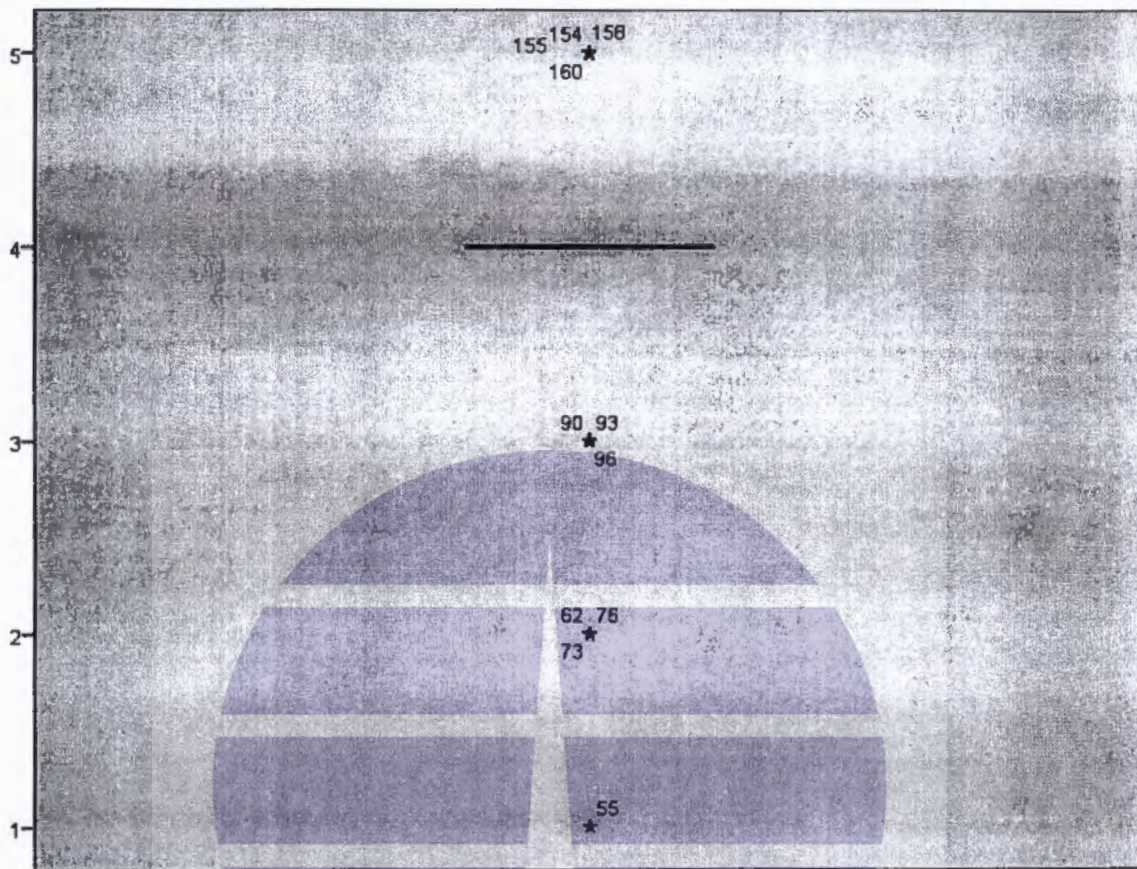


Normal Q-Q Plot of MK

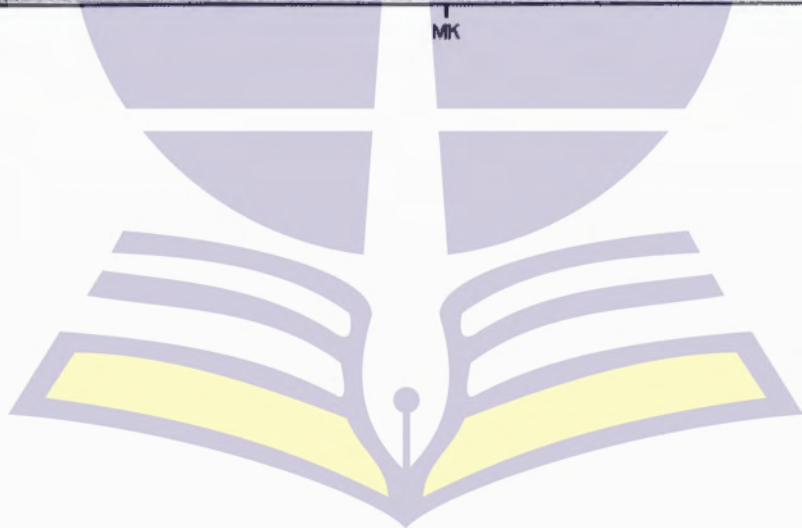


Detrended Normal Q-Q Plot of MK

