

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH MOTIVASI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN KRAKSAN
KABUPATEN PROBOLINGGO**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

RINA DAMAYANTI

NIM. 500650277

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

ABSTRACT

The Effect of Motivation and Employee Performance on Public Services at the Kraksaan District Office in Probolinggo Regency

RINA DAMAYANTI
 riinadamayanti@gmail.com
 Program Pascasarjana Universitas Terbuka

This study aims (1) To explain the effect of motivation on public services at the Kraksaan District Office in Probolinggo Regency. (2) To explain the effect of employee performance on public services at the Kraksaan District Office in Probolinggo Regency. (3) To explain the effect together of motivation and performance of employees on public services at the Kraksaan Office in Probolinggo Regency. Instrument in the form of questionnaire was used as a tool to detect responses from 40 respondents and reinforced by interview with the informants. Data collection is carried out for 2 month, which is between the beginning of August 2018 to the end of September 2018.

The variables used were motivation, performance as an independent variable (X), and public service as the dependent variable (Y). Data were analyzed using multiple regression analysis, t test, F test, and test of determination. The results of data analysis show that motivation and performance together provide a positive and significant influence on public service ($F_{hit} = 458,315$). While the partial test shows that motivation significantly influences $t_{count} = 10,190$, while for performance does not give an influence on the service with the value of $t_{arithmetic} = 1,106$.

It was concluded that motivation and performance were factors that were able to influence public services, but motivation was the most prominent factor affecting public services. To improve high performance, employees need encouragement by increasing their motivation, especially motivation for achievement. For this reason the organization / agency should give awards both financially and non-financially to the achievements that have been achieved by the employee and it is expected that the organization / agency provides an assessment of work performance fairly.

Keywords: *Motivation, Performance and Public Service*

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) i

ABSTRAKSI

Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

RINA DAMAYANTI

riinadamayanti@gmail.com

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengeksplanasi pengaruh motivasi terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. (2) Untuk mengeksplanasi pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. (3) Untuk mengeksplanasi pengaruh secara bersama-sama motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Instrumen berbentuk kuisioner digunakan sebagai alat untuk mendeteksi respon dari 40 responden dan diperkuat dengan wawancara terhadap informan. Pengumpulan data dilaksanakan selama 2 bulan, yaitu antara awal bulan Agustus 2018 sampai dengan akhir September 2018.

Variabel yang digunakan adalah motivasi, Kinerja sebagai variabel independen (X), dan Pelayanan Publik sebagai variabel dependen (Y). Data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda, Uji t, Uji F, dan Uji determinasi. Hasil analisis data menunjukkan bahwa motivasi dan kinerja secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan publik ($F_{hit} = 458,315$). Sedangkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan $t_{hitung} = 10,190$, sedangkan untuk kinerja tidak memberikan pengaruh terhadap pelayanan dengan nilai $t_{hitung} = 1,106$.

Disimpulkan bahwa motivasi dan kinerja merupakan faktor yang mampu mempengaruhi pelayanan publik, tetapi motivasi merupakan faktor yang paling menonjol mempengaruhi pelayanan publik. Untuk meningkatkan kinerja yang tinggi, pegawai perlu dorongan dengan meningkatkan motivasinya terutama motivasi akan prestasi. Untuk hal tersebut organisasi/instansi hendaknya memberikan penghargaan baik berupa finansial maupun non finansial terhadap prestasi yang telah dicapai pegawai dan diharapkan organisasi/instansi memberikan penilaian prestasi kerja secara adil.

Kata Kunci : Motivasi, Kinerja dan Pelayanan Publik

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ii

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jember, Agustus 2019
Yang Menyatakan



RINA DAMAYANTI
NIM 500650277

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) iii


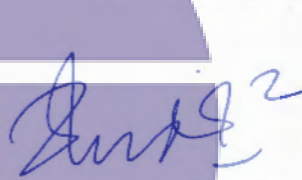
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul TAPM : Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo
 Penyusun TAPM : Rina Damayanti
 NIM : 500650277
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Hari/Tanggal :

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Selfi Budi Heliastuti, S.Sos, M.Si
 NIP. 19700322 199512 2 001

Made Yudhi Setiani, S.IP, M.Si, Ph.D
 NIP. 19710219 199802 2 001

Mengetahui,

Jember, Agustus 2019

Ketua Pascasarjana
 Magister Administrasi Publik,

Dekan FHSIP




Dr. Darmanto, M.Ed

Dr. Sofjan Arpin, M.Si.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) iv

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
(ILMU ADMINISTRASI PUBLIK)**

PENGESAHAN

Nama : Rina Damayanti
NIM : 500650277
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul TAPM : Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan
Publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten
Probolinggo

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program
Pascasarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:
Hari/Tanggal : Jumat / 16 Agustus 2019
Waktu : 10.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM:

Ketua Komisi Penguji : Dr. Darmanto, M.Ed

Penguji Ahli : Dr. Agus Maulana, M.SM

Pembimbing I : Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si

Pembimbing II : Made Yudhi Setiani, S.IP, M.Si, Ph.D

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) v

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 Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai 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. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta.
3. Prof. Dr. Muhammad Imam Farisi, M.Pd selaku Direktur Universitas Terbuka UPBJJ Jember beserta staf.
4. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
5. Made Yudhi Setiani, S.IP, M.Si, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Suami tercinta, ayah Rochmad Widiarto serta anak-anakku tersayang, Rafli Nur Muhammad Widiarto dan Royyan Fathi Maulana, terima kasih atas luang waktu serta dukungan moril selama menjalani perkuliahan hingga proses akhir ini.

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) vi

7. Kedua orang tuaku, Bapak Suwartono serta Ibu Sri Untari, terima kasih atas doa dan dukungan semangatnya selalu untukku.
8. Rekan-rekan seangkatan dan seperjuangan, Yunita, Yuwan, Inneke, terima kasih atas saling menguatkan serta dukungan semangatnya yang tiada henti.
9. Serta berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jember, Agustus 2019

Rina Damayanti
500650277




Tugas Akhir Program Magister (TAPM) vii

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

**Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. 021 – 7415050, Faks. 021 – 7415588**

RIWAYAT HIDUP

- 
- Nama : Rina Damayanti
- NIM : 500650277
- Tempat dan Tanggal Lahir : Semarang, 27 Februari 1982
- Registrasi Pertama : 2017
- Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SD di SDN Tlogosari 03 Semarang pada Tahun 1994
2. Lulus SMP di SMPN 15 Semarang pada Tahun 1997
3. Lulus SMA di SMUN 3 Semarang pada Tahun 2000
4. Lulus D-IV di STPDN Jatinangor pada Tahun 2004
- Riwayat Pekerjaan : 1. Tahun 2004 – 2006 sebagai Staf pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang.
2. Tahun 2006 – 2008 sebagai Staf pada Bagian Protokol dan Rumah Tangga Kabupaten Probolinggo.
3. Tahun 2008 – 2010 sebagai Staf pada Dinas Pariwisata Kabupaten Probolinggo.
4. Tahun 2010 – 2011 sebagai Staf pada Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo.

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM) viii

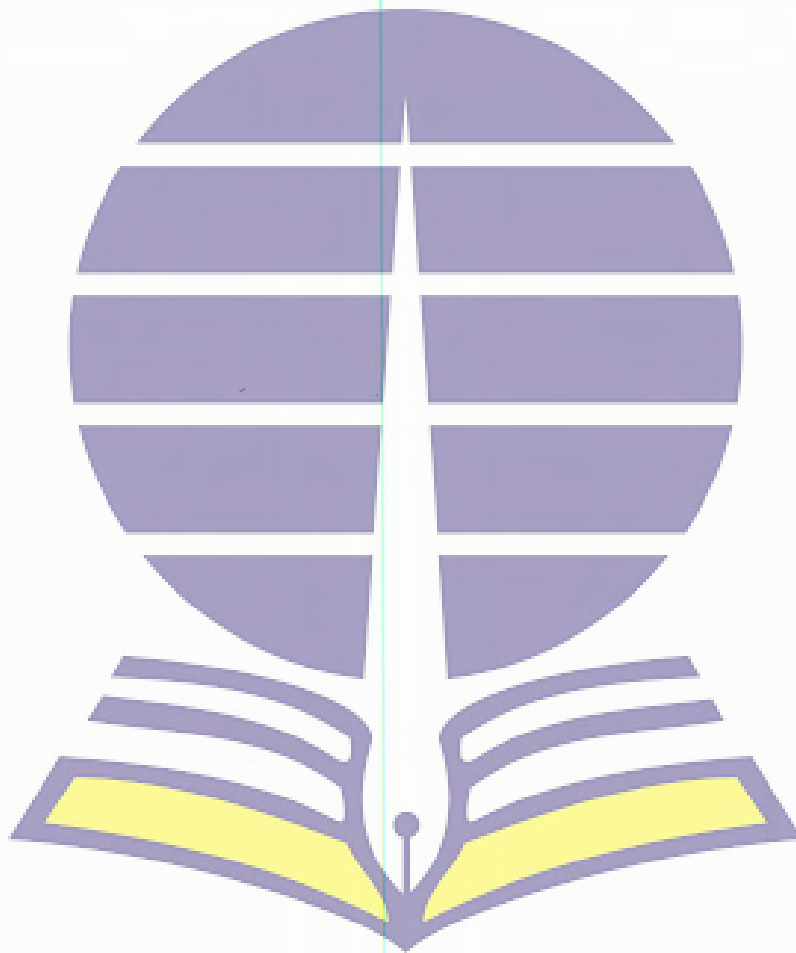
DAFTAR ISI

	Halaman
<i>Abstract</i>	i
Abstraksi	ii
Lembar Pernyataan	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Tinjauan Pustaka	17
1. Pengertian Motivasi	17
1.2 Teori-teori Motivasi	18
1.2 Jenis-jenis Motivasi	24
2. Pengertian Kinerja	26
3. Pengertian Pelayanan	39
4. Pembahasan Teori	56
a. Hubungan Antara Motivasi Dan Pelayanan	56
b. Hubungan Antara Kinerja Pegawai Dan Pelayanan	56
B. Penelitian Terdahulu	57
C. Kerangka Pemikiran	65
D. Hipotesis	67
BAB III METODE PENELITIAN	69
A. Desain Penelitian	69
B. Tempat dan Waktu Penelitian	71
C. Informasi, Populasi dan Sampel	71
1. Populasi	72
2. Sampel	72
2. Informan	72

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) x

D. Teknik Pengumpulan Data	73
E. Fokus Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	76
1. Fokus Penelitian	76
2. Operasionalisasi Variabel	76
F. Teknik Analisa Data	79
1. Uji Validitas	79
2. Uji Reliabilitas.....	80
3. Uji Normalitas	81
4. Uji Uji Multikolinieritas.....	82
5. Uji Autokorelasi	83
6. Uji Heteroskedastisitas	83
G. Uji Hipotesis	84
1. Analisis Regresi Linier Berganda	84
2. Uji Statistik Simultan	85
3. Uji Statistik Parsial	85
4. Uji Determinasi	86
5. Teknik Analisa Data Kualitatif	86
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	89
A. Deskripsi Tempat Penelitian	89
1. Struktur Organisasi	90
2. Tugas Pokok dan Fungsi	92
3. Visi Dan Misi Kecamatan Kraksaan.....	101
B. Karakteristik Responden	103
C. Deskripsi Variabel.....	104
1. Data Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi	105
2. Data Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai	108
3. Data Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan	120
D. Tehnik Analisa Data	129
1. Uji Validitas	129
2. Uji Realibilitas	131
3. Normalitas	132
4. Uji Multikolinieritas.....	135
5. Uji Autokorelasi.....	136
6. Uji Heterosdastisitas	137
E. Uji Hipotesis	138
1. Analisa Regresi Linier Berganda	138
2. Analisa Koefisien Determinasi Berganda	140
3. Uji Statistik Simultan (F-test)	142
4. Uji Statistik Parsial (T test).....	143

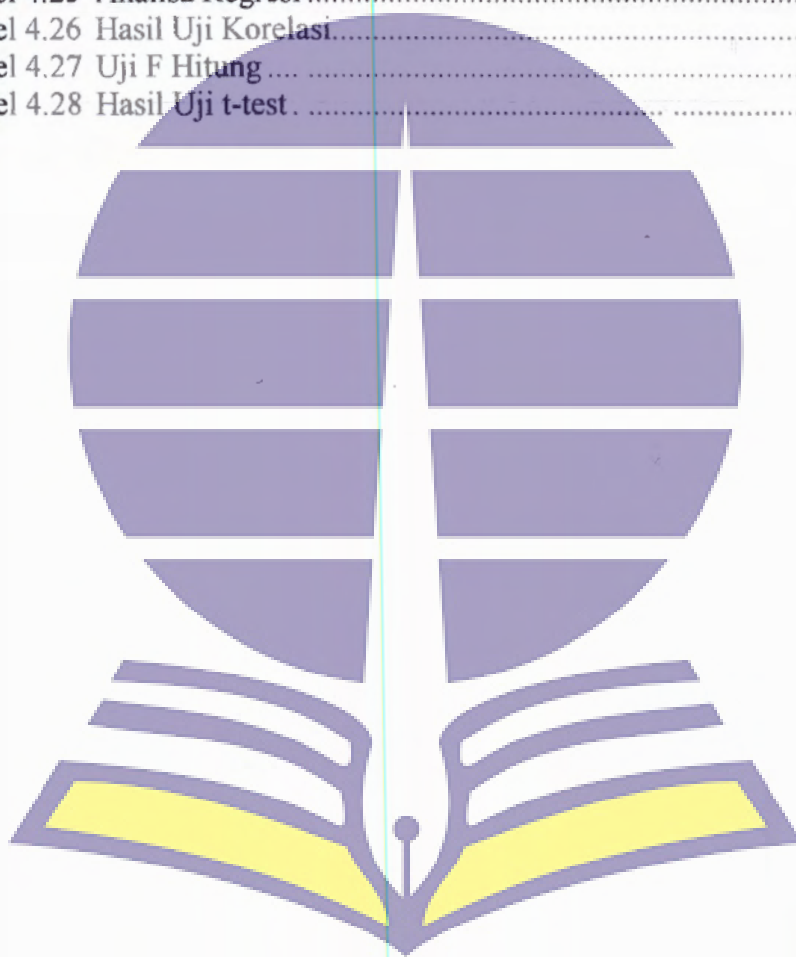
BAB V PENUTUP	145
A. Simpulan	145
B. Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN	153



DAFTAR TABEL

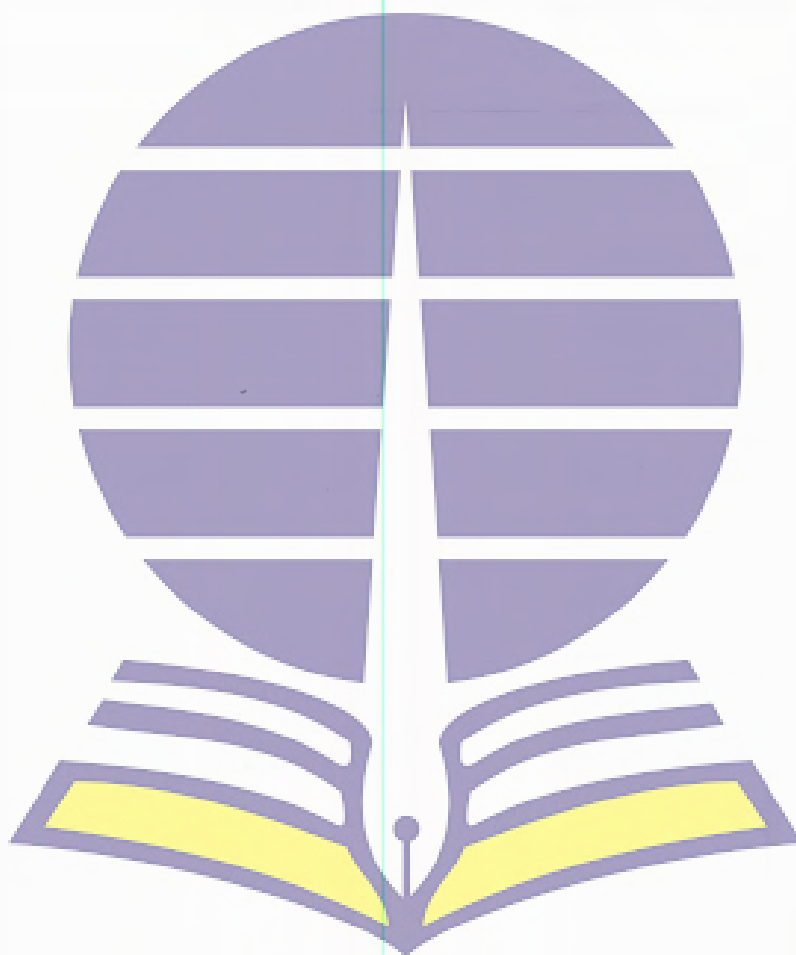
Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Absensi Rata-rata Pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.....	8
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Masyarakat Penggunaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kraksaan	10
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	78
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	103
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	103
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	104
Tabel 4.4 Gaji pegawai memenuhi kebutuhan makan, minum, dan tempat tinggal	105
Tabel 4.5 Dalam bekerja pegawai mendapat jaminan asuransi keselamatan kerja dan tunjangan hari tua.....	106
Tabel 4.6 Setiap mendapat kesulitan, rekan kerja mau memberikan bantuan kepada sesama pegawai	106
Tabel 4.7 Instansi/organisasi memberikan intensif dan pujian pada pegawai atas hasil kerja yang memuaskan.....	107
Tabel 4.8 Pimpinan memberi kesempatan kepada para pegawai untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja	107
Tabel 4.9 Pegawai menghasilkan/menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standart dan target organisasi/instansi	108
Tabel 4.10 Pegawai melakukan pekerjaan yang yang diberikan atasan dengan rapi dan teliti	111
Tabel 4.11 Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat...	112
Tabel 4.12 Pegawai masuk dan pulang kerja dengan tepat waktu.....	114
Tabel 4.13 Pegawai bekerja dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama.....	117
Tabel 4.14 Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, sudah dimiliki instansi.....	120
Tabel 4.15 Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, sudah berjalan dengan baik.....	122
Tabel 4.16 Kecepatan dalam melaksanakan tugas yang dimiliki oleh pegawai pada sudah terlaksana dengan baik	124
Tabel 4.17 Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan sudah Diberikan oleh pegawai.....	126
Tabel 4.18 Pegawai ikut membantu apabila anda menemui kesulitan misalnya dalam hal kelengkapan berkas dan prosedur pengurusan.....	128