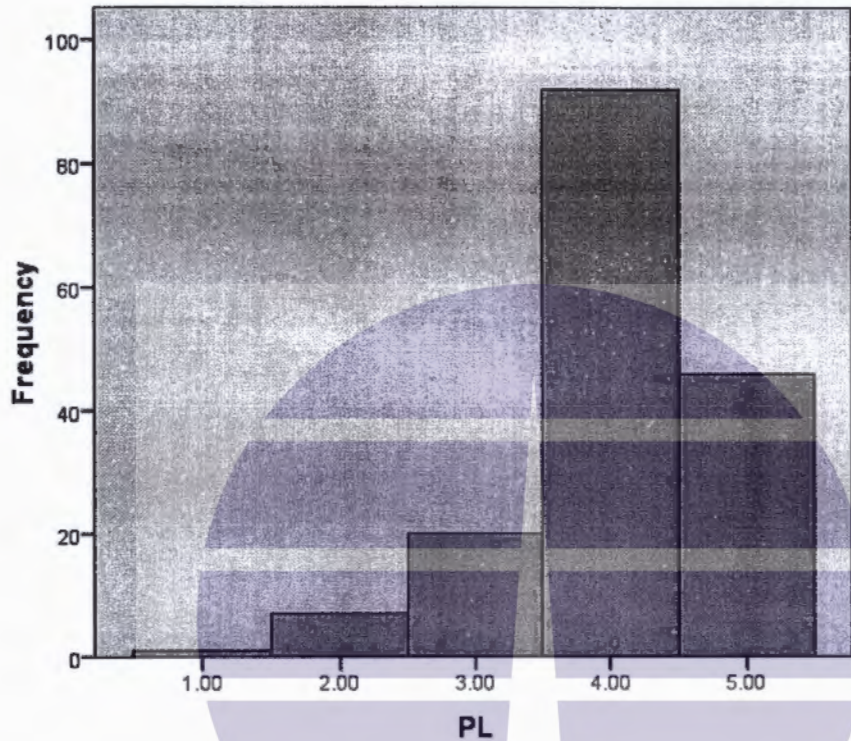




PL



Histogram

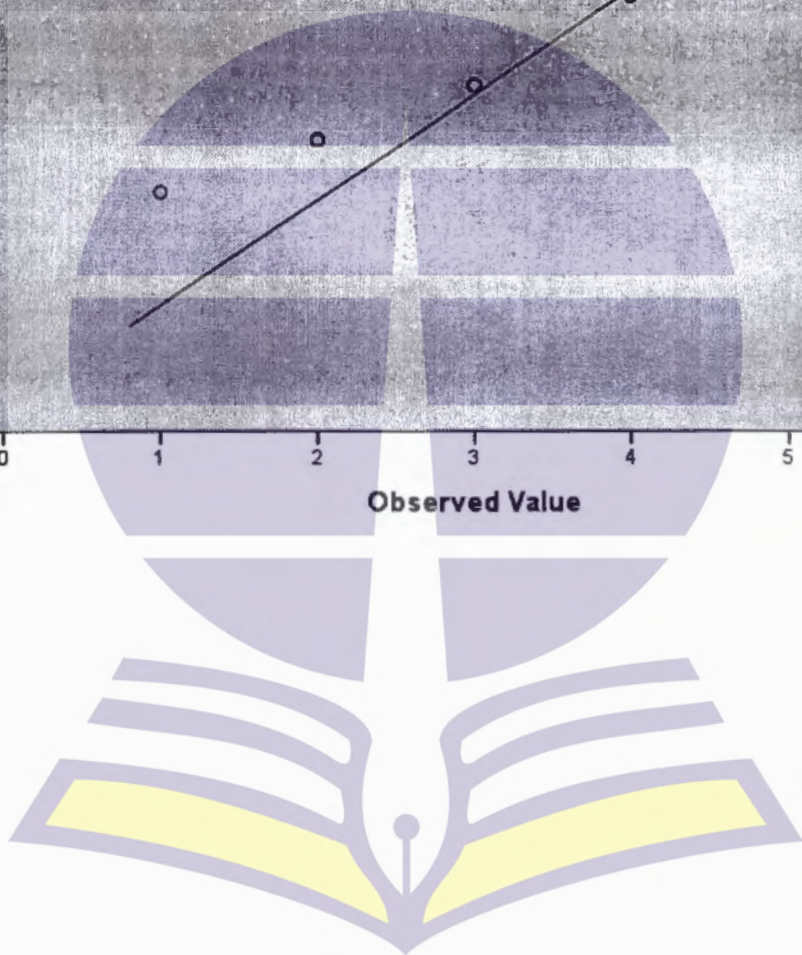
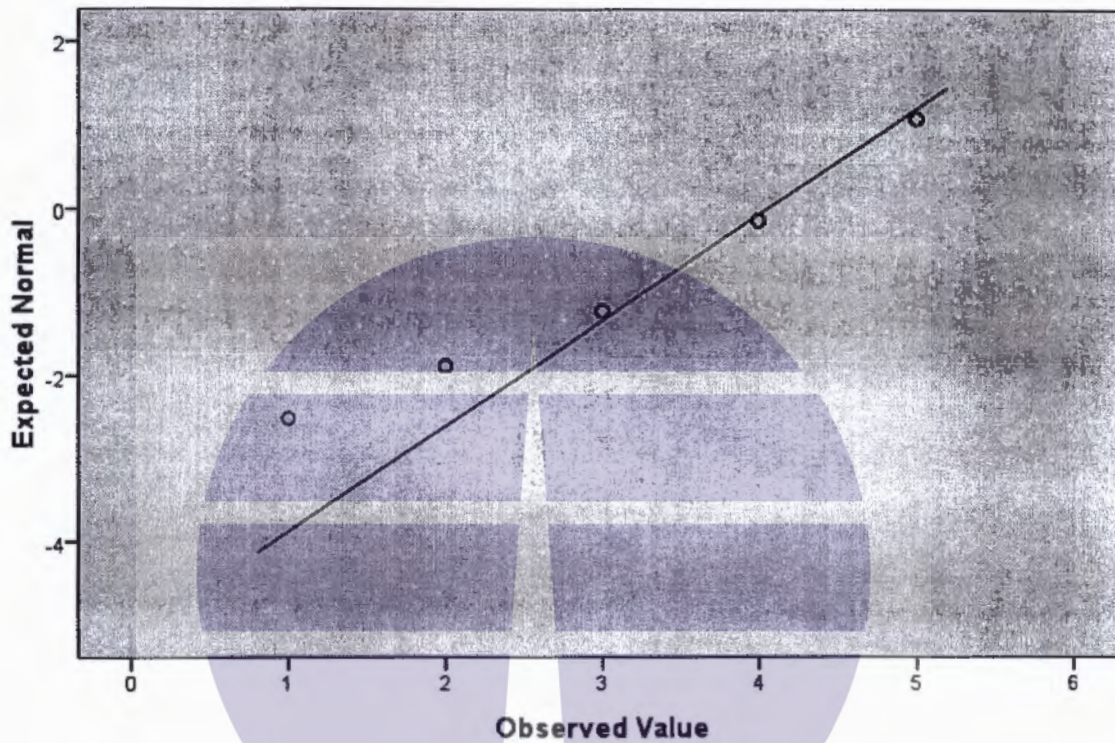