Tabel 4.19 Distribusi Item Variabel.....	130
Tabel 4.20 Tabel Validitas Instrumen Penelitian di Kantor Kacamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.....	131
Tabel 4.21 Reliabilitas Instrumen Penelitian di Kelurahan Kandangjati Kulon Kacamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.....	132
Tabel 4.22 Hasil perhitungan uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	134
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Diagnostik Kolinieritas	135
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Pengujian D-W	136
Tabel 4.25 Analisa Regresi	138
Tabel 4.26 Hasil Uji Korelasi.....	141
Tabel 4.27 Uji F Hitung	142
Tabel 4.28 Hasil Uji t-test	144



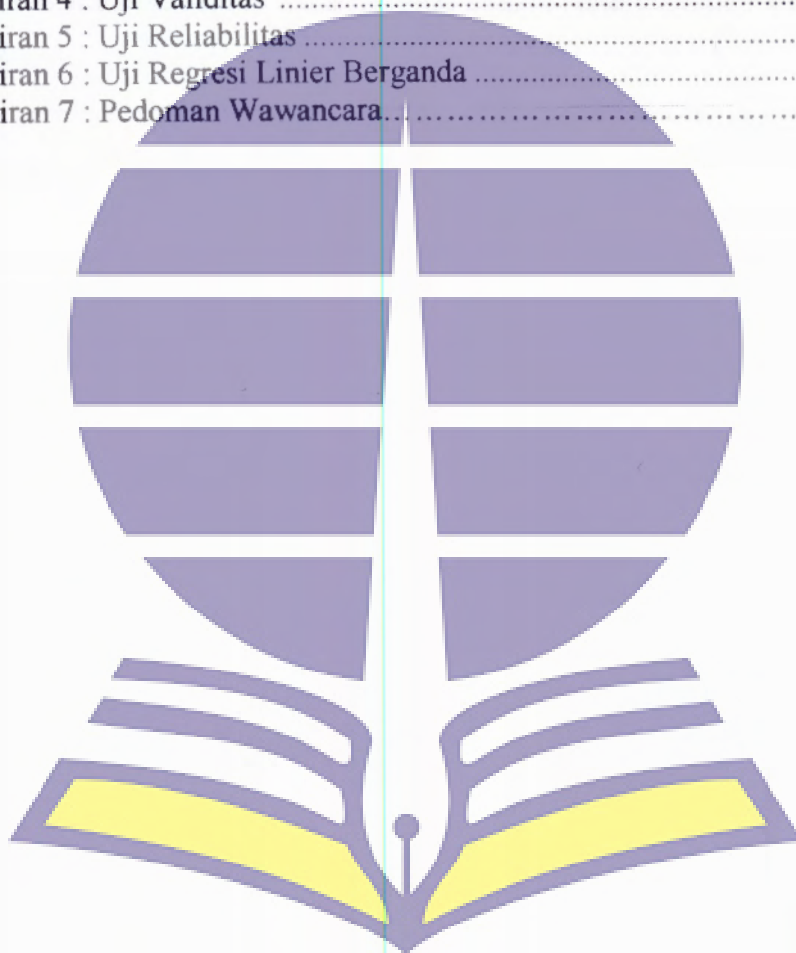
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	67
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kraksaan	91
Gambar 4.2 Histogram dan Normal P-Plot.....	133
Gambar 4.3 Hasil olah SPSS Uji Heterikedastisitas.....	137



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan.....	153
Lampiran 2 : Data Primer Hasil Kuesioner	157
Lampiran 3 : Uji Frekuensi	158
Lampiran 4 : Uji Validitas	161
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas	163
Lampiran 6 : Uji Regresi Linier Berganda	164
Lampiran 7 : Pedoman Wawancara.....	166



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban, agar masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, fungsi utama dari pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Birokrasi saat ini mengalami perubahan yang drastis, yakni diwarnai dengan gerakan efisiensi dan efektifitas disemua level struktur birokrasi. Tetapi kenyataannya yang ada sekarang, sumber daya manusia yang ada kurang optimal. Walaupun dengan sumber daya alam dan teknologi yang canggih, tetapi hal tersebut tidak dapat digunakan secara efektif dan efisien apabila tidak didukung dengan kemampuan (*skill*) dan jumlah yang memadai. Menghadapi kenyataan tersebut, semua pihak bersepakat bahwa sumber daya manusia melalui segala bentuk aktualisasi potensinya merupakan salah satu faktor utama pembentuk keunggulan tersebut dan menjadi kunci kemajuan dimasa yang akan datang. Dalam hal ini usaha pengadaan sumber daya manusia perlu ditangani secara baik oleh birokrasi itu sendiri.

Organisasi baik pemerintah ataupun swasta merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins, 2001). Secara eksplisit, definisi tersebut mengasumsikan kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi manusianya. Pola interaksi SDM dalam organisasi harus diseimbangkan dan diselaraskan agar organisasi dapat tetap eksis.

Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi menuntut untuk diperhatikan, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu organisasi serta sebesar apapun modal organisasi, pegawai dalam organisasilah yang pada akhirnya yang menjalankan. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa didukung dengan kualitas yang baik dari pegawai (staf) dalam melaksanakan tugasnya, keberhasilan organisasi tidak akan tercapai. Kontribusi pegawai (staf) pada suatu organisasi akan menentukan maju atau mundurnya organisasi.

Dalam menjalankan aktivitasnya, instansi dihadapkan pada berbagai permasalahan yang dapat menghambat pencapaian tujuan. Salah satunya adalah adanya perbedaan kepentingan antara pimpinan dan bawahan (staf) berkaitan dengan masalah ketenagakerjaan. Untuk itu harus segera dicari sebab timbulnya masalah dan segera diatasi sehingga tidak menimbulkan banyak kerugian pada instansi yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal ini instansi yang bersangkutan harus memperhatikan efektifitas dan efisiensi kerja para pegawai (staf) yang terdapat dalam instansi tersebut. Karena para pegawai (staf) yang terdapat dalam instansi tersebut

mempunyai potensi yang cukup besar yang perlu dimanfaatkan dan dikembangkan sebaik-baiknya. Bagi sebuah instansi keberadaan pegawai (staf) harus menjadi perhatian, agar semua program yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya. Untuk itu semangat dan kegairahan dalam bekerja harus senantiasa dijaga agar tugas terlaksana secara baik dan lancar.

Banyak faktor yang menjadi penyebab turunnya motivasi, mulai dari yang bersifat materi sampai non materi. Penyebab yang bersifat materi, misalnya pemberian gaji dan tunjangan, uang lembur, uang beras, uang kehadiran dan lain sebagainya. Sedangkan yang bersifat non materi seperti lingkungan kerja yang tidak memberikan ketenangan dan keamanan kerja kepada pegawai (staf), serta timbulnya kejenuhan kerja sebagai akibat dari monotoninya kerja. Pada prinsipnya, turunnya semangat dan kegairahan kerja disebabkan oleh ketidakpuasan para pegawai (staf).

Perbaikan kinerja birokrasi atau pegawai secara umum akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi atau pegawai, selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan pegawai pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini pegawai pemerintah identik

dengan kinerja yang berbelit – belit, penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Mengingat kenyataan tersebut, pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu kebutuhan dan sangat diharapkan dalam peningkatan kinerja pegawai, baik yang meliputi intelektual maupun kepribadian. Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya merupakan upaya peningkatan kinerja bagi pegawai yang mencerminkan kompetensi pegawai tersebut dalam bekerja, artinya kinerja dari masing-masing pegawai dinilai dan diukur menurut kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, pengembangan sumber daya manusia juga menjadikan pegawai sebagai jaminan bagi organisasi pemerintah untuk menjawab setiap tantangan dan setiap kemungkinan akan perubahan yang terjadi pada masa yang akan datang.

Suatu lembaga pemerintah dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang (*group of human being*) yang berperan aktif sebagai pelaku (*actors*) dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi bersangkutan. Tercapainya tujuan lembaga dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi lembaga tersebut. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna tidak memiliki alternatif.

Didalam dunia pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan kepegawaian masalah komitmen seorang pegawai/staf menjadi suatu hal yang sangat penting karena mempunyai pengaruh pada kinerja pegawai, sementara

kinerja pegawai/staf juga dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya motivasi dan kemampuan kerja. Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengatur keberhasilan suatu organisasi seperti pemerintah daerah dalam mencapai tujuannya. Setiap organisasi selalu melakukan penilaian terhadap kinerja anggotanya karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai input bagi perbaikan dan peningkatan kinerjanya di kemudian hari (Rue dan Byars dalam Agus, 2005:10). Kinerja dapat menunjukkan tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu, kinerja juga menyangkut efektifitas, yaitu sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi.

Kinerja adalah penampilan suatu proses kerja dalam organisasi yang meliputi perilaku para pelakunya (atasan dan bawahan, pegawai/pekerja), proses pekerjaan serta hasil pekerjaan yang dicapai. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Kinerja seorang pegawai akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik. Selanjutnya dapat dipahami bahwa kinerja pegawai sangat mempengaruhi kinerja organisasi di mana dia atau mereka berperan sebagai pelaku.

Penilaian tersebut tidak selalu efektif mengingat terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik, serta kinerja belum dianggap sebagai suatu hal yang mendasar oleh pemerintah, disamping kompleksitas indikator kinerja yang

biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, birokrasi publik memiliki *stakeholders* yang banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda.

Kesulitan lain dalam menilai kinerja birokrasi publik muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional sebagai akibat banyaknya kepentingan yang sering berbenturan satu sama lain. Dengan demikian kinerja adalah prestasi kerja atau hasil dari suatu proses yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas organisasi. Kinerja atau prestasi kerja ini dapat diketahui melalui penilaian kinerja atau prestasi kerja yang dalam hal ini mungkin dapat dilakukan oleh atasan langsung dari pegawai yang bersangkutan, atau instansi yang berwenang untuk itu secara formal, atau bahkan mungkin juga oleh masyarakat secara informal.

Sementara ketentuan yang berlaku di lingkungan pegawai negeri ada yang mendapatkan penilaian yang tidak tegas hal ini dikarenakan adanya aturan yang menetapkan kenaikan pangkat pegawai negeri reguler yang ditetapkan selama 4 (empat) tahun sekali dan penilaian untuk kenaikan pangkat yang dimaksud berdasar pada SKP yaitu Sasaran Kerja Pegawai (yang termuat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no. 46 Tahun 2011, tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil), dimana SKP merupakan rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS.

Seiring dengan perubahan zaman dan dinamika kehidupan masyarakat harus dilayani dan terselenggaranya otonomi daerah yang nyata, dinamis dan tanggung jawab, maka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan daerah harus senantiasa terus meningkat. Begitu juga pada Kabupaten Probolinggo, sehingga

mambawa konsekuensi untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan oleh sebab itu dalam penyelenggaraan pemerintahan harus direspon dengan berbagai kebijaksanaan pemerintahan yang tepat dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kecamatan merupakan bagian dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebagai salah satu instansi pemerintah, yang merupakan Kecamatan Ibu Kota Kabupaten, memiliki pegawai yang karakternya berbeda-beda. Perbedaan tersebut mungkin saja dipengaruhi oleh para pegawai dalam hal pengetahuan, keterampilan, sikap, kedisiplinan dan faktor lainnya. Keadaan tersebut menimbulkan perbedaan kemampuan para pegawai dalam hal melaksanakan tugasnya. Sehingga tingkat kinerja pegawainya pun akan bervariasi.

Dengan kondisi yang demikian, Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo harus mampu mengembangkan potensi yang ada pada organisasi terutama Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki secara optimal dalam rangka menghasilkan sumber daya manusia yang siap untuk menjalankan tugas sebagai pegawai negara, abdi negara, dan abdi masyarakat. Untuk mewujudkan tujuan ini secara keseluruhan, lembaga ini memiliki kondisi yang dinamis untuk mampu menggerakkan sumber daya manusia secara disiplin. Pegawai selaku tenaga administrasi dan tenaga profesional merupakan bagian terkait untuk menentukan tercapainya tujuan organisasi tadi, sebagai tenaga pelaksana atau

pegawai harus siap menjalankan tugas yang dibebankan baik administrasi maupun operational ke lapangan atau ke masyarakat, sebab pegawai merupakan unsur perencana, pelaksana, dan pengawas kegiatan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Menurut Mitchell yang dikutip oleh Sedarmayanti (2001:51) aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran seseorang, terdiri dari (1) *Quality of Work* (kualitas kerja); (2) *Promptness* (ketepatan waktu); (3) *Initiative* (inisiatif); (4) *Capability* (kemampuan); dan (5) *Communication* (komunikasi). Berdasarkan hal ini, tingkat kehadiran pegawai Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo merupakan hal yang harus diperhatikan agar jalannya pelayanan kepada masyarakat dan tujuan organisasi secara umum dapat tercapai.

Dalam hal kehadiran dan keterlambatan datang ke kantor, pengamatan penulis di lapangan, bahwa pada Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh sebab organisasi itu sendiri baik dari segi masuk dan keluar jam kerja, ketepatan waktu kerja, jumlah jam kerja, maupun tugas-tugas operational maupun teknis masih banyak yang tidak tepat waktunya.

Tabel 1.1 Tingkat Absensi Rata-rata Pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Bulan	Jumlah Pegawai	Pegawai tidak masuk kerja rata-rata/bulan	Pegawai lambat Masuk kerja rata-rata/bulan
Januari	40	5 13%	9 23%
Februari	40	4 10%	7 18%
Maret	40	3 8%	10 25%
April	40	5 13%	11 28%
Mei	40	4 10%	8 20%
Juni	40	3 8%	7 18%

Sumber : Sekretariat Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, 2018

Dari tabel diatas, dapat kita lihat pegawai yang tidak masuk kerja pada bulan Januari berjumlah 5 orang perbulannya atau 13%, dan pegawai lambat masuk kerja 9 orang perbulannya atau sebesar 23%, pada bulan Februari pegawai tidak masuk kerja sebanyak 4 orang perbulan atau sebesar 10%, dan pegawai lambat masuk kerja 7 orang perbulan atau sebesar 18%, pada bulan Maret pegawai tidak masuk kerja sebanyak 3 orang atau 8% dan pegawai terlambat masuk kerja sebanyak 10 orang atau 25%. Pada bulan April pegawai yang tidak masuk kerja sebanyak 5 orang perbulannya atau 13% dan pegawai lambat masuk kerja sebanyak 11 orang atau 28%. Sedangkan pada bulan Mei pegawai yang tidak masuk kerja sebanyak 4 orang atau 10% dan pegawai yang terlambat masuk kerja sebanyak 8 orang atau 20%. Pegawai tidak masuk kerja terjadi pada bulan Juni berjumlah 3 orang perbulannya atau sebesar 8%, dan pegawai yang lambat masuk kerja sebanyak 7 orang perbulan atau sebesar 18%. Dari tingkat absensi pegawai yang sering tidak masuk kerja dan terlambat masuk kerja, ini menjadi persoalan tersendiri bagi organisasi/instansi yang harus diperhatikan untuk mendapatkan hasil yang optimal bagi organisasi/instansi.