Mean = 4.05
Std. Dev. = 0.788
N = 166

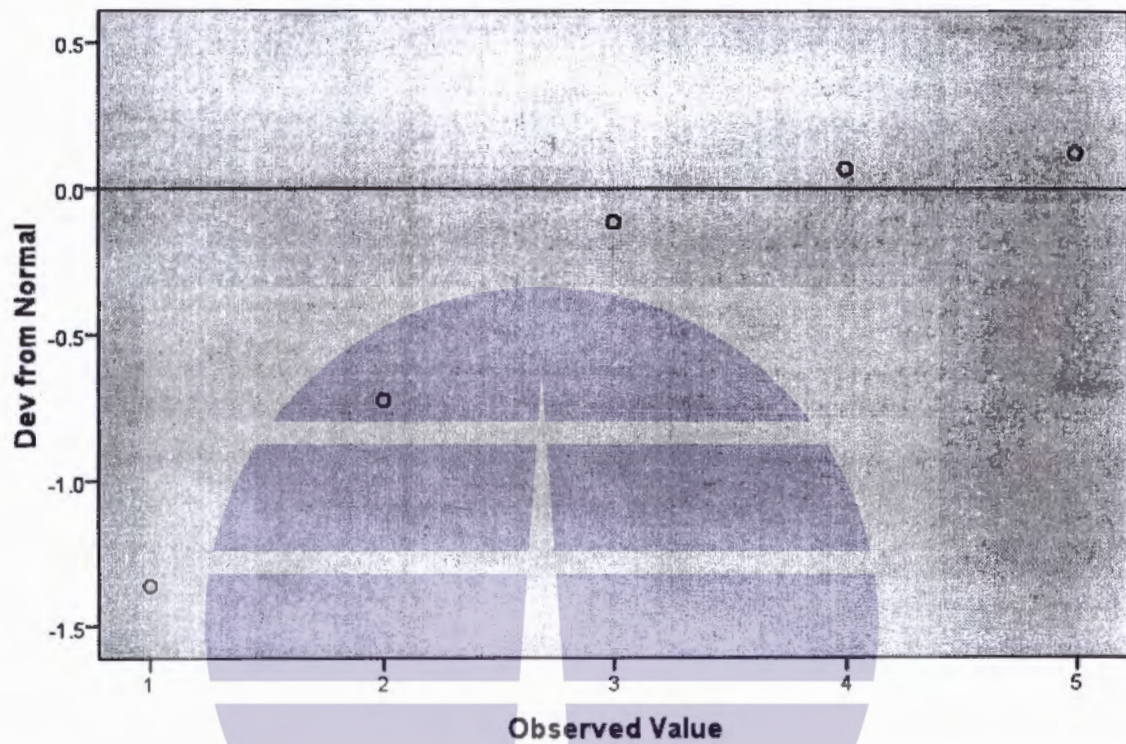
PL Stem-and-Leaf Plot

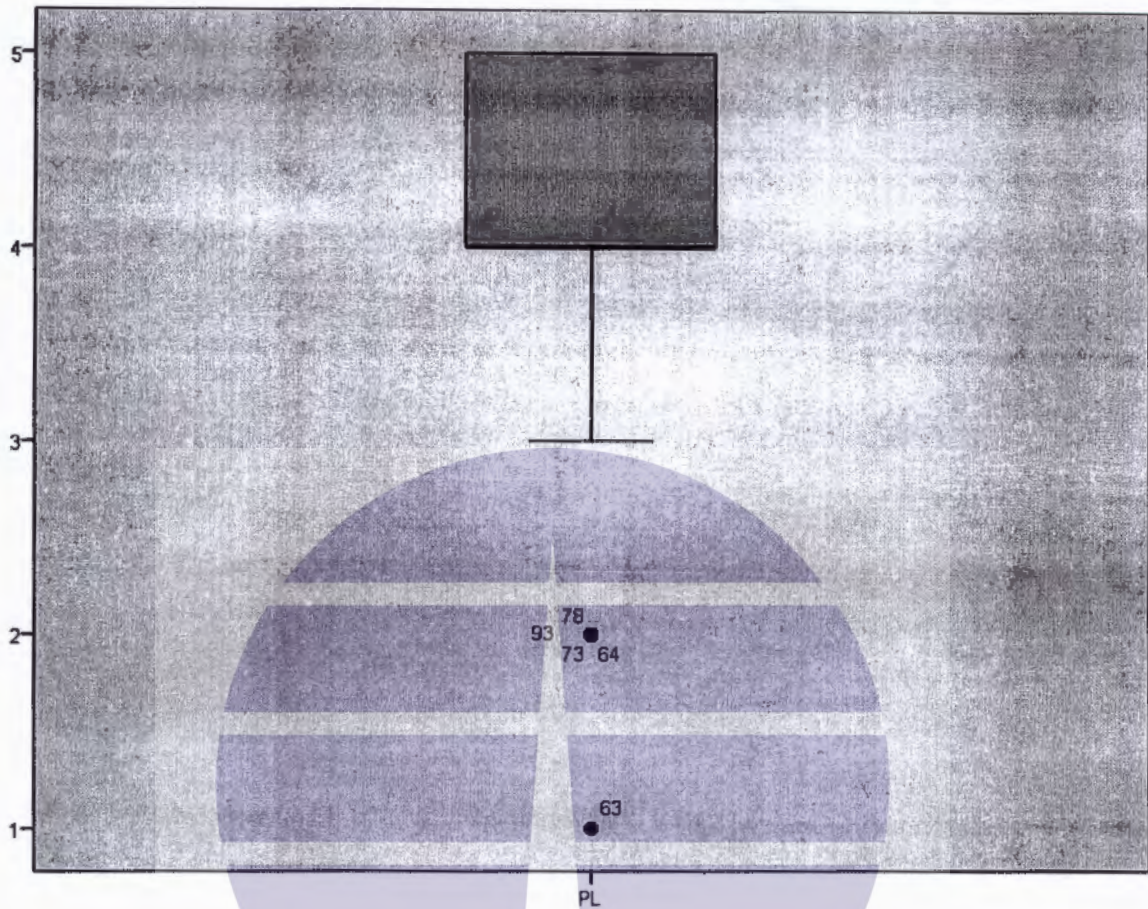
Frequency	Stem & Leaf
8,00	Extremes (= < 2, 0)
20,00	3 . 00000000000000000000
,00	3 .
,00	3 .
,00	3 .
,00	3 .
92,00	4 .
000	
,00	4 .
,00	4 .
,00	4 .
,00	4 .
46,00	5 . 000
Stem width:	1,00
Each leaf:	1 case(s)

Normal Q-Q Plot of PL



Detrended Normal Q-Q Plot of PL





```

NPAR TESTS  /K-S(NORMAL)=KT_01 KT_02 KT_03 KT_04 KT_05 KT_06 KT_07 KT_08 KT_09
KT_10 MK_01 MK_02 MK_03 MK_04 MK_05 MK_06 MK_07 MK_08 MK_09 KJ_01 KJ_02 KJ_03
KJ_04 KJ_05 KJ_06 KJ_07 KJ_08 KJ_09 KJ_10 KJ_11 PL_01 PL_02 PL_03 PL_04 PL_05
PL_06 PL_07 PL_08 PL_09 PL_10 PL_11  /STATISTICS DESCRIPTIVES QUANTILES
/MISSING ANALYSIS.
    
```

NPar Tests

Notes

Input	Output Created	25-Feb-2018 08:39:29
	Comments	
	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAMMHS UTNEW DATA\REGRESI dkk.sav
	Active Dataset	DataSet0

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	166
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
	Syntax	<pre> NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=KT_01 KT_02 KT_03 KT_04 KT_05 KT_06 KT_07 KT_08 KT_09 KT_10 MK_01 MK_02 MK_03 MK_04 MK_05 MK_06 MK_07 MK_08 MK_09 KJ_01 KJ_02 KJ_03 KJ_04 KJ_05 KJ_06 KJ_07 KJ_08 KJ_09 KJ_10 KJ_11 PL_01 PL_02 PL_03 PL_04 PL_05 PL_06 PL_07 PL_08 PL_09 PL_10 PL_11 /STATISTICS DESCRIPTIVES QUANTILES /MISSING ANALYSIS. </pre>
Resources	Processor Time	0:00:00.047
	Elapsed Time	0:00:00.042
	Number of Cases Allowed ^a	17873

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KT_01	166	3.8072	.94012	1.00	5.00
KT_02	166	3.9759	.94678	1.00	5.00

KT_03	166	3.9639	.90715	1.00	5.00
KT_04	166	3.9759	.99057	1.00	5.00
KT_05	166	3.9217	1.00900	1.00	5.00
KT_06	166	3.7590	1.02798	1.00	5.00
KT_07	166	3.7952	.98792	1.00	5.00
KT_08	166	3.9578	.94934	1.00	5.00
KT_09	166	4.0964	.84012	1.00	5.00
KT_10	166	4.2169	.83917	1.00	5.00
MK_01	166	3.9036	.91604	1.00	5.00
MK_02	166	3.9819	1.02380	1.00	5.00
MK_03	166	3.9217	.96604	1.00	5.00
MK_04	166	3.9337	.92857	1.00	5.00
MK_05	166	3.9157	.92382	1.00	5.00
MK_06	166	4.0602	.96420	1.00	5.00
MK_07	166	4.0120	.92761	1.00	5.00
MK_08	166	4.0964	.98614	1.00	5.00
MK_09	166	4.2410	.91573	1.00	5.00
KJ_01	166	3.7831	.94770	1.00	5.00
KJ_02	166	3.8916	1.06756	1.00	5.00
KJ_03	166	3.8494	1.00675	1.00	5.00
KJ_04	166	4.0181	1.05298	1.00	5.00
KJ_05	165	3.9091	.94880	1.00	5.00
KJ_06	166	4.0542	.90290	1.00	5.00
KJ_07	166	3.9398	.88557	2.00	5.00
KJ_08	166	4.0723	.92485	1.00	5.00
KJ_09	166	4.0241	.95316	1.00	5.00
KJ_10	166	4.1566	.94685	1.00	5.00
KJ_11	166	4.2892	.83890	1.00	5.00
PL_01	166	4.0542	.89616	1.00	5.00
PL_02	166	3.7410	.97191	1.00	5.00
PL_03	166	3.9639	.99631	1.00	5.00
PL_04	166	4.0542	.95509	1.00	5.00
PL_05	166	4.1687	.95116	1.00	5.00
PL_06	166	4.0482	.93942	1.00	5.00
PL_07	166	4.1386	.99640	1.00	5.00
PL_08	166	4.0120	.92761	1.00	5.00

PL_09	166	4.2169	.96041	1.00	5.00
PL_10	166	4.2470	.95623	1.00	5.00
PL_11	166	4.4277	.96179	1.00	5.00

Descriptive Statistics

	Percentiles		
	25th	50th (Median)	75th
KT_01	3.0000	4.0000	4.0000
KT_02	4.0000	4.0000	5.0000
KT_03	3.7500	4.0000	5.0000
KT_04	3.0000	4.0000	5.0000
KT_05	3.0000	4.0000	5.0000
KT_06	3.0000	4.0000	5.0000
KT_07	3.0000	4.0000	4.2500
KT_08	3.0000	4.0000	5.0000
KT_09	4.0000	4.0000	5.0000
KT_10	4.0000	4.0000	5.0000
MK_01	4.0000	4.0000	5.0000
MK_02	4.0000	4.0000	5.0000
MK_03	3.0000	4.0000	5.0000
MK_04	3.7500	4.0000	5.0000
MK_05	3.0000	4.0000	5.0000
MK_06	4.0000	4.0000	5.0000
MK_07	4.0000	4.0000	5.0000
MK_08	4.0000	4.0000	5.0000
MK_09	4.0000	4.0000	5.0000
KJ_01	3.0000	4.0000	4.0000
KJ_02	3.0000	4.0000	5.0000
KJ_03	3.0000	4.0000	5.0000
KJ_04	3.7500	4.0000	5.0000
KJ_05	4.0000	4.0000	5.0000
KJ_06	4.0000	4.0000	5.0000
KJ_07	3.0000	4.0000	5.0000
KJ_08	4.0000	4.0000	5.0000
KJ_09	4.0000	4.0000	5.0000
KJ_10	4.0000	4.0000	5.0000

KJ_11	4.0000	4.0000	5.0000
PL_01	4.0000	4.0000	5.0000
PL_02	3.0000	4.0000	4.0000
PL_03	3.0000	4.0000	5.0000
PL_04	4.0000	4.0000	5.0000
PL_05	4.0000	4.0000	5.0000
PL_06	4.0000	4.0000	5.0000
PL_07	4.0000	4.0000	5.0000
PL_08	4.0000	4.0000	5.0000
PL_09	4.0000	4.0000	5.0000
PL_10	4.0000	4.0000	5.0000
PL_11	4.0000	5.0000	5.0000

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KT_01	KT_02	KT_03	KT_04
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166	166
	Mean	3.8072	3.9759	3.9639	3.9759
	Std. Deviation	.94012	.94678	.90715	.99057
Most Extreme Differences	Absolute	.328	.269	.269	.245
	Positive	.226	.177	.189	.151
	Negative	-.328	-.269	-.269	-.245
	Kolmogorov-Smirnov Z	4.229	3.468	3.465	3.152
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KT_05	KT_06	KT_07	KT_08
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166	166
	Mean	3.9217	3.7590	3.7952	3.9578
	Std. Deviation	1.00900	1.02798	.98792	.94934
Most Extreme Differences	Absolute	.254	.231	.257	.265
	Positive	.144	.142	.171	.169
	Negative	-.254	-.231	-.257	-.265
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.270	2.979	3.309	3.410

Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
------------------------	------	------	------	------

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KT_09	KT_10	MK_01	MK_02
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166	166
	Mean	4.0964	4.2169	3.9036	3.9819
	Std. Deviation	.84012	.83917	.91604	1.02380
Most Extreme Differences	Absolute	.292	.258	.301	.266
	Positive	.220	.175	.205	.160
	Negative	-.292	-.258	-.301	-.266
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.758	3.329	3.877	3.428
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		MK_03	MK_04	MK_05	MK_06
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166	166
	Mean	3.9217	3.9337	3.9157	4.0602
	Std. Deviation	.96604	.92857	.92382	.96420
Most Extreme Differences	Absolute	.273	.281	.283	.246
	Positive	.173	.188	.193	.165
	Negative	-.273	-.281	-.283	-.246
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.521	3.626	3.651	3.172
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		MK_07	MK_08	MK_09	KJ_01
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166	166
	Mean	4.0120	4.0964	4.2410	3.7831
	Std. Deviation	.92761	.98614	.91573	.94770
Most Extreme Differences	Absolute	.302	.262	.278	.337
	Positive	.198	.180	.204	.223