Pada sisi yang lain, kualitas pegawai di daerah yang berada di bawah standar, mengakibatkan kesulitan bagi pimpinan unit kerja untuk membagi tugas secara merata. Gaji rendah (alasan klasik), menyebabkan pegawai akan cari tambahan melalui kerja sampingan yang pada umumnya akan mengganggu kegiatan rutin di kantor. Selain itu, penempatan pejabat yang tidak sesuai dengan kompetensinya dapat menimbulkan masalah pada manajemen kantor serta dapat mengakibatkan kegagalan pada pencapaian tujuan organisasi. Beban kerja tidak

dibagi habis ke seluruh staf, sehingga ada staf yang tidak punya tugas hal ini dapat mengakibatkan ketidakseimbangan beban kerja yang dapat menimbulkan gangguan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Pada dasarnya penelitian tentang pelayanan publik penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat belum merasa puas baik dari segi biaya, waktu dan mutu pelayanan yang diberikan selama ini. Adapun pegawai sebagai sumber daya manusia dan sebagai pelaku utama pelayanan memiliki karakteristik yang tidak sama antara satu organisasi dengan organisasi yang lainnya. Untuk itu penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Adapun jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, selama 6 (enam) bulan terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kraksaan

Bulan	Jumlah
Januari	1.430
Februari	1.020
Maret	835
April	772
Mei	406
Juni	695
Jumlah	5.158

Sumber : Sekretariat Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, 2018

Dari tabel diatas jumlah keseluruhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik dari bulan Januari sampai dengan Juni 2018 sebanyak 5.158, jika diambil rata-rata masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik sebanyak

859 orang per bulan. Jumlah terbanyak masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik berada di bulan Januari 2018.

Untuk dapat mencapai kinerja yang diharapkan, Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo harus memiliki keunggulan kompetitif yang hanya akan diperoleh dari sumber daya manusia yang produktif, inovatif, kreatif, selalu bersemangat dan loyal. Sumber daya manusia organisasi atau pegawai yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui peningkatan komitmen pegawai terhadap organisasi. Komitmen organisasi seorang pegawai dengan pegawai lain memiliki tingkat yang berbeda.

Berdasarkan kesimpulan dari LAKIP Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo tahun 2017, dinyatakan bahwa meskipun pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kegiatan berhasil cukup baik, namun demikian relatif rendahnya pengetahuan, keterampilan, dan wawasan yang dimiliki pegawai masih kurang sesuai dengan kualitas yang diharapkan dan ini menjadi salah satu hambatan yang dihadapi dalam rangka pelaksanaan kinerja organisasi tersebut (LAKIP Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, 2017). Hal ini menjadi salah satu fenomena yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang motivasi dan kinerja pegawai serta pengaruhnya terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, setelah diidentifikasi muncul beberapa masalah yang terjadi. Permasalahan yang muncul di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kondisi sebagian pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang tidak mentaati jam kerja, baik jam masuk maupun jam pulang kerja dalam rutinitas kerja.
2. Pegawai tidak merasa organisasi sebagai bagian dari hidupnya sehingga pegawai tidak perlu mengabdikan diri sepenuhnya pada organisasi.
3. Kenaikan pangkat dan kesempatan promosi kurang mempengaruhi keinginan pegawai untuk mau menghabiskan sisa masa kerjanya dalam berkarir di organisasi saat ini.
4. Pegawai tidak termotivasi untuk memberikan usaha dan ketekunan optimal terhadap pekerjaan maupun bagi organisasi.
5. Pekerjaan cenderung monoton dan tidak menimbulkan tantangan bagi pegawai Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, hal ini muncul akibat dari adanya standar kerja yang ditetapkan oleh instansi.

Kondisi seperti yang disampaikan diatas diduga disebabkan karena pegawai dalam menjalankan tugas mungkin tidak sepenuh hati, motivasi yang rendah serta kemampuan dan kemauan yang belum cukup, hal tersebut senada dengan pendapat Marvin. E (1983) (dalam Agus, 2005:13) bahwa sikap seseorang akan terbentuk dari motivasi dalam diri orang tersebut yang berhubungan dengan tata cara seseorang terhadap objek atau situasi karena dengan bekerja di luar institusi pemerintahan dalam menambah penghasilan dan tidak adanya keterikatan. Begitu halnya dengan hasil tugas atau kinerja, akan mengurangi manfaat bagi dirinya sehingga motivasi kerja yang mereka rasakan cenderung menurun. Hal ini juga akan mempengaruhi kemampuan kerja, pada

akhirnya kinerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai juga akan menurun, dan pada akhirnya mendahulukan kepentingan pribadi dari kepentingan organisasi.

Kinerja sebuah instansi/organisasi akan sangat bergantung pada kinerja para pegawai (staf), kemampuan kerja, motivasi, dan dukungan individu yang diterima (Mathis dan Jackson, 2006:89). Apabila instansi/organisasi yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka instansi/organisasi tetap berjalan efektif. Beberapa manajemen organisasi telah membuat perbaikan-perbaikan struktur efisiensi dengan sedikit memberikan tambahan dan menyempurnakan beberapa indikator ukuran kinerja lama dan membangun serangkaian indikator kinerja baru yang berfokus pada pengukuran kinerja agar dapat memotivasi para pegawai secara efektif, dengan memberikan penghargaan terhadap keberhasilan pencapaian tujuan instansi/organisasi.

Jika motivasi baik dan kinerja pegawai baik maka pelayanan publik yang dihasilkan juga akan baik. Tujuan suatu organisasi akan terlaksana jika sumber daya manusianya mempunyai kinerja yang tinggi. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai yang ditunjukkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Harindja, 2002:195).

Pekerjaan yang dilakukan dengan baik, dengan pemberian motivasi terhadap pegawai dan pelaksanaan kinerja pegawai yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan tentunya akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Peningkatan kinerja pegawai di instansi pemerintah dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak,

pemberian motivasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta peningkatan kinerja pegawai. (Gibson dalam Devi, 2009:29). Selain itu, pengalaman kerja yang panjang/lama serta pemberian motivasi pada dasarnya merupakan hak para pegawai dan kewajiban dari pihak pimpinan instansi/organisasi untuk mendukung kontribusi para pegawainya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan (Resa, dalam Wahyuningrum, 2008:21). Jadi kinerja individu seorang pegawai dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan.

Berdasarkan beberapa fakta yang terdapat dilapangan, penulis hanya memfokuskan pada motivasi dan kinerja pegawai dengan pengaruhnya terhadap pelayanan publik karena dua hal tersebut dirasa yang paling tepat untuk diterapkan pada lokasi penelitian saat ini, yaitu di Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

B. Perumusan Masalah

Masalah merupakan gap antara *das sein* dengan *das sollen* (apa yang seharusnya tidak sesuai dengan apa yang senyatanya). Dengan adanya rasa ingin tahu maka seseorang terdorong untuk melakukan penelitian agar mendapatkan data yang diinginkan untuk memecahkan masalah. Masalah merupakan aspek yang harus ada dalam penelitian. Stoner (dalam Sugiyono 2010:35)

mendefinisikan masalah sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi.

Dari latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh secara parsial motivasi terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo ?.
2. Adakah pengaruh secara parsial kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo ?.
3. Adakah pengaruh secara simultan motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo ?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban dari perumusan masalah yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengeksplanasi pengaruh secara parsial motivasi terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mengeksplanasi pengaruh secara parsial kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
3. Untuk mengeksplanasi pengaruh secara simultan motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat dan sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah wawasan penulis tentang motivasi, kinerja pegawai dan pelayanan publik. Sehingga penulis dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dan kenyataan dilapangan yang nantinya berguna didalam pekerjaan selanjutnya khususnya peningkatan pelayanan publik.

2. Bagi Lembaga Pemerintahan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dalam rangka upaya meningkatkan pelayanan publik yang selama ini diberikan kepada masyarakat oleh pihak Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo .

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan tentang motivasi dan kinerja pegawai serta pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yang akan penulis kemukakan adalah kajian mengenai teori-teori yang erat hubungannya dengan masalah motivasi dan kinerja dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Tujuan dari penulisan tinjauan pustaka adalah sebagai dasar atau landasan teori dari penulisan tesis ini.

1. Pengertian Motivasi

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donelly (alih bahasa Djakarsih, 2007:103) Motivasi adalah kekuatan dalam diri seseorang yang mampu mendorongnya melakukan sesuatu yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Robbins dan Judge (alih bahasa Diana dkk., 2008:223) mengemukakan, motivasi kerja merupakan proses yang menghasilkan suatu intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan. Kunci dalam motivasi kerja ialah ketiga unsur hasil dari proses motivasi kerja yang difokuskan.

Intensitas menyangkut pada seberapa kerasnya seorang pegawai berusaha. Intensitas yang tinggi tidak akan membawa hasil yang diinginkan kecuali jika upaya tersebut diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi. Upaya yang diarahkan dengan konsisten menuju pencapaian tujuan organisasi akan menghasilkan ketekunan. Ketekunan merupakan ukuran seberapa lama pegawai dapat mempertahankan usahanya.

Mangkunegara (2005:14) berpendapat bahwa, motivasi kerja diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Faktor motivasi kerja terdiri dari dua indikator yaitu sikap dan situasi. Sikap dapat diartikan sebagai status mental seseorang dan sikap dapat diekspresikan dengan berbagai cara, dengan kata-kata dan tingkat intensitas yang berbeda. Situasi dapat diartikan sebagai suasana yang dapat menentukan sikap pegawai tersebut. Perilaku pegawai banyak dipengaruhi definisi situasi, apabila pegawai mendefinisikan sesuatu sebagai hal nyata, maka konsekuensinya menjadi nyata.

Dari beberapa pengertian diatas menunjukkan bahwa motivasi kerja ialah dorongan dalam diri pegawai yang menghasilkan suatu sikap untuk mengerahkan seluruh kemampuannya dalam mencapai tujuan organisasi dalam upaya memenuhi beberapa kebutuhan individual. Terdapat beberapa teori yang menggambarkan konsep-konsep motivasi kerja.

1.1. Teori-teori Motivasi

Beberapa teori motivasi yang dikenal dan dapat diterapkan dalam organisasi akan diuraikan sebagai berikut (Maripot, 2002-89-132)

1. Teori Dua Faktor Herzberg

Teori ini berdasarkan interview yang telah dilakukan oleh Herzberg. Penelitian yang dilakukan dengan menginterview sejumlah orang. Herzberg tiba pada suatu keyakinan bahwa dua kelompok faktor yang mempengaruhi perilaku adalah :

- a. *Hygiene Factor*, faktor ini berkaitan dengan konteks kerja dan arti lingkungan kerja bagi individu. Faktor-faktor higienis yang dimaksud adalah kondisi kerja, dasar pembayaran (gaji), kebijakan organisasi, hubungan antar personal, dan kualitas pengawasan.
- b. *Satisfier Factor*, merupakan faktor **pemuas yang** dimaksud berhubungan dengan isi kerja dan definisi bagaimana seseorang menikmati atau merasakan pekerjaannya. Faktor yang dimaksud adalah prestasi, pengakuan, tanggung jawab dan kesempatan untuk berkembang (Herzberg dalam Marihot, 2002:89).

Jadi menurut teori ini faktor-faktor yang mendorong aspek motivasi adalah keberhasilan, pengakuan, sifat pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang, kesempatan meraih kemajuan, dan pertumbuhan. Sedangkan faktor-faktor higienis yang menonjol adalah kebijaksanaan perusahaan, supervisi, kondisi pekerjaan, upah dan gaji, hubungan dengan rekan kerja sekerja, kehidupan pribadi, hubungan dengan para bawahan, status, dan keamanan.

2. Tiga Jenis Motivasi David McClelland

a. Kebutuhan Akan Prestasi (n-ACH)

Kebutuhan akan prestasi merupakan dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses. Kebutuhan ini pada hirarki Maslow terletak antara kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan akan aktualisasi diri. Ciri-ciri individu yang menunjukkan orientasi tinggi antara lain bersedia menerima resiko yang relative tinggi, keinginan untuk mendapatkan umpan balik tentang hasil kerja mereka, keinginan mendapatkan tanggung jawab pemecahan masalah. n-ACH adalah motivasi untuk berprestasi, karena itu pegawai akan berusaha mencapai prestasi tertingginya, pencapaian tujuan tersebut bersifat realistis tetapi menantang, dan kemajuan

dalam pekerjaan. Pegawai perlu mendapat umpan balik dari lingkungannya sebagai bentuk pengakuan terhadap prestasinya tersebut.

b. **Kebutuhan Akan Kekuasaan (n-pow)**

Kebutuhan akan kekuasaan adalah kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara dimana orang-orang itu tanpa dipaksa tidak akan berperilaku demikian atau suatu bentuk ekspresi dari individu untuk mengendalikan dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan ini pada teori Maslow terletak antara kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. McClelland menyatakan bahwa kebutuhan akan kekuasaan sangat berhubungan dengan kebutuhan untuk mencapai suatu posisi kepemimpinan. n-pow adalah motivasi terhadap kekuasaan. Pegawai memiliki motivasi untuk berpengaruh terhadap lingkungannya, memiliki karakter kuat untuk memimpin dan memiliki ide-ide untuk menang. Ada juga motivasi untuk peningkatan status dan prestise pribadi.

c. **Kebutuhan Untuk Berafiliasi atau Bersahabat (n-affil)**

Kebutuhan akan Afiliasi adalah hasrat untuk berhubungan antar pribadi yang ramah dan akrab. Individu merefleksikan keinginan untuk mempunyai hubungan yang erat, kooperatif dan penuh sikap persahabatan dengan pihak lain. Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi umumnya berhasil dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi sosial yang tinggi. McClelland mengatakan bahwa kebanyakan orang memiliki kombinasi karakteristik tersebut, akibatnya akan mempengaruhi perilaku pegawai dalam bekerja atau mengelola organisasi.

Dalam teorinya McClelland mengemukakan bahwa individu mempunyai cadangan energi potensial, bagaimana energi ini dilepaskan dan dikembangkan tergantung pada kekuatan atau dorongan motivasi individu dan situasi serta peluang yang tersedia. Teori ini memfokuskan pada tiga kebutuhan yaitu kebutuhan akan prestasi kebutuhan, kekuasaan, dan kebutuhan afiliasi. Model motivasi ini ditemukan diberbagai lini organisasi, baik staf maupun manajer. Beberapa pegawai memiliki karakter yang merupakan perpaduan dari model motivasi tersebut.

3. Teori Motivasi Kebutuhan Maslow

Maslow menyatakan bahwa manusia dimotivasi untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan (Marihot, 2002:91). Hipotesis Maslow mengatakan bahwa lima jenjang kebutuhan yang bersemayam dalam diri manusia terdiri dari :

1. Fisiologis, antara lain kebutuhan akan sandang, pangan, papan dan kebutuhan jasmani lain.
2. Keamanan, antara lain kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Sosial, antara lain kasih sayang, rasa saling memiliki, diterima-baik, persahabatan.
4. Penghargaan, antara lain mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; serta faktor penghormatan diri luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.
5. Aktualisasi Diri, merupakan dorongan untuk menjadi seseorang atau sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

Sedangkam Mitchell, Vance F. Dan Pravin Moudgill (dikutip oleh Marihot, 2002:135-136) mengembangkan teori hierarki kebutuhan menjadi :

- a. Kebutuhan keamanan
- b. Kebutuhan social
- c. Kebutuhan harga diri
- d. Kebutuhan otonomi
- e. Kebutuhan aktualisasi diri

4. Teori Douglas McGregor (Teori X dan Teori Y)

Douglas McGregor (dalam Marihot, 2002:142) mengemukakan dua pandangan yang jelas berbeda mengenai manusia. Pada dasarnya yang satu negatif, yang ditandai sebagai Teori X, dan yang lain positif, yang ditandai dengan Teori Y. Menurut Teori X, empat asumsi yang dipegang manajer adalah sebagai berikut:

- a. Pegawai secara inheren tidak menyukai kerja dan, bila dimungkinkan, akan mencoba menghindarinya.
- b. Karena pegawai tidak menyukai kerja, mereka harus dipaksa, diawasi, atau diancam dengan hukuman untuk mencapai sasaran.
- c. Pegawai akan menghindari tanggung jawab dan mencari pengarahan formal bila mungkin.
- d. Kebanyakan pegawai menempatkan keamanan di atas semua faktor lain yang terkait dengan kerja dan akan menunjukkan ambisi yang rendah.

Kontras dengan pandangan negatif mengenai kodrat manusia ini, Mc Gregor (dalam Marihot, 2002:144) mencatat empat asumsi positif, yang disebutnya sebagai teori Y:

- a. Pegawai dapat memandang kerja sebagai kegiatan alami yang sama dengan istirahat atau bermain.
- b. Orang-orang akan melakukan pengarahan diri dan pengawasan diri jika mereka memiliki komitmen pada sasaran.
- c. Rata-rata orang dapat belajar untuk menerima, bahkan mengusahakan, tanggung jawab.
- d. Kemampuan untuk mengambil keputusan inovatif menyebar luas ke semua orang dan tidak hanya milik mereka yang berada dalam posisi manajemen.

5. Teori ERG

Teori ini dikemukakan oleh Clayton Alderfer (dalam Marihot, 2002:165-167) yang berargumen bahwa ada 3 kelompok kebutuhan inti, yaitu :

1. *Existence* (eksistensi)

Kelompok eksistensi memperhatikan tentang pemberian persyaratan keberadaan materiil dasar kita, mencakup butir-butir yang yang oleh Maslow dianggap sebagai kebutuhan psikologis dan keamanan.

2. *Relatedness* (keterhubungan)

Hasrat yang kita miliki untuk memelihara hubungan antar pribadi yang penting. Hasrat sosial dan status menuntut terpenuhinya interaksi dengan orang-orang lain, dan hasrat ini sejalan dengan kebutuhan sosial Maslow dan komponen eksternal pada klasifikasi penghargaan Maslow.