	Negative	-.302	-.262	-.278	-.337
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.892	3.379	3.586	4.348
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KJ_02	KJ_03	KJ_04	KJ_05
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166	165
	Mean	3.8916	3.8494	4.0181	3.9091
	Std. Deviation	1.06758	1.00675	1.05298	.94880
Most Extreme Differences	Absolute	.251	.270	.246	.302
	Positive	.150	.163	.176	.189
	Negative	-.251	-.270	-.246	-.302
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.238	3.483	3.172	3.877
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KJ_06	KJ_07	KJ_08	KJ_09
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166	166
	Mean	4.0542	3.9398	4.0723	4.0241
	Std. Deviation	.90290	.88557	.92485	.95316
Most Extreme Differences	Absolute	.235	.262	.240	.273
	Positive	.162	.190	.158	.167
	Negative	-.235	-.262	-.240	-.273
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.029	3.376	3.091	3.518
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KJ_10	KJ_11	PL_01	PL_02
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166	166
	Mean	4.1566	4.2892	4.0542	3.7410
	Std. Deviation	.94685	.83890	.89616	.97191

Most Extreme Differences	Absolute	.253	.296	.331	.352
	Positive	.187	.198	.223	.232
	Negative	-.253	-.296	-.331	-.352
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.262	3.808	4.269	4.536
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		PL_03	PL_04	PL_05	PL_06
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166	166
	Mean	3.9639	4.0542	4.1687	4.0482
	Std. Deviation	.99631	.95509	.95116	.93942
Most Extreme Differences	Absolute	.237	.285	.261	.263
	Positive	.149	.173	.191	.159
	Negative	-.237	-.285	-.261	-.263
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.058	3.667	3.360	3.384
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

- Kolmogorov mestinya ada data variable bukam indicator variabel

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		PL_07	PL_08	PL_09
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166	166
	Mean	4.1386	4.0120	4.2169
	Std. Deviation	.99640	.92761	.96041
Most Extreme Differences	Absolute	.264	.284	.268
	Positive	.194	.180	.207
	Negative	-.264	-.284	-.268
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.404	3.659	3.459
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		PL_10	PL_11
Normal Parameters ^{a,b}	N	166	166
	Mean	4.2470	4.4277
	Std. Deviation	.95623	.96179
Most Extreme Differences	Absolute	.272	.387
	Positive	.216	.276
	Negative	-.272	-.387
	Kolmogorov-Smirnov Z	3.510	4.983
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

MEANS TABLES=KJ BY KT MK PL /CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS LINEARITY.

Means

Notes

Input	Output Created	25-Feb-2018 13:05:06
	Comments	
	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAMMHS UTNEW DATA\REGRESI dkk.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	166
	File	
	Missing Value Handling	Definition of Missing

	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
	Syntax	MEANS TABLES=KJ BY KT MK PL /CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS LINEARITY.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.024

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KJ * KT	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KJ * MK	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KJ * PL	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%

KJ * KT

Report

KJ

KT	Mean	N	Std. Deviation
1.00	4.0000	1	
2.00	2.6667	6	.81650
3.00	3.1429	21	.85356
4.00	4.1759	108	.57728
5.00	4.2333	30	.50401
Total	4.0000	166	.74671

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square
KJ * KT	Between Groups	(Combined)	31.071	4	7.768
		Linearity	20.064	1	20.064
		Deviation from Linearity	11.007	3	3.669
	Within Groups		60.929	161	.378
	Total		92.000	165	

ANOVA Table

			F	Sig.
KJ * KT	Between Groups	(Combined)	20.526	.000
		Linearity	53.017	.000
		Deviation from Linearity	9.695	.000

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KJ * KT	.467	.218	.581	.338

KJ * MK

Report

KJ

MK	Mean	N	Std. Deviation
1.00	3.0000	1	
2.00	3.2857	7	.75593
3.00	3.4500	20	.94451
4.00	4.0306	98	.68042
5.00	4.3500	40	.53349
Total	4.0000	166	.74671

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square
KJ * MK	Between Groups	(Combined)	15.613	4	3.903
		Linearity	14.895	1	14.895
		Deviation from Linearity	.718	3	.239
	Within Groups		76.387	161	.474
	Total		92.000	165	

ANOVA Table

			F	Sig.
KJ * MK	Between Groups	(Combined)	8.227	.000
		Linearity	31.394	.000
		Deviation from Linearity	.505	.680

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KJ * MK	.402	.162	.412	.170

KJ * PL

Report

KJ

PL	Mean	N	Std. Deviation
1.00	4.0000	1	
2.00	3.0000	7	1.00000
3.00	3.1000	20	.64072
4.00	4.0870	92	.60496
5.00	4.3696	46	.57189
Total	4.0000	166	.74671

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square
KJ * PL Between Groups (Combined)	30.178	4	7.545
Linearity	23.422	1	23.422
Deviation from Linearity	6.757	3	2.252
Within Groups	61.822	161	.384
Total	92.000	165	

ANOVA Table

	F	Sig.
KJ * PL Between Groups (Combined)	19.648	.000
Linearity	60.996	.000
Deviation from Linearity	5.865	.001

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KJ * PL	.505	.255	.573	.328

```
REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KJ /METHOD=ENTER KT
MK PL /RESIDUALS DURBIN HIST(ZRESID) NORM(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID)
OUTLIERS(3).
```

Regression

Notes

Output Created	25-Feb-2018 13:38:20
Comments	
Input Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAMMHS UTNEW DATA\REGRESI dkk.sav
Active Dataset	DataSet0
Filter	<none>
Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	166
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	<pre> REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KJ /METHOD=ENTER KT MK PL /RESIDUALS DURBIN HIST(ZRESID) NORM(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3). </pre>
Resources	Processor Time	0:00:01.186
	Elapsed Time	0:00:01.234
	Memory Required	2780 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	640 bytes

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KJ	4.0000	.74671	166
KT	3.9639	.71258	166
MK	4.0181	.76652	166
PL	4.0542	.78822	166

Correlations

		KJ	KT	MK	PL
Pearson Correlation	KJ	1.000	.467	.402	.505
	KT	.467	1.000	.401	.489
	MK	.402	.401	1.000	.470
	PL	.505	.489	.470	1.000
Sig. (1-tailed)	KJ		.000	.000	.000
	KT	.000		.000	.000
	MK	.000	.000		.000
	PL	.000	.000	.000	
N	KJ	166	166	166	166
	KT	166	166	166	166
	MK	166	166	166	166
	PL	166	166	166	166