3. *Growth* (pertumbuhan)

Hasrat intrinsik untuk perkembangan pribadi, yang mencakup komponen intrinsik dari kategori penghargaan Maslow dan karakteristik-karakteristik yang tercakup pada aktualisasi diri. Berbeda dengan teori hierarki kebutuhan, teori ERG memperlihatkan bahwa lebih dari satu kebutuhan dapat berjalan pada saat yang sama, dan jika kepuasan pada kebutuhan pada kebutuhan tingkat lebih tinggi tertahan, maka hasrat untuk memenuhi kebutuhan tingkat lebih rendah meningkat.

6. Teori Pengharapan

Dewasa ini, salah satu dari penjelasan yang paling diterima secara luas mengenai motivasi adalah teori pengharapan (ekspektasi) dari Victor Vroom. Teori ini berargumen bahwa kekuatan dari kecenderungan untuk bertindak dengan

cara tertentu bergantung pada kekuatan pengharapan bahwa tindakan itu akan diikuti oleh output tertentu dan tergantung pada daya tarik output itu bagi individu tersebut. Dalam istilah yang lebih praktis, teori pengharapan mengatakan pegawai dimotivasi untuk melakukan upaya lebih keras bila ia meyakini upaya itu akan menghasilkan penilaian kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, teori tersebut berfokus pada 3 hubungan, yaitu :

- a. Hubungan upaya-kinerja. Probabilitas yang dipersepsikan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu itu akan mendorong kinerja.
- b. Hubungan kinerja-imbalan. Sampai sejauh mana individu itu meyakini bahwa berkinerja pada tingkat tertentu akan mendorong tercapainya output yang diinginkan.
- c. Hubungan imbalan-sasaran pribadi. Sampai sejauh mana imbalan-imbalan organisasi memenuhi sasaran atau kebutuhan pribadi individu serta potensi daya tarik imbalan tersebut bagi individu tersebut (dalam Marihot, 2002:168).

1.2. Jenis-jenis Motivasi

Ada dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja Positif

Motivasi kerja positif adalah suatu dorongan yang diberikan oleh seorang pegawai untuk bekerja dengan baik, dengan maksud mendapatkan kompensasi untuk mencukupi kebutuhan hidupnya dan berpartisipasi penuh terhadap pekerjaan yang ditugaskan oleh instansi /organisasinya.

Ada beberapa macam bentuk pendekatan motivasi positif dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, yaitu :

- a. Penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan, seorang pemimpin memberikan pujian atas hasil kerja seorang pegawai

jika pekerjaan tersebut memuaskan maka akan menyenangkan pegawai tersebut.

- b. Informasi, pemberian informasi yang jelas akan sangat berguna untuk menghindari adanya berita-berita yang tidak benar, kesalahpahaman, atau perbedaan-pendapat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
- c. Pemberian perhatian yang tulus kepada pegawai sebagai seorang individu Para pegawai dapat merasakan apakah suatu perhatian diberikan secara tulus atau tidak, dan hendaknya seorang pimpinan harus berhati-hati dalam memberikan perhatian.
- d. Persaingan, pada umumnya setiap orang senang bersaing secara jujur. Oleh karena itu pemberian hadiah untuk yang menang merupakan bentuk motivasi positif.
- e. Partisipasi, dijalankannya partisipasi akan memberikan manfaat seperti dapat dihasilkannya suatu keputusan yang lebih baik.
- f. Kebanggaan, penyelesaian suatu pekerjaan yang dibebankan akan menimbulkan rasa puas dan bangga, terlebih lagi jika pekerjaan yang dilakukan sudah disepakati bersama (alih bahasa Diana dkk., 2008:95).

2. Motivasi Kerja Negatif

Motivasi kerja negatif dilakukan dalam rangka menghindari kesalahan-kesalahan yang terjadi pada masa kerja. Selain itu, motivasi kerja negatif juga berguna agar pegawai tidak melalaikan kewajiban-kewajiban yang telah dibebankan. Bentuk motivasi kerja negatif dapat berupa sanksi, skors, penurunan jabatan atau pembebanan denda.

Jadi menurut penulis motivasi kerja seorang pegawai sangat penting untuk peningkatan pelayanan publik, dengan motivasi yang dimiliki maka pegawai dapat lebih meningkatkan mutunya dalam melaksanakan tugas dan melaksanakan kewajiban serta pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengertian Kinerja

Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*, berasal dari akar kata “*to perform*” dengan beberapa “*entries*” yaitu: (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*); (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*); (3) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an undertaking*); dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*). (The Scribner-Bantam English Dictionary dalam Rivai dan Basri, 2005:14).

Menurut Mahsun dalam bukunya pengukuran kinerja sektor publik (2006:25), menyebutkan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi *planning* suatu organisasi. Kemudian menurut Handoko (2003:223) kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”.

Handoko (2003:120) mengistilahkan kinerja (*performance*) dengan prestasi kerja yaitu proses melalui mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Berikut ini adalah beberapa pengertian kinerja oleh beberapa pakar yaitu:

Menurut Handoko (2003:121) kinerja adalah

Kinerja merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian pegawainya berdasar standar dan kriteria yang

telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Menurut Gomes (2000:36) kinerja adalah Kinerja merupakan catatan terhadap hasil produksi dari sebuah pekerjaan tertentu atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu.

Sedangkan menurut Dessler (2007:12) penilaian kinerja adalah :

Penilaian kinerja adalah memberikan umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau berkinerja lebih tinggi lagi. Menurut Dessler, penilaian kerja terdiri dari tiga langkah, pertama mendefinisikan pekerjaan berarti memastikan bahwa atasan dan bawahan sepakat dengan tugas-tugasnya dan standar jabatan. Kedua, menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual atasan dengan standar-standar yang telah ditetapkan, dan ini mencakup beberapa jenis tingkat penilaian. Ketiga, sesi umpan balik berarti kinerja dan kemajuan atasan dibahas dan rencana-rencana dibuat untuk perkembangan apa saja yang dituntut.

Pendapat lain dikemukakan oleh Efendi (2002:22) berpendapat bahwa yang mengatakan sebagai berikut :

Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai peranannya dalam organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Selain itu kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, dan motivasi pegawai. Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik pula. Pendidikan mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif dan berinovasi dan selanjutnya berpengaruh terhadap kinerjanya.

Menurut Sopiah (2008:23) menyatakan lingkungan juga bisa mempengaruhi kinerja seseorang. Situasi lingkungan yang kondusif, misalnya dukungan dari atasan, teman kerja, sarana dan prasarana yang memadai akan menciptakan kenyamanan tersendiri dan akan memacu kinerja yang baik. Sebaliknya, suasana kerja yang tidak nyaman karena sarana dan prasarana yang tidak memadai, tidak adanya dukungan dari atasan, dan banyak terjadi konflik akan memberi dampak negatif yang mengakibatkan kemerosotan pada kinerja seseorang.

Sedangkan kinerja pegawai menurut Simamora (2004) adalah tingkat hasil kerja pegawai dalam pencapaian persyaratan pekerjaan yang diberikan. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu:

1. Tujuan, tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.
2. Ukuran, ukuran dibutuhkan untuk mengetahui apakah seorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personal memegang peranan penting.
3. Penilaian, penilaian kinerja reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel. Tindakan ini akan membuat personel untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Swietenia (2009) manfaat kinerja pegawai antara lain adalah untuk menganalisa dan mendorong efisiensi produksi, untuk menentukan target atau sasaran yang nyata, lalu untuk pertukaran informasi antara tenaga kerja dan manajemen yang berhubungan terhadap masalah-masalah yang berkaitan.

Adapun indikator kinerja pegawai menurut Guritno dan Waridin (2005:71)

adalah sebagai berikut :

- a. Mampu meningkatkan target pekerjaan
- b. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
- c. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan
- d. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan
- e. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan yang telah ditentukan dengan cara mengkombinasikan kemampuan, usaha dan kesempatan yang dimiliki untuk dapat dinilai hasil kerjanya.

a. Pengertian Pegawai

Menurut Widjaja dalam buku Administrasi Kepegawaian (1995:15) "Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran), yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam badan usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)".

Istilah Pegawai mengandung pengertian sebagai berikut:

- a. Menjadi anggota suatu usaha kerja sama (organisasi) dengan maksud memperoleh balas jasa/imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan.
- b. Berada di dalam sistem kerja yang sifatnya lugas/pamrih.
- c. Berkedudukan sebagai "penerima kerja" dan berhadapan dengan "pemberi kerja" (majikan).
- d. Kedudukan sebagai "penerima kerja" itu diperoleh setelah melalui proses penerimaan.
- e. Dan akan menghadapi saat pemberhentian (pemutusan hubungan kerja antara "pemberi kerja" dengan "penerima kerja"). (A.W. Wiidjaja, 1995:15)

Pengertian Pegawai Negeri menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 sebagai berikut “Pegawai adalah setiap Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau, diserahi tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku” Dari rumusan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pegawai adalah tenaga kerja manusia yang menjadi anggota suatu organisasi, mempunyai wewenang dalam suatu jabatan tertentu yang bertanggungjawab akan sebuah tugas untuk mencapai tujuan (organisasi), dan berhak mendapatkan balas jasa/imbalan kompensasi atas jasanya.

b. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (2005:67) mengemukakan pengertian kinerja pegawai sebagai berikut “Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Rivai dan Basri dalam bukunya *Performance Appraisal*. (2005:17) “Pada hakikatnya kinerja pegawai merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu” Sedangkan Rivai (2006:309) mengatakan bahwa “Kinerja pegawai merupakan perilaku nyata yang

ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan”.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Dari pemaparan di atas pula, maka dapat dikatakan bahwa kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan tertentu yang hendak dicapai selama periode waktu yang telah ditentukan organisasi.

c. Faktor-faktor Kinerja

Faktor-faktor kinerja pegawai menurut Mathis dan Jackson (2006:378) adalah sebagai berikut:

1. **Kuantitas.** Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
2. **Kualitas.** Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai.
3. **Keandalan.** Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. Menurut Zeithaml & Berry (dalam Sudarmanto, 2009:14) kehandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan; akurat, benar dan tepat.

4. Kehadiran. Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.
5. Kemampuan bekerja sama. Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut :

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Prawirosentono (1999) kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Ada tiga variabel yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Variabel Individu.

Kelompok variabel individu terdiri dari variabel kemampuan dan ketrampilan, latar belakang pribadi dan demografis. Variabel kemampuan dan ketrampilan

merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu. Sedangkan variabel latar belakang pribadi dan demografis mempunyai pengaruh yang tidak langsung.

2. Variabel Psikologis

Kelompok variabel psikologis terdiri dari variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya.

3. Variabel Organisasi

Kelompok variabel organisasi terdiri dari variabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Variabel Imbalan akan berpengaruh terhadap variabel motivasi, yang pada akhirnya secara langsung mempengaruhi kinerja individu. Menurut Prawirosentono (1999), motivasi bersifat individual, dalam arti bahwa setiap orang termotivasi oleh berbagai pengaruh hingga berbagai tingkat. Mengingat sifatnya ini, untuk peningkatan kinerja individu dalam organisasi, menuntut para manajer untuk mengambil pendekatan tidak langsung, menciptakan motivasi melalui suasana organisasi yang mendorong para pegawai untuk lebih produktif. Suasana ini tercipta melalui pengelolaan faktor-faktor organisasi dalam bentuk pengaturan sistem imbalan, struktur, desain pekerjaan serta pemeliharaan komunikasi melalui praktek kepemimpinan yang mendorong rasa saling percaya.

Dari beberapa pendapat-pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Faktor Individu.
- b. Faktor Lingkungan Organisasi.
- c. Faktor Psikologis.

d. Pengertian Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja. Pegawai menginginkan dan memerlukan balikan berkenaan dengan prestasi mereka dan penilaian menyediakan kesempatan untuk memberikan balikan kepada mereka. Jika kinerja tidak sesuai dengan standar, maka penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau kemajuan pegawai dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja. Penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual pegawai dengan prestasi kerja dengan yang diharapkan darinya (Dessler 2007). Dalam penilaian kinerja pegawai tidak hanya menilai hasil fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, kedisiplinan, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya.

Menurut Dessler (2007:54) ada lima faktor dalam penilaian kinerja yang populer, yaitu:

1. Prestasi pekerjaan, meliputi: akurasi, ketelitian, keterampilan, dan penerimaan keluaran
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi: volume keluaran dan kontribusi
3. Kepemimpinan yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan atau Perbaikan
4. Kedisiplinan, meliputi: kehadiran, sanksi, warkat, regulasi, dapat dipercaya/ diandalkan dan ketepatan waktu
5. Komunikasi, meliputi: hubungan antar pegawai maupun dengan pimpinan, media komunikasi.

Menurut Handoko (2003:134) pengukuran kinerja adalah usaha untuk merencanakan dan mengontrol proses pengelolaan pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan, penilaian prestasi kerja juga merupakan proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja pegawai di waktu yang lalu atau untuk memprediksi prestasi kerja di waktu yang akan datang dalam suatu organisasi. Kinerja pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja pegawai selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target/ sasaran yang telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan yang mempengaruhi kinerja tersebut. Penilaian kinerja dalam rangka pengembangan sumber daya manusia adalah sangat penting artinya. Hal ini mengingat bahwa dalam kehidupan organisasi setiap orang/pegawai ingin mendapatkan penghargaan dan perlakuan yang adil dari pemimpin organisasi yang bersangkutan.

Menurut Siagian (2003:41) menekankan bahwa “Penilaian merupakan upaya pembandingan antara hasil yang nyata dicapai setelah satu tahap tertentu selesai dikerjakan dengan hasil yang seharusnya dicapai untuk tahap tersebut”. Definisi tersebut menunjuk kepada lima hal yaitu :

1. Penilaian berbeda dengan pengawasan yang sorotan perhatiannya ditunjukkan pada kegiatan operasional yang sedang diselenggarakan, sedangkan penilaian dilakukan setelah satu tahap tertentu dilalui.
2. Penilaian menghasilkan informasi tentang tepat tidaknya semua komponen dalam proses manajerial, mulai dari tepat tidaknya tujuan hingga pelaksanaan kegiatan pengawasan.
3. Hasil penilaian menggambarkan apakah hasil yang dicapai sama dengan sasaran yang telah ditentukan, melebihi sasaran atau malah kurang dari sasaran.

4. Informasi yang diperoleh dari kegiatan penilaian diperlukan untuk mengkaji ulang semua komponen proses manajerial sehingga perumusan kembali berbagai komponen tersebut dapat dilakukan dengan tepat.
5. Orientasi penilaian adalah masa depan yang pada gilirannya memungkinkan organisasi meningkatkan kinerjanya. (Menurut Siagian, 2003:41)

Sedangkan menurut Prawirosentono (1999:217) penilaian kinerja adalah “Suatu proses penilaian formal atas hasil kerja seseorang yang dilakukan oleh seorang penilai, hasil penilaian harus disampaikan direksi, atasannya dan kepada pegawai bersangkutan lalu dimasukkan dalam file dokumen kepegawaian pegawai bersangkutan”. Menurut Sastrohadiwiryo (2003:231), Penilaian kinerja adalah “suatu kegiatan yang dilakukan manajemen/penyedia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja dengan kinerja atas uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun”.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja merupakan suatu penilaian tentang kondisi kerja pegawai yang dilaksanakan secara formal dan dikaitkan dengan standar kerja yang telah ditentukan suatu instansi tertentu.

e. Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja dilakukan untuk memperoleh informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kegiatan manajer Sumber Daya Manusia (SDM) yang lain, seperti perencanaan SDM, penarikan dan seleksi, pengembangan SDM, perencanaan dan pengembangan karier, program-program kompensasi, promosi, demosi, pensiun, dan pemecatan. (Panggabean, 2002:67).

Menurut Siswanto Sastrohadiwiry (2003:233) mengemukakan bahwa penilaian kinerja dilakukan dengan tujuan sebagai:

1. Sumber data untuk perencanaan ketenagakerjaan dan kegiatan pengembangan jangka panjang bagi perusahaan yang bersangkutan.
2. Nasihat yang perlu disampaikan kepada para tenaga kerja dalam perusahaan.
3. Alat untuk memberikan umpan balik (*feed back*) yang mendorong ke arah kemajuan dan kemungkinan memperbaiki/meningkatkan kualitas kerja bagi para tenaga kerja.
4. Salah satu cara untuk menetapkan kinerja yang diharapkan dari seorang pemegang tugas dan pekerjaan.
5. Landasan/bahan informasi dalam pengambilan keputusan pada bidang ketenagakerjaan, baik promosi, mutasi, maupun kegiatan ketenagakerjaan lainnya.
6. Standar dalam penentuan tinggi rendahnya kompensasi serta administrasi bagi tenaga kerja.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja antara lain:

- a. Sebagai sumber data untuk perencanaan ketenagakerjaan dan kegiatan pengembangan bagi instansi yang bersangkutan.
- b. Landasan/bahan informasi dalam pengambilan keputusan pada bidang ketenagakerjaan, misalnya: promosi, mutasi, penentuan tinggi rendahnya kompensasi, maupun kegiatan ketenagakerjaan lainnya.
- c. Untuk mereward performansi sebelumnya dengan memberikan nasihat kepada para tenaga kerja dalam instansi.
- d. Sebagai alat untuk memberikan umpan balik (*feed back*) yang mendorong ke arah kemajuan dan kemungkinan memperbaiki atau meningkatkan kualitas dan motivasi kerja yang akan datang

f. Manfaat Penilaian Kinerja

Siswanto Sastrohadiwiryono (2003:234) manfaat penilaian kinerja ditinjau dari beragam perspektif pengembangan perusahaan, khususnya manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut :

- a. Perbaikan Kinerja.
- b. Penyesuaian Kompensasi.
- c. Keputusan Penempatan.
- d. Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan.
- e. Perencanaan dan Pengembangan Karir.
- f. Defisiensi Proses Penempatan Staf.
- g. Ketidakkakuratan Informasi.
- h. Kesalahan Rancangan Pekerjaan.
- i. Kesempatan Kerja yang Sama.
- j. Tantangan-Tantangan Eksternal.
- k. Umpan Balik pada SDM.

Sedangkan Panggabean (2002:67), mengemukakan bahwa ada tujuh manfaat penilaian kinerja yaitu :

- a. Peningkatan prestasi kerja
- b. Kesempatan kerja yang adil
- c. Kebutuhan-kebutuhan pelatihan pengembangan
- d. Penyesuaian kompensasi
- e. Keputusan-keputusan promosi dan demosi
- f. Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan
- g. Penyimpangan-penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari penilaian kinerja antara lain:

1) Manfaat bagi pegawai yang dinilai

Penilaian kinerja bermanfaat sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti: kemampuan, keletihan, kekurangan, dan potensi pegawai yang pada akhirnya bermanfaat untuk menentukan tujuan, rencana, dan pengembangan karirnya.

2) Manfaat bagi penilai

Dengan adanya penilaian kinerja memberikan kesempatan bagi penilai untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja pegawai untuk perbaikan manajemen selanjutnya serta kesempatan bagi penilai untuk menjelaskan tujuan dan prioritas penilai dengan memberikan pandangan yang lebih baik terhadap bagaimana pegawai dapat memberikan kontribusi yang lebih besar kepada instansi/organisasi.

3) Manfaat bagi organisasi

Hasil penilaian kinerja sangat penting artinya bagi organisasi dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti: identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan, dan berbagai aspek lain.

3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan, (2005:6):

“Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan tersebut. Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda.

Pada instansi pemerintah orientasi bukan pada keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat pengguna jasa. Dalam mencapai tujuan tersebut, instansi pemerintah lebih memusatkan perhatiannya pada upaya untuk memberikan pelayanan pelanggan yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa sebaik-baiknya.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Donald. 1984:22). Sedangkan menurut Lovelock (1991:7), *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami (dalam Moenir, 2002:13). Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan

Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.

Menurut Moenir (2002:16) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut Winarsih dan Ratminto (2006:4-5), pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan perijinan, disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Menyimak Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan ada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan. Adapun pelayanan publik tersebut dapat dikelompokkan menjadi :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya KTP, Akte Pernikahan, Ijin Mendirikan Bangunan.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Warella (2004:91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Sementara itu Sianipar dalam Dwimawanti (2004) menyatakan pula untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah

kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Menurut Lovelock (dalam Herdiyansyah, 2011:10), Manajemen Pelayanan (*Service Management*) mengandung 4 fungsi inti, yaitu:

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk.
2. Memahami kemampuan sumberdaya dalam menyediakan pelayanan.
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud.
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa atau produk tercapai dan kebutuhan setiap *stakeholders* terpenuhi.

Selain itu Fitzsimmons (dalam Herdiyansyah, 2011:19), mengemukakan 4 (empat) klasifikasi pelayanan yang berdasarkan pada tindakan pelayanan yaitu:

1. Tindakan pelayanan yang diarahkan dan langsung terasa oleh pelanggan.
2. Tindakan pelayanan yang diarahkan pada kepemilikan dan langsung dirasakan oleh pelanggan.
3. Tindakan pelayanan yang tidak langsung dapat dirasakan oleh pelanggan.
4. Tindakan pelayanan yang diarahkan pada aset langganan.

Berdasarkan pada pengertian diatas dapat dirangkum bahwa pelayanan merupakan bagaimana cara kita melayani kepada konsumen atau pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang kita berikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan pelanggan merasa diperhatikan serta dipuaskan kebutuhannya. Pelayanan juga merupakan proses bantuan dan cara pemberian layanan (melayani) yang dilakukan kepada orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi. Pemberian pelayanan sebaiknya lebih menekankan kepada jiwa dan hati nurani seseorang, sehingga dalam dirinya akan tumbuh rasa puas. Jadi

pelayanan adalah merupakan aktivitas yang dilakukan dengan cara tertentu dalam rangka memberikan rasa kepuasan yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal untuk menumbuhkan kepercayaan sehingga pengguna jasa akan merasa diperhatikan dan dipuaskan kebutuhannya.

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Istilah publik, dari bahasa Inggris yang antara lain memiliki definisi sebagai “Masyarakat”, yakni *public service* (pelayanan masyarakat), *public relation* (hubungan masyarakat) (Syaffie, 2005:17-18). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2005) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2005). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan

semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang (Effendi dalam Widodo, 2005:75-76).

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2005:71). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

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

pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (2002:65).

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

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik,

mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (2005) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah (termasuk juga di jajaran kecamatan hal ini juga terjadi) dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud

(*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparability*) (Parasuraman et. Al., Supriyatmini, 2005:16). Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku pelanggan (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Beberapa dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2005:76) mengemukakan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : 1) kehandalan (*reliability*), 2) daya tanggap (*responsiveness*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) bukti fisik (*tangible*).

- a. **Kehandalan (*Reliability*)** yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Ada 2 aspek dari dimensi ini yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error.
- b. **Daya tanggap (*Responsiveness*)**, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan

tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Kepuasan terhadap dimensi responsifnes adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Karena persepsi mengandung aspek psikologis, faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Mengkomunikasikan kepada pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif. Pelayanan yang responsif atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line*. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Ada 4 aspek dari dimensi ini yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek yang mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Memang menciptakan budaya senyum bukanlah hal yang mudah dan program yang murah. Perlu upaya sistematis dan komitmen implementasi jangka panjang.

- c. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pelanggan. *Assurance* adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Pelanggan sulit percaya bahwa kualitas pelayanan akan dapat tercipta dari *front line* staf yang tidak kompeten atau terlihat bodoh. Oleh karena itu sangatlah penting untuk terus memberikan training kepada karyawan gugus depan mengenai pengetahuan produk dan hal-hal yang sering menjadi pertanyaan pelanggan.
- d. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Pelanggan kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus tahu nama mereka, kebutuhan mereka secara spesifik dan bila perlu mengetahui apa yang menjadi hobi dan karakter personal lainnya. Apabila tidak,

perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan. Hasil studi *Frontier* selama beberapa tahun terakhir mengkonfirmasi hal ini. Akan tetapi untuk kelompok pelanggan *the haves* dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting. Ini sesuai dengan teori perkembangan kebutuhan manusia dari Maslow. Pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan mengejar yaitu kebutuhan akan ego dan aktualisasi. Dua kebutuhan teori Maslow inilah yang banyak berhubungan dengan dimensi empati.

- e. Bukti fisik (*Tangible*), berkenaan dengan bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan atribut dari dimensi *tangible* meliputi: gedung, peralatan, seragam dan penampilan fisik para karyawan yang melayani pelanggannya. Selain itu materi promosi berupa brosur dan leaflet juga akan mempengaruhi pelanggan dalam penilaian kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik, harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* yang paling tepat yaitu masih memberikan impresive yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.

Dimensi pertama, bukti fisik (*tangible*) bermakna tampilan berwujud yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, peralatan kantor, penampilan pegawai dan kelengkapan formulir. Dimensi kedua adalah suatu yang dapat dipercaya atau keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan

layanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah dimensi ketiga dari kualitas layanan yang berarti kemauan karyawan bagian pelayanan dalam menolong pelanggan dan kesediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan transaksi. Dimensi keempat adalah jaminan (*assurance*), yaitu yang mencakup pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki para karyawan terhadap bidang tugasnya, sehingga bisa menimbulkan perasaan bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan pelanggan. Sedangkan dimensi yang kelima adalah *emphaty* (empati), yaitu meliputi sikap ramah dan perilaku selalu menghargai yang ditunjukkan pegawai dalam melayani pelanggan, sikap karyawan yang selalu mendengar dan menghargai keluhan pelanggan.

c. Faktor-faktor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan menurut Lovelock (1992) (dalam Hardiyansyah, 2011:57) adalah:

1. Mendengarkan Suara Pelanggan
Untuk mendengarkan suara pelanggan perusahaan sudah semestinya membangun sistem informasi kualitas pelayanan. Dengan mendengarkan suara pelanggan secara sistematis, akan mengarahkan pembuat keputusan untuk bisa membuat yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.
2. Memberikan Pelayanan yang Handal
Jika perusahaan sering membuat kesalahan dan tidak tepat janji, maka pelanggan akan kehilangan kepercayaan terhadap kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan. Jadi sikap keandalan merupakan karakteristik yang paling penting dalam menilai kualitas pelayanan.
3. Memberikan Dasar Pelayanan
Dasar pelayanan sangat erat berkaitan dengan keandalan. Pelanggan menginginkan pelayanan yang baik bukan sekedar janji. Jadi perusahaan/oragnisasi dituntut bisa memberikan pelayanan yang fundamental bagi pelanggan.

4. Pemulihan

Seringkali perusahaan membuat keadaan lebih buruk, karena mereka kurang mendorong pelanggan mencoba memecahkan masalah yang ada, serta tidak memberikan otoritas pada karyawan untuk memecahkan masalah. Ada 3 kemungkinan yang terjadi dalam masalah pelayanan, yaitu:

- a. Pelanggan mengadu dan memperoleh kepuasan jika mendapatkan respon dari perusahaan
- b. Pelanggan mengadu dan tetap tidak puas dengan respon perusahaan.
- c. Pelanggan tidak mengadu pada perusahaan dan tetap tidak memperoleh kepuasan.

Kualitas yang dihasilkan oleh instansi pemerintah dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, oleh karena itu pihak Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo harus memperhatikan semua elemen-elemen yang penting dalam penerapan atau pencapaian kualitas. Menurut Ariani (2003:75) pencapaian total kualitas memerlukan delapan elemen sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan yaitu dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan.
2. Komitmen jangka panjang, agar seluruh karyawan juga mau melaksanakan hal yang sama dengan terlibat secara penuh dalam seluruh proses yang ada.
3. Kepemimpinan dan dukungan manajemen puncak, dengan memberikan dukungan tenaga, pikiran, perencanaan strategis, gaya serta perbaikan secara berkesinambungan.
4. Pemberdayaan seluruh personil dan kerja tim, yaitu dengan mendorong partisipasi seluruh karyawan untuk mencapai sasaran kualitas, termasuk perbaikan pelayanan dan penyelesaian masalah.
5. Komunikasi efektif yaitu dengan mengadakan hubungan komunikasi baik secara formal maupun informal dan komunikasi vertikal maupun horizontal.
6. Kepercayaan dan analisis proses secara statistik, yang memungkinkan organisasi melakukan tindakan perbaikan, menetapkan prioritas dan mengevaluasi kemajuan yang dicapai.
7. Komitmen terhadap perbaikan yaitu dengan membangun kesadaran untuk mengadakan perbaikan melalui pendidikan dan pelatihan Pegawai.

8. Mendukung pemberian penghargaan yaitu penghargaan yang bukan hanya berupa upah atau gaji, melainkan penghargaan yang berupa pujian, dukungan saran, maupun kritik membangun.

Menurut Ariani (2003:81) manajemen harus menyediakan sumber daya yang cukup dan tepat untuk menerapkan sistem kualitas. Untuk memacu motivasi, pengembangan, komunikasi dan performansi personil, manajer harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

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

Keluhan adalah hadiah dari pengguna jasa pelayanan bukanlah merupakan ancaman. Pengguna jasa pelayanan yang mengeluh bisa menjadi pengguna jasa yang loyal jika keluhan tersebut dapat ditangani. Pengguna jasa pelayanan saat ini sangat sulit terpuaskan karena mereka sudah lebih cerdas, lebih sadar kualitas, lebih menuntut, kurang memaafkan dan dipengaruhi oleh banyaknya kebutuhan yang penting.

4. Pembahasan Teori

Adapun pengaruh antar variabel dalam penelitian dapat dijelaskan dengan beberapa teori menurut para ahli sebagai berikut :

a. Hubungan antara Motivasi dan Pelayanan

Sugiyanti (1999:35) menyatakan bahwa faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Untuk itu maka dalam memberikan pelayanan, motivasi dari pemberi layanan merupakan hal yang mendasar. Sedangkan menurut Zeithaml dalam Pasolong (2007:135) menyatakan, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyelia layanan) tergantung persepsi konsumen atau motif dari pelayanan yang diberikan.

b. Hubungan Antara Kinerja Pegawai Dan Pelayanan

Menurut pendapat Tjiptono (1996:56) bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (service excellence) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi dengan upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut pendapat Kotler dalam Tjiptono (1996:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang hampir sama dengan penelitian ini akan dihimpun untuk digunakan sebagai bahan acuan dan pembandingan terhadap penelitian yang sedang dilakukan. Hasil temuan dari penelitian-penelitian tersebut selanjutnya akan digunakan sebagai dasar kajian yang diharapkan dapat mempertajam hasil analisa dari penelitian ini. Hasil-hasil penelitian yang dimaksud antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ofin Niwi Lingawe, Patar Rumampea, Salmin Dengo (2016) dengan judul Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua.

Kebijakan otonomi daerah diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik; namun dalam kenyataan masih banyak pemerintah desa yang belum dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik sesuai yang diharapkan tersebut. Bertolak dari kenyataan itu maka penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan “Bagaimana kinerja Pemerintah Desa Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika dalam pelayanan publik ?”

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Kinerja pemerintah kampung dalam pelayanan public dilihat dari empat indikator yaitu efektivitas, efisiensi, responsivitas dan kualitas pelayanan. Sumber data/responden penelitian adalah semua kepala keluarga di kampung Kiliarma yaitu sebanyak 46

orang KK. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dibantu dengan teknik wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis dekriptif.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) tingkat efektivitas pelayanan publik masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari tingkat kemampuan dalam menyusun, mengembangkan dan melaksanakan program dan kegiatan pelayanan publik secara berhasil; (2) tingkat efisiensi pelayanan publik masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari kemampuan melaksanakan pelayanan publik secara cepat (waktu), tepat (biaya), dan mudah (prosedur dan mekanisme pelayanan); (3) Tingkat responsivitas pelayanan publik masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari tingkat keselarasan program dan kegiatan pelayanan yang ditetapkan/dilaksanakan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat; (4)Tingkat kualitas pelayanan masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari kemampuan dalam menenggaarkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat dari segi prosedur dan mekanisme pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, transparansi biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditarik kesimpulan bahwa kinerja pemerintah Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua masih terkategori rendah sampai sedang dilihat dari indikator efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan. Bertolak dari kesimpulan hasil penelitian tersebut maka perlu direkomendasikan saran : untuk mewujudkan peningkatan kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik,

maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi aparat pemerintah kampung, peningkatan prasarana dan sarana pelayanan publik, dan pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ananda Amalia Rusfa (2014), dengan judul **Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.**

Motivasi pegawai yang notabene adalah aparatur kecamatan, dimana pegawai dituntut harus bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi (Malayu Hasibuan, 2008:92). Namun, sangat disayangkan karena pada kenyataannya pemanfaatan tenaga kerja para pegawai selaku sumber daya manusia belum optimal. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Panakkukang dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat menurut faktor intrinsik dan faktor ekstrinsiknya. Dasar penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian secara kuantitatif deskriptif. Teknik yang digunakan digunakan dalam pengumpulan data adalah metode kuesioner dan mempelajari data berupa laporan dan bukti-bukti yang berkaitan dengan penelitian. Data dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi dan hasil akhirnya ditentukan dengan nilai rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pegawai yang sangat berpengaruh terhadap pegawai dapat dilihat dari faktor intrinsiknya adalah prestasi yang dimiliki, ini dibuktikan dengan skor rata-rata yang dicapai adalah 4,20 (sangat baik), sedangkan dari faktor ekstrinsiknya adalah hubungan antar pribadi, dengan skor rata-rata yang dicapai adalah 4,42 (sangat baik). Adapun yang menjadi masukan adalah motivasi kerja pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.

3. Penelitian Yang dilakukan Oleh Arief Kusuma Atmaja (2002) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember.

Hampir tiap hari banyak kita jumpai di berbagai media massa, khususnya di surat kabar, ditemukan keluhan dan ketidakpuasan masyarakat selaku konsumen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik selama ini. Banyaknya keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat sebagai *customer services* ini paling tidak bisa menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dinikmati oleh masyarakat.