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PL, MK, KT ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 ^a	.336	.324	.61387

a. Predictors: (Constant), PL, MK, KT

b. Dependent Variable: KJ

Model Summary^b

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.336	27.380	3	162	.000	1.939

b. Dependent Variable: KJ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.953	3	10.318	27.380	.000 ^a
	Residual	61.047	162	.377		
	Total	92.000	165			

a. Predictors: (Constant), PL, MK, KT

b. Dependent Variable: KJ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.154	.324		3.565	.000
	KT	.267	.079	.254	3.380	.001
	MK	.152	.072	.156	2.103	.037
	PL	.291	.074	.307	3.927	.000

a. Dependent Variable: KJ

Coefficients^a

Model		95,0% Confidence Interval for B		Correlations		
		Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.515	1.792			
	KT	.111	.422	.467	.257	.216
	MK	.009	.295	.402	.163	.135

PL	.144	.437	.505	.295	.251
----	------	------	------	------	------

a. Dependent Variable: KJ

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KT	.723	1.382
	MK	.741	1.350
	PL	.671	1.489

a. Dependent Variable: KJ

Coefficient Correlations^a

Model			PL	MK	KT
1	Correlations	PL	1.000	-.343	-.372
		MK	-.343	1.000	-.222
		KT	-.372	-.222	1.000
	Covariances	PL	.005	-.002	-.002
		MK	-.002	.005	-.001
		KT	-.002	-.001	.006

a. Dependent Variable: KJ

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Variance Proportions					
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	KT	MK	PL
1	1	3.946	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.020	13.989	.01	.32	.86	.04
	3	.019	14.577	.34	.07	.00	.85
	4	.015	16.217	.65	.61	.14	.10

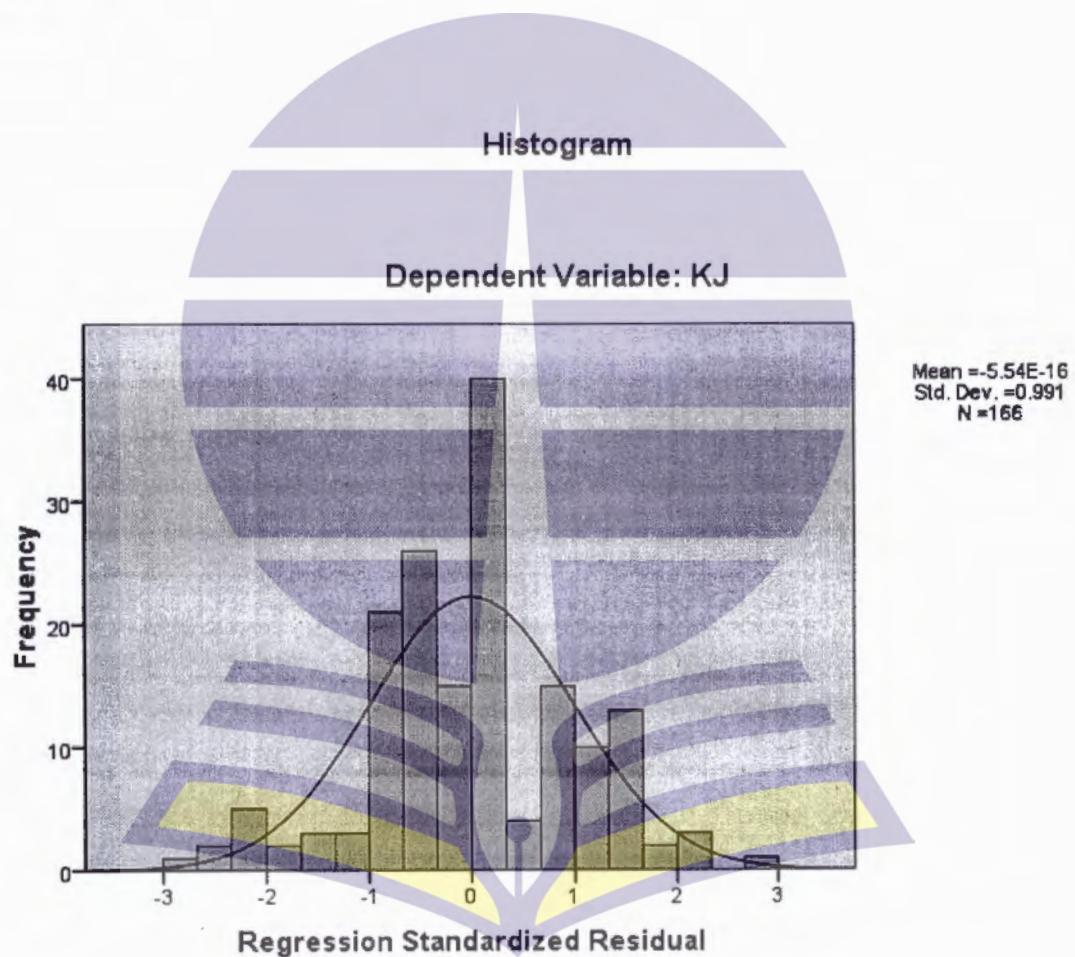
a. Dependent Variable: KJ

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.3058	4.7005	4.0000	.43312	166
Residual	-1.72460	1.69421	.00000	.60826	166
Std. Predicted Value	-3.912	1.617	.000	1.000	166
Std. Residual	-2.809	2.760	.000	.991	166

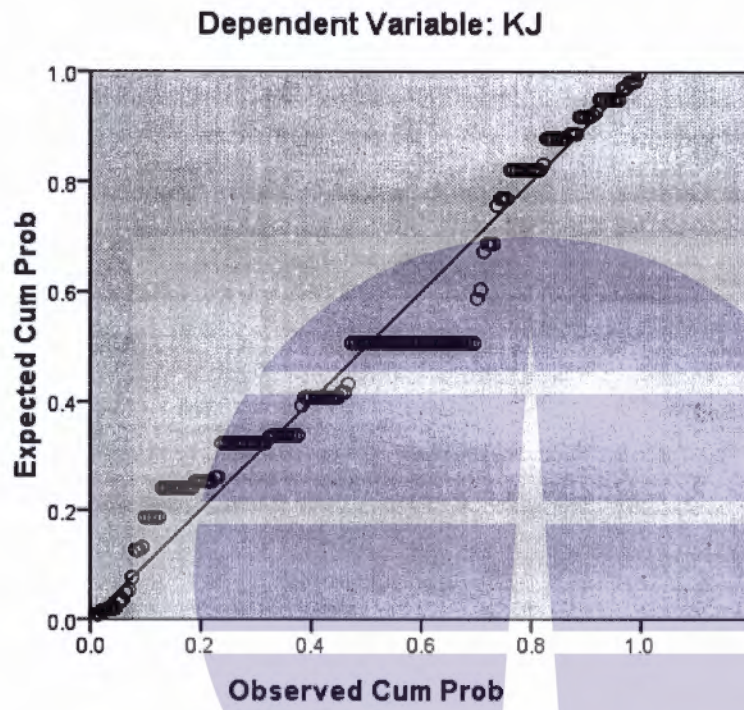
a. Dependent Variable: KJ

Charts



- Garis histogram menunjukkan garis kurva normal, berarti data yang diteliti telah berdistribusi normal