Mungkin sudah waktunya, masyarakat diperlakukan sebagai *citizen* yang lebih memiliki dan mengutamakan haknya untuk dilayani dan bukan lagi dianggap sebagai *client* yang tidak mempunyai pilihan dalam hal memilih dan menentukan jenis pelayanan yang diinginkan.

Telah banyak hasil penelitian, seminar dan karya tulisan dari para ahli tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Tetapi,

nyatanya sampai saat ini pelayanan publik yang berkualitas tersebut masih belum dijalankan sebagaimana mestinya.

Penyelenggara pelayanan publik masih bersikap seenaknya dan hanya mementingkan kepentingannya saja tanpa memikirkan kepentingan konsumen selaku pihak yang semestinya harus dilayani sebaik-baiknya.

Untuk itu penelitian yang dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember ini berusaha mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Inti utama dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah kualitas norma dari penyelenggara pelayanan tersebut (aparatur). Yang harus menyadari bahwa dirinya adalah sebagai pelayan bagi masyarakat dan masyarakatlah yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Halida Prameswari Latief (2009) dengan judul Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Pekalongan).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia dimana masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses. Disisi lain semangat desentralisasi dan reformasi menuntut perubahan-perubahan peran dari pemerintah maupun masyarakat. Sebagai jawaban atas tuntutan perubahan tersebut, *good governance* perlu diterapkan dalam segala aspek pembangunan, termasuk di dalamnya perizinan yang merupakan instrumen penting bagi Pemerintah Daerah dan merupakan potensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Unit Pelayanan Terpadu sebagai

lembaga yang bertugas memberikan pelayanan perizinan di Kabupaten Pekalongan belum mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, murah, dan transparan. Hal ini berkaitan dengan belum adanya penyusunan perencanaan program berkesinambungan yang mempertimbangkan prosedur, metode, anggaran dan kebijakan. Faktor lain yang kurang diperhatikan adalah kurangnya pelibatan swasta dan masyarakat dalam menyusun perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur tanggungjawab petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, keadilan pemrosesan permohonan dan kecepatan pihak pengelola memproses keluhan atau pengaduan masyarakat sebagai prioritas utama yang diinginkan masyarakat untuk dipenuhi oleh organisasi publik, namun dalam pelaksanaannya masih mengecewakan.

Hal-hal yang telah berhasil dilaksanakan UPT berkaitan dengan kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, penyediaan ruang partisipasi masyarakat, dan kesempatan mempelajari berkas pelayanan. Penyusunan perencanaan program belum dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Terpadu disebabkan pejabat pelaksana yang ada di dalamnya masih merangkap jabatan serta bersifat non eselon, sehingga tidak memiliki kewenangan penuh untuk menyusun program, kurangnya pelibatan pihak-pihak terkait dengan perizinan serta kurangnya dukungan dan komitmen pimpinan puncak dalam peningkatan pelayanan publik.

Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya menyusun program peningkatan pelayanan publik berkaitan dengan tanggungjawab petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, keadilan pemrosesan permohonan, kecepatan pihak pengelola memproses keluhan atau pengaduan masyarakat, menyusun visi dan misi pelayanan, peningkatan kelembagaan pelayanan, penyusunan standar operasional prosedur, pemenuhan sarana dan prasarana, *information and communication technology*, dan evaluasi pelayanan publik

5. Penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Chaerani D (2006) dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Semarang.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja pelayanan importasi jalur hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang mengingat masih terdapat kelemahan yang berpotensi merugikan negara serta masih adanya keluhan masyarakat dalam pengurusan importasi melalui pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Permasalahan yang diungkapkan adalah pertama, berkaitan dengan bagaimana kinerja pelayanan importasi jalur hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang dan kedua, berkaitan dengan sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan ditinjau dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.

Kemudian tujuan penelitian adalah untuk mengukur kinerja pelayanan importasi jalur hijau dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang. Diharapkan

hasilnya bermanfaat bagi perbaikan kinerja pelayanan publik pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang di masa yang akan datang. Kemudian metode yang dipakai adalah menggunakan nilai indeks kepuasan masyarakat yang terdapat dalam Kepmen PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan menggunakan kuesioner dan *indepth interview* terhadap 150 importer jalur hijau sebagai responden penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu importer yang sedang mengurus importasinya di Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang saat ditemui peneliti di lapangan. Setelah itu data dikumpulkan, dikode, diedit dan ditabulasi kemudian dianalisis dengan mempergunakan teknik deskriptif kuantitatif-kualitatif.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dari 14 indikator yang diukur, 8 indikator berada dalam kondisi bagus sedangkan 6 indikator lainnya dalam kondisi kurang bagus. Delapan indikator yang tergolong kinerjanya bagus adalah indikator prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan keamanan lingkungan. Sedangkan enam indikator lainnya berada dalam kondisi tidak bagus yang meliputi indikator persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan kenyamanan lingkungan.

Kemudian, hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan yang ditampilkan dalam diagram Kartesius menunjukkan ada 7 item sub indikator (Kuadran B) yang

perlu dipertahankan kinerjanya karena dianggap oleh pelanggan sangat penting dan kinerjanya sudah bagus. Ketujuh sub indikator tersebut adalah keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, kemampuan intelektual petugas, kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat, keamanan lingkungan tempat pelayanan, dan keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan. Apabila Kantor Wilayah VI DJBC Semarang ingin melakukan perbaikan kinerja ke depan, maka 7 item sub indikator di atas yang berada di kuadran B harus tetap dipertahankan kinerjanya.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Nawawi (2003) suasana batin atau psikologi seseorang pekerja sebagai individu dalam masyarakat, organisasi atau instansi dalam lingkungan kerjanya, sangat besar pengaruhnya pada pelaksanaan pekerjaannya. Suasana batin terlihat dalam semangat atau gairah kerja yang menghasilkan kegiatan kerja sebagai dorongan bagi pencapaian tujuan bisnis organisasi perusahaan tempatnya bekerja. Dari psikologis kenyataannya menunjukkan bahwa gairah atau ketidaksemangatan seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya. Dengan kata lain setiap pekerjaan memerlukan motivasi yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan dan mampu menciptakan kinerja yang tinggi secara bersemangat, bergairah, dan berdedikasi.

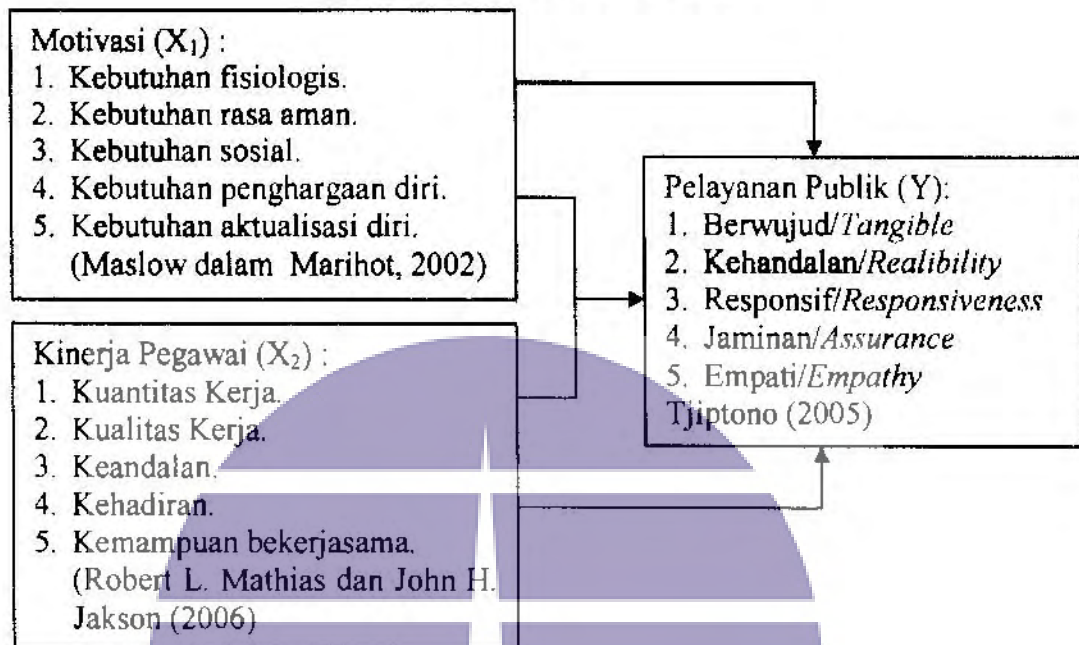
Sebuah organisasi/instansi pada dasarnya ingin mendapatkan kinerja pegawai/staf yang baik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Pihak organisasi/instansi harus memperhatikan kondisi-kondisi dari seluruh pegawai/stafnya, diantaranya adalah dengan menumbuhkan kemampuan kerja yang baik bagi para pegawai/stafnya.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk itu peningkatan motivasi dan kinerja perlu dilakukan demi terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

Ditinjau dari jenis hubungan variabel, maka disini termasuk hubungan sebab akibat yaitu suatu variabel dapat mempengaruhi variabel yang lain, sehingga variabel bebas (independen variabel) adalah motivasi kerja (X_1), serta kinerja pegawai (X_2). Sedangkan variabel terikat (dependen variabel) adalah pelayanan publik (Y).

Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam gambar :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian



D. Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono 2010:64). Menurut Sugiyono (2010:74-77) hipotesis penelitian terdiri dari tiga bentuk, yakni:

- a. Hipotesis deskriptif, merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah deskriptif yaitu berkenaan dengan variabel mandiri;
- b. Hipotesis komparatif, merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah komparatif, pada rumusan inivariabelnya sama tetapi populasi atau sampelnya berbeda, atau keadaan ini terjadi pada waktu yang berbeda;
- c. Hipotesis asosiatif, merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif yang menanyakan antara dua variabel atau lebih.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis kausal atau sebab akibat yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Sekurang kurangnya terdapat dua variabel.
- b. Menggambarkan hubungan sebab akibat,
- c. Dapat memprediksi hasil yang akan terjadi, berkaitan logis dengan pernyataan penelitian,
- d. Dapat dibuktikan keberlakuan atau tidak berlakuan.

Selanjutnya Sugiyono (2010:72) membagi hipotesis menjadi dua, seperti yang telah dikemukakan yakni, terdapat dua macam penelitian hipotesis penelitian yaitu hipotesis kerja dan hipotesis nol. Hipotesis kerja dinyatakan dalam kalimat positif dan hipotesis nol dinyatakan dalam kalimat negatif.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. **Ha** : Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
Ho : Motivasi tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
2. **Ha** : Kinerja Pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
Ho : Kinerja Pegawai tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
3. **Ha** : Motivasi dan Kinerja Pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
Ho : Motivasi dan Kinerja Pegawai tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2010:02). Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara menggunakan logika, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh panca indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis dan terstruktur. Studi ini merupakan studi potong lintang (*cross-sectional*), baik dengan pengukuran kuantitatif dan kualitatif.

Metode penelitian ini dapat dikatakan sebagai metode gabungan, menurut Hanson (dalam Sarwono, 2011:3), “mencakup koleksi, analisis dan integrasi data kuantitatif dan kualitatif dalam kajian tunggal atau bertahap. Sedangkan Sarwono sendiri (2011:2) mengatakan bahwa metode gabungan (*mixed methods*) ialah menggunakan dua atau lebih metode yang diambil dari dua pendekatan yang berbeda, yaitu pendekatan kuantitatif atau pendekatan kualitatif (dapat sebaliknya) dalam riset yang sedang dijalankan untuk memperoleh data kuantitatif dan

kualitatif yang digunakan sebagai bukti empiris dalam menjawab rumusan masalah penelitian karena penulis berpendapat hasil temuannya akan lebih lengkap, baik dan komperhensif.

Dalam penelitian ini penulis menggabungkan dua jenis pendekatan, yaitu kuantitatif dan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian kuantitatif dipergunakan dengan mengedepankan penelitian survey, yaitu informasi diperoleh dari responden dengan mempergunakan alat bantu kuesioner yang disebarakan kepada 40 orang pegawai Kantor Kecamatan Kraksaan.

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai maka penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif ini termasuk penelitian *explanatory research*, yaitu tipe penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh antara dua buah variabel atau lebih (Sugiyono, 2010:99), dalam hal ini untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dari sudut pandang pegawai.

Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif ini dirancang dengan menggunakan variabel pelayanan publik (Y) sebagai variabel dependen, variabel motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2), sebagai variabel independen. Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan *survey*, yang pada dasarnya merupakan penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai fenomena-fenomena yang ada didalam organisasi untuk mencari keterangan yang lebih aktual dan sistematis.

Kemudian agar penelitian ini mendekati kondisi yang sebenarnya, maka hasil pengukuran yang telah dilaksanakan akan dilengkapi dengan pendapat-pendapat yang lebih komprehensif melalui *indepth interview* dari para informan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ditetapkan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, yang beralamatkan di Jalan Raya Panglima Sudirman Nomor 204 Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Sedangkan kegiatan penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus sampai September 2018, diawali dengan kegiatan pra penelitian.

C. Informan, Populasi dan Sampel

Menurut Sarwono, (2011:101) penentuan ukuran sampel dalam riset gabungan dapat dilakukan dengan cara untuk fase riset kuantitatif dengan menggunakan tehnik probabilitas sebagaimana digunakan dalam riset kuantitatif. Sedangkan pada fase riset kualitatif penulis menggunakan informan sebagai sumber data.

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan sub objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai, pria dan wanita di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang berjumlah orang 40 orang.

2. Sampel

Pada dasarnya sampel merupakan bagian dari populasi yang memperoleh perlakuan penelitian yang keseluruhan mempunyai sifat yang sama dengan sifat populasi. Sampel merupakan wakil representatif dari populasi, khususnya dalam hal pendataan (Riduwan, 2011:56).

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Maksudnya adalah semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus (Riduwan, 2011:64). Sampel yang akan digunakan oleh penulis adalah seluruh pegawai baik pria dan wanita di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo berjumlah 40 orang.

3. Informan

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen misalnya foto dan data statistik. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor (1993) bahwa sumber data dari penelitian kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Yang menjadi sumber data / informan dalam kegiatan penelitian ini berjumlah 12 orang, dipilih secara purposive pada awalnya yang terdiri dari Bapak Camat dan Bapak Sekretaris Camat sebagai atasan langsung para pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Kraksaan, kemudian dikembangkan secara *snowball* yaitu kelompok masyarakat guna mengetahui informasi mengenai bagaimana kualitas pelayanan pegawai dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan tersebut.

Unit yang menjadi objek analisa adalah keterangan dan informasi (data) yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pimpinan langsung dan masyarakat. Masyarakat disini dipilih secara random berdasarkan keterwakilan setiap desa/ kelurahan yang pada saat penelitian berlangsung sedang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Para informan ini dipilih dengan alasan karena mereka dianggap memiliki informasi yang dibutuhkan oleh penulis guna memperkuat hasil analisa penelitian secara kuantitatif.

D. Tehnik Pengumpulan Data

Terdapat 2 hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara,

sumber maupun pengaturannya (Sugiyono, 2010:130). Metode pengumpulan dalam penelitian ini data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Metode observasi menurut Riduwan (2011:115) adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera baik mata maupun panca indera yang lainnya. Dengan kata lain, metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Dalam pengumpulan data dengan observasi non partisipan, penulis tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen saja. Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dan sistematis terhadap objek yang akan diteliti. Penulis mengamati segala kegiatan yang berlangsung dalam keseharian para pegawai dilingkungan Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dalam beberapa kurun waktu tertentu.
2. Menurut Riduwan (2011:119) pengumpulan data dengan wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan sejumlah pertanyaan secara lisan dan juga dijawab secara lisan. Wawancara yang dilakukan dengan pihak yang berkompeten atau berwenang untuk memberikan informasi dan keterangan yang sesuai yang dibutuhkan. Wawancara yang dilakukan penulis terhadap informan, dilakukan pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Wawancara diawali dengan meminta ijin terlebih dahulu kepada informan dan menjelaskan secara singkat perihal penelitian yang sedang penulis lakukan.

Kemudian meminta kesediaan para informan untuk menjadi sumber informasi bagi penulis dalam memberikan informasi mengenai obyek penelitian penulis. Diakhir sesi wawancara, penulis mengulang kembali apa yang sudah menjadi jawaban dari informan, dengan maksud untuk mengecek ulang kembali dan memastikan bahwa apa yang disampaikan sudah sesuai dengan pernyataannya.

3. Kuesioner. Selanjutnya menurut Sugiyono (2010:135) bahwa “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan pertanyaan tertulis kepada responden”. Jadi kuesioner adalah merupakan alat untuk mengumpulkan data dengan sejumlah pertanyaan tertulis yang telah disiapkan. Adapun daftar pertanyaan dalam penelitian yang akan dilakukan ini bersifat tertutup, dalam arti disediakan alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan, sehingga responden tinggal memilih satu jawaban yang tersedia. Alasan memilih daftar pertanyaan yang bersifat tertutup tersebut berguna bagi penulis untuk memberikan gambaran mengenai data dari pertanyaan dengan alternatif jawaban. Penyebaran angket kuesioner dilakukan terhadap para responden dalam hal ini adalah seluruh pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Kraksaan sebanyak 40 orang pegawai. Setelah hasil kuesioner terkumpul, menjadi data mentah atau data primer yang kemudian diolah dengan menggunakan program Statistical Package for the Social Sciences, SPSS for windows Versi 20.0.
4. Dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dengan cara dengan mengumpulkan berbagai informasi yang berhubungan dengan objek penelitian yang diperoleh

dari instansi. Dokumentasi dengan mengumpulkan berbagai informasi yang berhubungan dengan objek penelitian yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Disini penulis melihat dokumen-dokumen milik Kecamatan yang terkait dengan obyek penelitian. Kemudian dioleh dan dituangkan dalam data yang tertulis dan menghasilkan pernyataan.

E. Fokus Penelitian Dan Operasionalisasi Variabel

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dimaksudkan guna untuk memperjelas ruang lingkup bahasan dalam penelitian ini, sehingga terhindar dari pengumpulan data pada bidang yang sangat luas dan tidak relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini ingin menganalisis pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Sedangkan indikator untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah seperti yang tercantum dalam tabel 3.1 tentang operasionalisasi variabel.

2. Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan masalah dan perumusan masalah, hipotesis-hipotesis dan (model analisis) yang dilambangkan dalam huruf yang digunakan, maka variable-variabel yang akan dianalisa dalam penelitian ini di identifikasikan menjadi dua kelompok yaitu variabel bebas (*independent variabel X*) dan variabel terikat (*dependent variabel*) yang dilambangkan dalam huruf Y. Menurut Sugiyono (2010:39), variabel independen adalah variabel yang sering disebut sebagai

variable stimulus, prediktor, *antecedent* sedangkan variabel dependen sering disebut sebagai output, kriteria, konsekuen.

Penelitian ini berdasarkan pada teori-teori yang sudah ada, akan tetapi sifatnya masih abstrak. Tidak semua teori penulis pergunakan, hanya beberapa teori karena dirasa sesuai dengan kondisi dan keadaan yang ada pada obyek penelitian. Dan dengan adanya definisi operasional ini, dimaksudkan untuk mempermudah pengukuran masing-masing variabel berdasarkan kenyataan empiris yang berada di lapangan dan juga merupakan salah satu cara untuk merubah konsep yang masih abstrak ke dalam bentuk yang lebih konkret. Menurut Sugiyono (2010:46) menyatakan bahwa, definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Variabel penelitian bersumber dari kerangka teoritis yang dijadikan rujukan dan konsep berfikir seperti telah diuraikan di muka. Operasionalisasi variabel dilakukan dengan cara menjelaskan pengertian-pengertian konkrit dari setiap variabel tersebut sehingga dimensi, indikator dan pengukurannya dapat dilakukan. Kemudian masing-masing indikator tersebut menjadi dasar untuk penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dan wawancara. Variabel ini melibatkan dua variabel, yaitu variabel independen yang terdiri atas motivasi dan kinerja pegawai dan satu variabel dependen yakni pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	
Motivasi (X_1)	Kebutuhan fisiologis	1. Gaji pegawai memenuhi kebutuhan makan, minum, dan tempat tinggal	Ordinal	
	Kebutuhan rasa aman	1. Dalam bekerja pegawai mendapat jaminan asuransi keselamatan kerja dan tunjangan hari tua	Ordinal	
	Kebutuhan sosial	1. Setiap mendapat kesulitan, rekan kerja mau memberikan bantuan kepada sesama pegawai	Ordinal	
	Kebutuhan penghargaan diri	1. Instansi/organisasi memberikan intensif dan pujian pada pegawai atas hasil kerja yang memuaskan	Ordinal	
	Kebutuhan aktualisasi diri	1. Pimpinan memberi kesempatan kepada para pegawai untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja	Ordinal	
	Kinerja Pegawai (X_2)	Kualitas kerja	1. Pegawai menghasilkan/ menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standart dan target organisasi/instansi	Ordinal
Kuantitas kerja		1. Pegawai melakukan pekerjaan yang diberikan atasan dengan rapi, teliti.	Ordinal	
Keandalan		1. Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.	Ordinal	
Kehadiran		1. Pegawai masuk dan pulang Kerja dengan tepat waktu.	Ordinal	
Kemampuan bekerjasama		1. Pegawai bekerja dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama	Ordinal	
Pelayanan Publik (Y)		Berwujud/ <i>Tangible</i>	1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, sudah dimiliki	Ordinal
		Kehandalan/ <i>Reliability</i>	1. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, sudah berjalan dengan baik	Ordinal
	Responsif/ <i>Responsiveness</i>	1. Kecepatan dalam melaksanakan tugas yang dimiliki oleh pegawai pada sudah terlaksana dengan baik	Ordinal	
	Jaminan/ <i>Assurance</i>	1. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan oleh aparat	Ordinal	
	Empati/ <i>Empathy</i>	1. Pegawai ikut membantu apabila anda menemui kesulitan misalnya dalam hal kelengkapan berkas dan prosedur penguurusan	Ordinal	

Sumber : Data Diolah, 2018

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* yang berfungsi mengukur indikator variabel yang menghasilkan data ordinal. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Riduwan, 2011:65).

Jawaban setiap variabel yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk menentukan skor penelitian, pengukurannya ditentukan dari masing masing variabel dengan menggunakan skala Likert, dan kriteria pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Sangat setuju (SS) = 5
2. Setuju diberi (S) = 4
3. Cukup Setuju (CS) = 3
4. Tidak setuju (ST) = 2
5. Sangat tidak setuju (STS) = 1

F. Teknik Analisa Data

1. Uji Validitas

Uji kualitas terhadap instrumen yang dipakai untuk mengukur variabel penelitian perlu dilakukan sebelum melakukan analisis terhadap pokok masalah. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur (Riduwan, 2011:109). Untuk menguji validitas alat

ukur, dengan menggunakan rumus *Pearson Product-Moment*. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

- r = koefisien korelasi (*product moment pearson's*)
- X = skor pertanyaan
- Y = skor total
- n = jumlah data observasi

Jika instrumen itu *valid*, maka kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrumen/angket atau bahan tes dinyatakan *valid* atau dianggap memenuhi syarat, jika harga koefisien r hitung $\geq 0,300$ (Riduwan, 2011:110).

2. Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang tidak bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu (Riduwan, 2011:114). Validitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran itu mengukur apa yang diukur. Sekiranya penelitian menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya (Sugiyono, 2010:101).

Menurut Sugiyono (2010:182), jika koefisien alpha > 0.600 mengindikasikan konsistensi internal reliabilitas alat ukur yang baik. Konsistensi

internal reliabilitas adalah sebuah pendekatan untuk menilai konsistensi internal kumpulan butir ketika beberapa butir dijumlahkan sehingga menghasilkan total nilai (skor) untuk pengukuran (Sugiyono, 2010:282). Untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bentuk skala 1-5 menggunakan teknik dari *Cronbach alpha* dalam penelitian ini menggunakan alat bantu pengolah data *SPSS for windows versi 17*. Adapun rumus *Cronbach alpha* adalah sebagai berikut :

$$r_{II} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right]$$

Dimana :

- r_{II} = Realibilitas Instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = skor total
- $\sum \sigma_i^2$ = jumlah data observasi

3. Uji Normalitas

Ghozali (2006:147) mengemukakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsi nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Cara untuk mengetahui normalitas residual adalah melalui analisis grafik, yaitu dengan melihat grafik P-plot. Pada analisis grafik histogram, apabila tampilan grafik membentuk gambar seperti lonceng maka model regresi memenuhi syarat normalitas. Sedangkan menjelaskan menggunakan analisis grafik Normal P-Plot yang membandingkan distribusi

komulatif dari distribusi normal, dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dapat juga menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov yang menjelaskan bahwa nilai residual terstandarisasi normal berdistribusi normal apabila nilai $asympt. Sig.$ lebih besar dari α (5%) (Riduwan, 2011:75).

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat adakah ada variabel yang saling berkorelasi pada variabel bebas. Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah multikolinieritas sehingga model regresi tidak dapat digunakan, variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga (Ghozali, 2006:95). Untuk mengamati adanya multikolinieritas adalah dengan menganalisis nilai toleransi dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Toleransi mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/Tolerance$. Nilai *cut off* yang dipakai untuk menunjukkan adanya

multikoliniritas adalah nilai toleransi kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10.

5. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi antara variabel itu sendiri pada pengamatan yang berbeda baik pada waktu atau respondennya. Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji dan mengetahui ada tidaknya korelasi antara data dalam variabel penelitian pada model linier regresi berganda. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada penyakit autokorelasi. Tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang terbebas dari autokorelasi.

Pada penelitian ini, Uji Durbin Watson adalah cara untuk mendeteksi autokorelasi, untuk mendeteksi autokorelasi, dimana model regresi linier berganda terbebas dari autokorelasi jika nilai Durbin Watson hitung terletak di daerah "Tidak ada Autokorelasi Positif dan Negatif" atau mendekati angka 2 (Ghozali, 2006:119).

Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi perlu dikemukakan hipotesis dalam bentuk sebagai berikut :

H_0 : tidak terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan

H_a : terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

6. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2006:125-126) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari

residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot. Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

G. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh variabel tingkat motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) terhadap pelayanan publik (Y) di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Maka dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linear berganda, formulasi umum yang digunakan adalah sebagai berikut (Riduwan, 2011:155) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

- Y = Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo
- X_1 = Motivasi
- X_2 = Kinerja pegawai
- a = Konstanta (nilai pada saat X_1, X_2 , sama dengan nol)
- b_1 = Nilai koefisien regresi komponen motivasi
- b_2 = Nilai koefisien regresi komponen kinerja pegawai.
- e = koefisien pengganggu

Dalam penelitian ini, pengujian Regresi Linier Berganda menggunakan bantuan program SPSS *for Windows version 20.0*.

2. Uji Statistik Simultan (*F-test*)

Digunakan untuk mengetahui secara koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh variabel terikat atau tidak. (Riduwan, 2011:142). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

- F = Uji Bersama
- R^2 = Koefisien Determinasi
- k = Jumlah Variabel
- n = Jumlah data

Kriteria penilaian uji F (uji statistik secara bersama-sama) yaitu :

1. H_0 ditolak H_1 diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen.
2. H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen.
3. Level signifikan adalah 0.05

3. Uji Statistik Parsial (*t-test*)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antar variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). (Riduwan, 2011:160)

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

dimana :

t = nilai t

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Kriteria penilaian uji t (uji statistik secara individu) yaitu :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 0.05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 0.05 maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

4. Uji Determinasi

Koefisien determinasi ini dipergunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independent terhadap perubahan variabel dependent. Artinya pengaruh variabel independent terhadap perubahan variabel dependent (Sugiyono, 2010:21). Koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2010:218):

$$Kd = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd = Nilai koefisien determinasi

r_{xy}^2 = Nilai Koefisien korelasi

5. Teknis Analisa Data Kualitatif

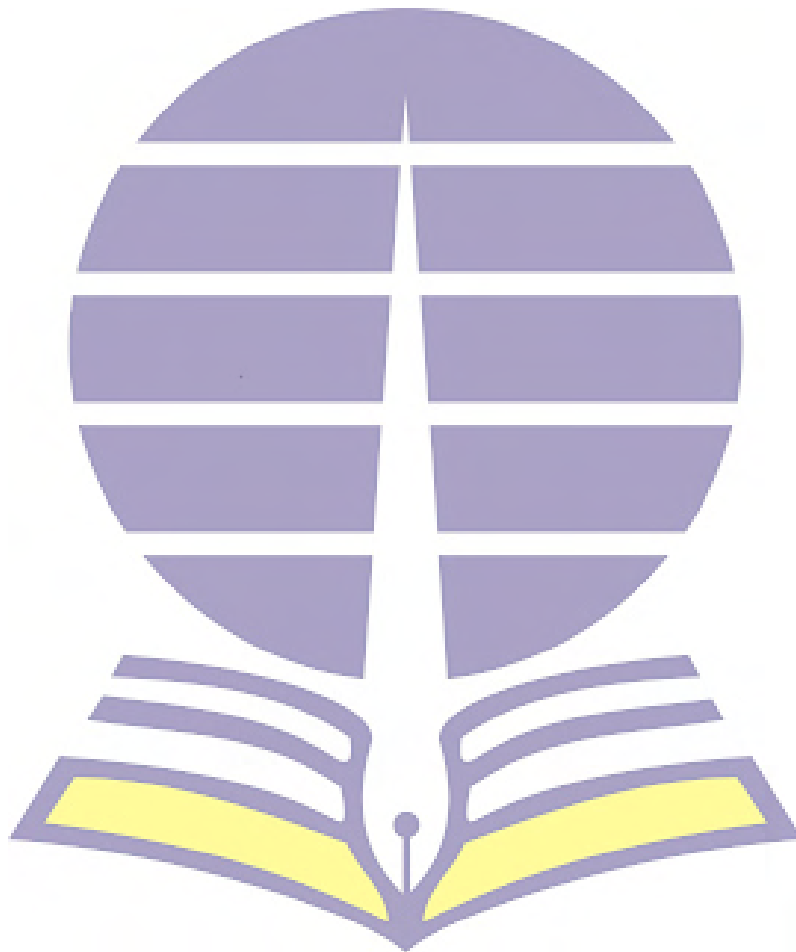
Sementara itu, data kualitatif yang dikumpulkan dari hasil *indepth interview* akan diklasifikasi, dianalisis dan disimpulkan sesuai dengan indikator-

indikator variabel penelitian. Menurut Moleong (2009:324-342) bahwa untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

Untuk menguji keabsahan data yang telah terkumpul penulis menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data, untuk keperluan pengecekan atau sebagai bahan perbandingan terhadap data tersebut. Terdapat empat macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, metode, peneliti dan teori (Moleong, 2009:178). Dalam hal ini penulis menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dengan metode kualitatif. Hal tersebut akan dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Patton dalam Moleong, 2009:178).

Pada akhir wawancara juga pada saat penelitian berlangsung, penulis mengulangi garis besar apa yang telah dikatakan oleh informan dengan maksud agar dia memperbaiki bila ada kekeliruan atau menambah apabila masih ada kekurangan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian

Kecamatan Kraksaan adalah salah satu dari 24 kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Probolinggo. Dilihat dari perencanaan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2010 tentang Penunjukan Kraksaan sebagai Ibukota Kabupaten Probolinggo. Secara Geografis Kecamatan Kraksaan terletak di wilayah timur Kabupaten Probolinggo dan terletak pada posisi antara $7^{\circ}39'25''S$ $101^{\circ}2'45''E$. Wilayah Kecamatan Kraksaan memiliki struktur tanah rendah dengan ketinggian wilayah sekitar 20 meter dari permukaan laut.

Secara geografis, letak Kecamatan Kraksaan sangat strategis karena terletak pada jalan pantura, sehingga secara ekonomis merupakan sentra penggerak dari perekonomian Kabupaten Probolinggo. Selain itu juga Kecamatan Kraksaan juga merupakan pusat administrasi Kabupaten Probolinggo. Adapun letak dari Kecamatan Kraksaan adalah berbatasan langsung dengan Kecamatan-kecamatan lain di wilayah Probolinggo. Sebelah Utara berbatasan dengan selat Madura, sebelah barat Barat berbatasan dengan Kecamatan Pajarakan, Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Paiton dan Kecamatan Besuk, sedangkan sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Krejengan. Luas Kecamatan Kraksaan secara keseluruhan adalah $37,78 \text{ Km}^2$.

Jenis tanah di wilayah Keca matan Kraksaan terdiri dari 3 jenis. Adapun pembagian jenis tanah tersebut dan luasnya sebagai berikut :

1. *Alluvial* (tanah subur, potensi pertanian tinggi).
2. *Regosol* (potensi pertanian rendah, kurang dapat menyimpan air).
3. *Gleysol* (potensi pertanian rendah, mudah terkena erosi).

Kondisi iklim sendiri ditandai dengan keadaan dimana suatu wilayah mempunyai keadaan bulan basah dan bulan kering. Kondisi curah hujan di Kecamatan Kraksaan relatif rendah, dimana rata rata curah hujan 13 mm dengan rata-rata hari hujan 10 hari pada musim hujan. Sedangkan temperatur/suhu rata-rata berkisar antara 27-39 Celcius.