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



- Dari normal probability plots menunjukkan telah berdistribusi normal, garis titik mengikuti garis diagonal

```
REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KJ /METHOD=ENTER KT
MK PL /SCATTERPLOT=(*SRESID , *ZPRED) /RESIDUALS DURBIN /CASEWISE
PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3) .
```

Regression

Notes

Output Created	25-Feb-2018 13:42:34
Comments	

Input	Data	D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	166
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	<pre> REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT KJ /METHOD=ENTER KT MK PL /SCATTERPLOT=(*SRESID *ZPRED) /RESIDUALS DURBIN /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3). </pre>
Resources	Processor Time	0:00:00.624
	Elapsed Time	0:00:00.653
	Memory Required	2780 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	224 bytes

[DataSet0] D:\PASCA UIGM\PENELITIAN F ZAMZAM\MHS UT\NEW DATA\REGRESI dkk.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KJ	4.0000	.74671	166
KT	3.9639	.71258	166
MK	4.0181	.76652	166
PL	4.0542	.78822	166

Correlations

		KJ	KT	MK	PL
Pearson Correlation	KJ	1.000	.467	.402	.505
	KT	.467	1.000	.401	.489
	MK	.402	.401	1.000	.470
	PL	.505	.489	.470	1.000
Sig. (1-tailed)	KJ	.	.000	.000	.000
	KT	.000	.	.000	.000
	MK	.000	.000	.	.000
	PL	.000	.000	.000	.
N	KJ	166	166	166	166
	KT	166	166	166	166
	MK	166	166	166	166
	PL	166	166	166	166

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PL, MK, KT ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 ^a	.336	.324	.61387

a. Predictors: (Constant), PL, MK, KT

b. Dependent Variable: KJ

Model Summary^b

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.336	27.380	3	162	.000	1.939

b. Dependent Variable: KJ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.953	3	10.318	27.380	.000 ^a
	Residual	61.047	162	.377		
	Total	92.000	165			

a. Predictors: (Constant), PL, MK, KT

b. Dependent Variable: KJ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.154	.324		3.565	.000
	KT	.267	.079	.254	3.380	.001
	MK	.152	.072	.156	2.103	.037
	PL	.291	.074	.307	3.927	.000

a. Dependent Variable: KJ

Coefficients^a

Model	95,0% Confidence Interval for B	Correlations
-------	---------------------------------	--------------

		Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.515	1.792			
	KT	.111	.422	.467	.257	.216
	MK	.009	.295	.402	.163	.135
	PL	.144	.437	.505	.295	.251

a. Dependent Variable: KJ

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KT	.723	1.382
	MK	.741	1.350
	PL	.671	1.489

a. Dependent Variable: KJ

VIF hitung :

$$KT = 1,382 < VIF 10$$

$$MK = 1,350 < VIF 10$$

$$PL = 1,489 < vif 10$$

Tolerance

$$KT = 0,723 > 10\%$$

$$MK = 0,741 > 10\%$$

$$PK = 0,671 > 10\%$$

Maka dapat disimpulkan hubungan antar variable tidak terjadi multikoleniaritas

Coefficient Correlations^a

Model			PL	MK	KT
1	Correlations	PL	1.000	-.343	-.372
		MK	-.343	1.000	-.222
		KT	-.372	-.222	1.000
	Covariances	PL	.005	-.002	-.002
		MK	-.002	.005	-.001
		KT	-.002	-.001	.006

a. Dependent Variable: KJ

Koefisien korelasi antar variabel bebas di bawah 0,60 tidak terjadi multikolinritas (Danang)

$$PL - MK = -.343 < 0,60$$

$$PL - KT = -.372 < 0,60$$

$$KT - MK = -.222 < 0,60$$

Dapat disimpulkan tidak terdapat multikoleneartitas

Model	Dimensi on	Variance Proportions					
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	KT	MK	PL
1	1	3.946	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.020	13.989	.01	.32	.86	.04
	3	.019	14.577	.34	.07	.00	.85
	4	.015	16.217	.65	.61	.14	.10

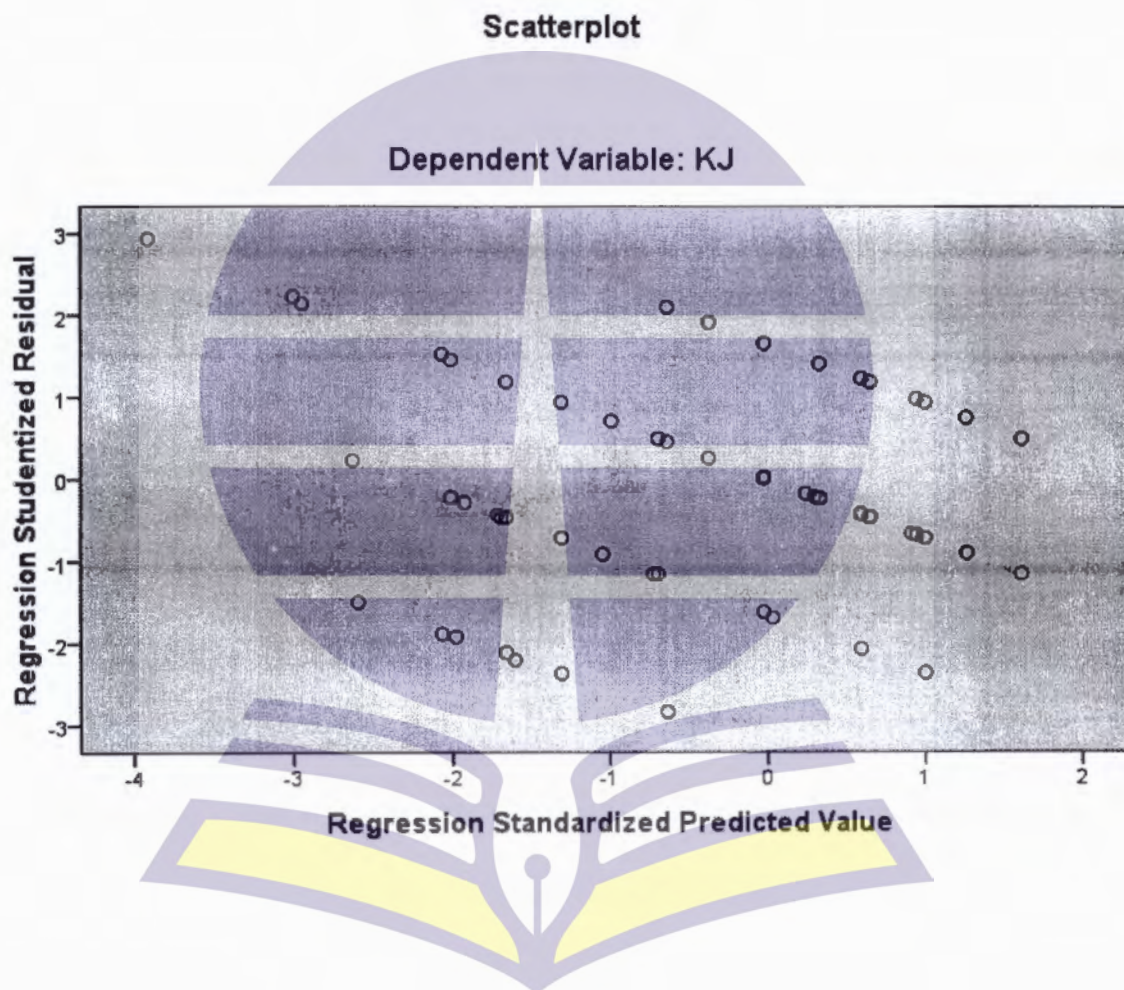
a. Dependent Variable: KJ

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.3058	4.7005	4.0000	.43312	166
Std. Predicted Value	-3.912	1.617	.000	1.000	166
Standard Error of Predicted Value	.048	.218	.089	.035	166
Adjusted Predicted Value	2.0787	4.7170	4.0010	.43873	166
Residual	-1.72460	1.69421	.00000	.60826	166
Std. Residual	-2.809	2.760	.000	.991	166
Stud. Residual	-2.839	2.939	.000	1.010	166
Deleted Residual	-1.76101	1.92132	-.00095	.63182	166
Stud. Deleted Residual	-2.903	3.011	.000	1.017	166
Mahal. Distance	.014	19.870	2.982	3.409	166

Cook's Distance	.000	.289	.010	.029	166
Centered Leverage Value	.000	.120	.018	.021	166

a. Dependent Variable: KJ

Charts





Lampiran III

DAFTAR PEGAWAI

No	Nama / Nip	Gol	Jabatan	Pagi		Siang		Ket
				Jam	Paraf	Jam	Paraf	
1.	H. EMRA ENDI KESUMA, SE, M. Si NIP. 19671206 199403 1 004	IV.b	KEPALA DINAS					
2.	MUHAMMAD IKBAL, SSTP NIP. 19820722 200112 1 002	IV.a	SEKRETARIS					
3.	MISNO, ST NIP. 19680401 199103 1 002	III.d	KABID PRASARANA, SARANA DAN UTILITAS					
4.	ERNALDI, ST, M.T NIP. 19740314 200312 1 004	III.d	KABID PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN					
5.	ELSA A. ERAWATY, SP, M. Si NIP. 19710702 199903 2 002	IV.a	Kasi Pemanfaatan & Pengendalian Perumahan & Kawasan Permukiman					
6.	ISKANDAR NIP. 19650817 198703 1 010	III.d	Kasi Kelistrikan & Penerangan Jalan Umum					
7.	SYAFRIZAL, SE, M. Si NIP. 19750414 200604 1 011	III.d	Kasubag Umum dan Kepegawaian					
8.	CHANDRA RUPIKO, ST NIP. 19780222 200803 1 002	III.c	Kasi Pembangunan & Penyediaan Kawasan Permukiman					
9.	ROMISON SAPTANA PUTRA, ST NIP. 19811113 201001 1 016	III.c	Kasi Pencegahan & Peningkatan Kualitas Perumahan & Kawasan Permukiman					
10.	MUHAMMAD SIDDIK, ST NIP. 19870619 201001 1 006	III.b	Kasi Pertamanan & Pemakaman					
11.	ABD. HUMAINI. O.I, ST NIP. 19801012 201001 1 022	III.b	Kasi Sanitasi Lingkungan					
12.	ARIA PERMANA EKA, SE NIP. 19791103 201001 1 007	III.b	Kasubag Perencanaan & Keuangan					
13.	YABANI ISRO NIP. 19601110 198203 1 002	III.d	Staf Pengelola Bidang PSU					
14.	HENDRA SEPTIWALDY, ST NIP. 19790915 200604 1 005	III.d	Staf Pengelola Bidang PKP					
15.	TASWIN PERMANA, ST NIP. 19780227 200604 1 004	III.c	Staf Pengelola Bidang PKP					
16.	HENDY KRISHARDIANTO, ST NIP. 19751225 200701 1 005	III.c	Staf Pengeloa Bidang PSU					
17.	MARIO ISLAMI, ST NIP. 19830801 200803 1 002	III.c	Staf Pengelola Bidang PSU					
18.	HARTADI WINOTO, ST NIP. 19840529 200903 1 001	III.c	Staf Pengelola Bidang PKP					
19.	SUTRISNO, ST NIP. 19860723 201001 1 013	III.c	Staf Pengelola Bidang PKP					
20.	RANI PERMATA, SE NIP. 19780512 199903 2 003	III.c	Staf Pengelola Bidang Kesekretariatan					
21.	M. IVAN PRAMUDYA, ST NIP. 19691221 200604 1 004	III.c	Staf Pengelola Bidang PKP					
22.	NITA CHAIRUNISAH, ST NIP. 19810110 201001 2 016	III.c	Staf Pengelola Bidang PKP					
23.	INDRI PRASETIAWATI, S. Kom NIP. 19871226 201001 2 015	III.b	Staf Pengelola Bidang Kesekretariatan					
24.	ISKANDAR ZULKARNAIN, SE NIP. 19720828 200604 1 010	III.a	Staf Pengelola Bidang Kesekretariatan					
25.	DEWATRA MAS PUTRA, SE NIP. 19851010 200501 1 004	III.a	Staf Pengelola Bidang PSU					
26.	HENDI ARDIANSYAH, SE NIP. 19740529 200701 1 006	III.a	Staf Pengelola Bidang PSU					
27.	MUHAMAD SUBIL AMAN, SE NIP. 19860624 201212 1 002	III.a	Staf pengelola Bidang Kesekretariatan					
28.	WINDA DELIANA, ST NIP. 19871214 201503 2 003	III.a	Staf Pengelola Bidang PKP					
29.	DHONI ARYA KHAIRI, ST NIP. 19900929 201503 2 003	III.a	Staf Pengelola Bidang PKP					