1. Struktur Organisasi

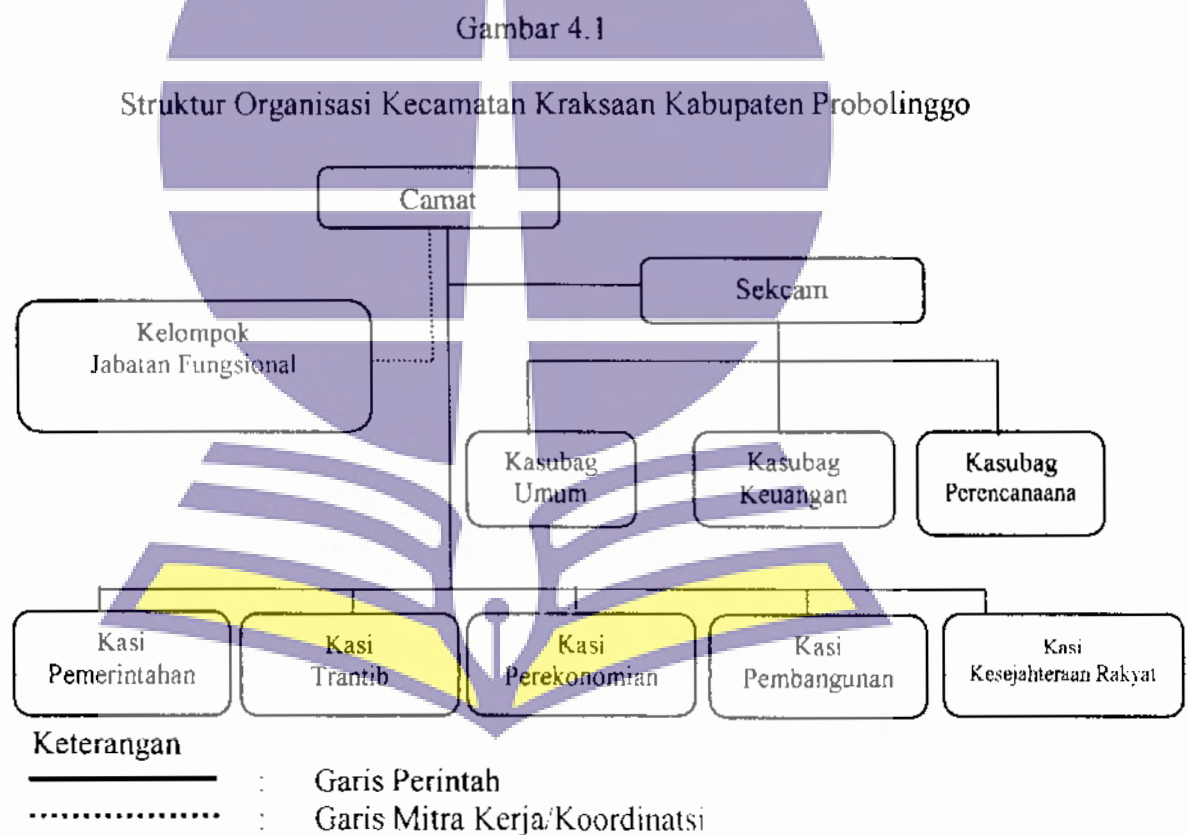
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 16 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Kraksaan mempunyai tugas Penyelenggaraan Pemerintahan , Pembangunan dan Pembinaan Kehidupan Masyarakat dalam Wilayah Kecamatan.

Untuk menjalankan tugas tersebut, Kantor Kecamatan Kraksaan mempunyai fungsi :

1. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban;
3. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;

4. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya tersebut, Kecamatan mempunyai susunan organisasi dan tata kerja, sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 16 tahun 2007, sebagai berikut:



Sumber : Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 16 Tahun 2007

2. Tugas Pokok dan Fungsi

a. Camat

Camat mempunyai tugas pokok memimpin penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan di Kecamatan. Untuk menyelenggarakan tugas dimaksud Camat mempunyai fungsi :

1. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat ;
2. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum ;
3. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan ;
4. Pengkoordinasian pemeliharaan prasaran dan fasilitas pelayanan umum ;
5. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan ;
6. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Desa/Kelurahan ;
7. Penyusunan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga ;
8. Pembinaan pelayanan umum ;
9. Pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian produktif dan distribusi serta pembinaan sosial ;
10. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa/Kelurahan ;

11. Pemimpin penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat di Kecamatan berdasarkan pedoman dan kebijakan serta pelimpahan kewenangan yang dilimpahkan Bupati ;
12. Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di Kecamatan ;
13. Pembantuan Sekretaris Daerah dalam menyiapkan informasi mengenai wilayah Kecamatan yang dibutuhkan dalam perumusan kebijakan bagi Kepala Daerah ;
14. Pengkoordinasian kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pelayanan lintas Kelurahan dan Desa ;
15. Pengelolaan urusan ketatausahaan ;
16. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas ;
17. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

b. Sekretaris Kecamatan (Sekcam)

Sekcam mempunyai tugas melakukan pembinaan administratif kepada seluruh satuan organisasi Pemerintah Kecamatan serta melaksanakan ketatausahaan , keuangan, kepegawaian, dan perlengkapan kantor.

Untuk menyelenggarakan tugas yang dimaksud , Sekretariat Kecamatan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana, pengendalian, dan pengevaluasian pelaksanaannya ;
2. Pengelolaan urusan keuangan ;

3. Pelaksanaan tata usaha umum, tata usaha kepegawaian serta tata usaha perlengkapan ;
4. Pelaksanaan urusan rumah tangga ;
5. Pelaporan pelaksanaan tugasnya kepada Camat ;
6. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya.

c. Sub. Bagian Umum

Sub Bagian umum mempunyai tugas melaksanakan penatausahaan surat menyurat dan administrasi kepegawaian.

Dalam melaksanakan tugas dimaksud Sub Bagian Umum menyelenggarakan fungsi :

1. Pencatatan dan pengarsipan surat menyurat ;
2. Penyiapan dan pendisposisian surat kelaui ;
3. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan protokoler ;
4. Penyiapan analisa kebutuhan kantor dan pengadministrasiannya ;
5. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan ;
6. Pelaporan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris Kecamatan
7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsinya.

d. Sub. Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penatausahaan surat menyurat dan administrasi kepegawaian.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi :

1. Penghimpunan dan pengolahan data untuk penyusunan rencana anggaran ;
2. Pengelolaan urusan keuangan ;
3. Pembuatan laporan keuangan ;
4. Pelaksanaan ketatausahaan pelaporan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris Kecamatan ;
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Sub. Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan perencanaan program dan kegiatan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan menyelenggarakan tugas fungsinya:

1. Penghimpunan dan pengolahan bahan-bahan usulan program kerja ;
2. **Penyiapan rencana kegiatan ;**
3. Peyiapan rencan kebutuhan kantor ;
4. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan ;
5. Pelaporan hasil tugasnya kepada Sekretaris Kecamatan ;
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan sesuai tugas dan fungsinya.

f. Kasi Pemerintahan

Kasi Pemerintahan mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan umum dan pemerintahan desa/kelurahan serta ketentraman dan ketertiban.

Untuk menyelenggarakan tugas yang dimaksud, Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :

1. Menyelenggarakan Pemerintahan umum dan pelaksanaan koordinasi instansi – instansi di lingkungan Kecamatan ;
2. Mengadakan pembinaan pemerintahan desa / kelurahan ;
3. Pembinaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ;
4. Pembinaan pembuatan Monografi Kecamatan ;
5. Melaksanakan ketatausahaan ;
6. Melaporkan pelaksanaan tugasnya ;
7. Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugasnya.

g. Kasi Perekonomian

Kasi Perekonomian mempunyai tugas menyiapkan, pembinaan, pengevaluasian terhadap kegiatan di bidang Perekonomian.

Untuk menyelenggarakan tugas yang dimaksud, Seksi Perekonomian mempunyai fungsi :

1. Menyiapkan bahan penyusunan program dan pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi hasil produksi ;
2. Menyiapkan kegiatan penyuluhan pembinaan pengembangan kepariwisataan dan pertambangan ;

3. Mengadakan pembinaan terhadap pengembangan perekonomian desa, program Bimas/Inmas dan melakukan pendapatan industri kecil dan kerajinan serta usaha gotong royong ;
4. Melakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan perekonomian, produksi, dan distribusi hasil produksi ;
5. Melaksanakan ketatausahaan ;
6. Melaporkan pelaksanaan tugasnya ;
7. Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya.

h. Kasi Pembangunan

Kasi Pembangunan mempunyai tugas melakukan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan fisik terhadap kegiatan di bidang Pembangunan.

Untuk menyelenggarakan tugas yang dimaksud, Seksi Pembangunan mempunyai fungsi :

1. Menyusun program dan pembinaan sarana dan prasarana ;
2. Membina pelayanan umum ;
3. Melakukan pembinaan dan melaksanakan kegiatan pembangunan ;
4. Menyiapkan bahan pembinaan pelayanan umum serta penyusunan mekanisme pelayanan perizinan ;
5. Melaksanakan ketatausahaan ;
6. Melaporkan pelaksanaan tugasnya ;
7. Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya.

i. Kasi Kesejahteraan Rakyat

Mempunyai tugas melakukan penyiapan, penyusunan, pembinaan terhadap kegiatan di bidang Sosial.

Untuk menyelenggarakan tugas yang dimaksud, Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi :

1. Menyiapkan bahan untuk penyusunan program dan melakukan pembinaan sosial dan pelayanan sosial ;
2. Menyiapkan bahan untuk penyusunan program dan melakukan pembinaan dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat , Keluarga Berencana, gizi masyarakat, dan pemberantasan penyakit menular ;
3. Menyiapkan bahan untuk penyusunan program pembinaan pendidikan, kepemudaan dan olah raga ;
4. Menyiapkan bahan untuk penyusunan program pembinaan, pelestarian lingkungan hidup, penghijauan dan upaya peningkatan peran serta masyarakat dalam kebersihan ;
5. Menyiapkan bahan rekomendasi dalam permintaan atau penyaluran bantuan sosial termasuk bantuan bencana alam ;
6. Melaksanakan ketatausahaan ;
7. Melaporkan pelaksanaan tugasnya ;
8. Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya.

j. Kasi Ketentraman dan Ketertiban

Mempunyai tugas membantu Camat untuk melaksanakan tugas Kecamatan dibidang ketentraman dan ketertiban.

Untuk menyelenggarakan tugas yang dimaksud, Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi :

1. Pengumpulan, pengolahan dan mengevaluasi data di bidang ketentraman dan ketertiban ;
2. Pengumpulan bahan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban ;
3. Penyelenggaraan administrasi dan operasional kegiatan administrasi perlindungan masyarakat (LINMAS) ;
4. Pembinaan masyarakat dalam rangka peningkatan ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat ;
5. Pelaksanaan kegiatan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban;
6. Pembinaan dan pengkoordinasian di bidang ketentraman dan ketertiban ;
7. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan ;
8. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas kedinasan;
9. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Camat sesuai tugas dan fungsinya.

k. Kelompok Jabatan Fungsional

Jenis jabatan fungsional diatur sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional adalah mitra kerja kantor kecamatan sedangkan kedudukan dan fungsinya bersifat koordinatif. Adapun keberadaan jabatan fungsional berdasarkan kretaria sebagai berikut :

1. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian teknis Kantor Kecamatan sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan;
2. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai bidang keahliannya ;
3. Kelompok jabatan fungsional dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Camat ;
4. Kelompok jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

Tata kerja di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut :

1. Semua satuan organisasi di lingkungan Kantor Kecamatan dalam melaksanakan tugasnya wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, simplifikasi dan sinkronisasi;
2. Dalam melaksanakan tugasnya, Camat bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah ;

3. Sekretaris Kecamatan dan Kepala Seksi beserta Kasubbag berkewajiban melaksanakan prinsip-prinsip keterpaduan dan pemanfaatan pelaksanaan program baik dalam lingkup kantor maupun dengan instansi lain sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing setelah mendapatkan petunjuk dari Camat ; Sekretaris Kecamatan dan Kepala Seksi beserta Kasubbag masing – masing bertanggung jawab memberikan bimbingan dan pembinaan kepada bawahannya serta melaporkan pelaksanaan tugasnya menurut jenjang jabatan masing-masing.

3. Visi dan Misi Kecamatan Kraksaan

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan kemana suatu organisasi dalam hal instansi pemerintah harus dibawa agar tetap eksis, antisipatif dan inovatif sehingga memiliki gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan organisasi.

Seiring dengan Visi Pemerintah Kabupaten Probolinggo serta sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya maka Kecamatan Kraksaan menetapkan Visi sebagai berikut: “Terwujudnya Pemerintahan Kecamatan Kraksaan yang Kredibel dan Akuntabel”

Pemahaman atas pernyataan visi tersebut mengandung makna terjalinnya sinergi yang dinamis antara seluruh aparatur Kecamatan Kraksaan dengan seluruh satuan kerja pada Pemerintah Desa dan Kelurahan dalam merealisasikan seluruh peran dan fungsi secara terpadu. Secara filosofi visi tersebut dapat dijelaskan melalui makna yang terkandung di dalamnya, yaitu:

- a). *Sebagai penggerak* : terkandung upaya dan peran Kecamatan Kraksaan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan profesional.
- b). *Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik* : adalah suatu kondisi penyelenggaraan pemerintahan yang memenuhi kriteria partisipatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, transparan, akuntabel, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, berkeadilan, efisien dan efektif serta bervisi strategis.
- c). *Profesional* : adalah suatu sifat dari aparatur yang dalam menjalankan tugasnya selalu bekerja sesuai prosedur, memiliki kemampuan yang berlandaskan ilmu dan kompetensi, selalu mengembangkan diri dalam bekerja sesuai dengan standar etik.

Misi merupakan suatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan visi yang ditetapkan. Dengan demikian visi dapat terwujud apabila setiap instansi pemerintah mempunyai misi yang jelas sehingga pada gilirannya dapat menyelaraskan dengan potensi, peluang dan kendala yang dihadapi.

Untuk mewujudkan Visi Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo di masa mendatang, ditetapkan misi sebagai berikut:

- a. Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien;
- b. Mewujudkan Partisipasi Aktif Masyarakat Diberbagai Bidang.

Misi yang ditetapkan mengacu kepada peran aparaturnya kecamatan yang bersifat koordinasi wilayah, administrasi dan regulasi.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel berikut dibawah ini :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Valid	Pria	30	75%
	Wanita	10	25%
	Total	40	100%

Sumber : Data Penelitian Diolah, 2018

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 30 orang (75%), sedangkan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 10 orang (25%). Hal ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden lebih banyak berjenis kelamin pria, jika dibandingkan dengan yang berjenis kelamin wanita.

Berdasarkan latar belakang tingkat pendidikan pegawai Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	-	-
2	SLTP	-	-
3	SLTA	27	67%
5	S1	10	25%
6	S2/S3	3	8%
	Jumlah	40	100%

Sumber : Data Penelitian Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas jumlah responden yang berpendidikan SLTA menempati urutan yang paling banyak yakni berjumlah 27 orang atau (67%). Adapun yang berpendidikan Strata Satu berjumlah 10 orang (25%) dan yang berpendidikan Strata Dua berjumlah 3 orang (8%).

Sedangkan Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

	Frekuensi	Persentase
1-10 tahun	21	52,5%
11-20 tahun	14	35 %
21-30 tahun	5	12,5%
Total	40	100

Sumber : Data Penelitian Diolah, 2018

Tabel diatas menunjukkan bahwa masa kerja responden di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo antara 1-30 tahun. Pegawai yang memiliki masa kerja antara 11-20 tahun menempati urutan kedua yaitu sebesar 14 orang (35%), sedangkan pegawai yang memiliki masa kerja di atas 21 tahun (rentang 21-30 tahun) sebanyak 5 orang (12,5%) dan pegawai dengan masa kerja antara 1-10 tahun memiliki jumlah yang lebih banyak dibanding masa kerja di atas 10 tahun, yaitu sebanyak 21 orang (52,5%). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo belum memiliki masa kerja yang lama.

C. Diskripsi Variabel

Deskripsi variabel-variabel yang diteliti dipergunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban terhadap butir pernyataan dalam kuesioner.

1. Data Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi

Motivasi ditetapkan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Pada bagian ini disajikan data mengenai variabel penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 40 pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan mengajukan pertanyaan sebanyak 5 pertanyaan, yang tersusun dari nomor 1 sampai dengan 5 yang setiap pertanyaannya diberikan 5 alternatif jawaban, yaitu a, b, c, d, dan e. Berikut ini adalah data hasil kuesioner yang tersaji dalam bentuk tabel :

Tabel 4.4 Gaji pegawai memenuhi kebutuhan makan, minum, dan tempat tinggal

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	5,0
3	Cukup Setuju	3	7,5
4	Setuju	9	22,5
5	Sangat Setuju	26	65,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, sebanyak 26 responden (65%) menyatakan sangat setuju bahwa gaji pegawai memenuhi kebutuhan makan, minum dan tempat tinggal. Sebanyak 9 responden (22,5%) menyatakan setuju bahwa gaji pegawai memenuhi kebutuhan makan, minum dan tempat tinggal, 3 responden (7,5%) menyatakan cukup setuju gaji pegawai memenuhi kebutuhan makan, minum dan tempat tinggal dan sebanyak 2 responden (5%) menyatakan tidak setuju tentang gaji pegawai memenuhi kebutuhan makan, minum dan tempat tinggal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan (S) dan (BM), yang menyatakan bahwa gaji mereka tidaklah cukup untuk memenuhi kebutuhan

sehari-hari, dikarenakan telah berkurang karena dipotong pinjaman pada Bank dan Koperasi.

Tabel 4.5 Dalam bekerja pegawai mendapat jaminan asuransi keselamatan kerja dan tunjangan hari tua

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Cukup Setuju	-	-
4	Setuju	13	32,5
5	Sangat Setuju	27	67,5
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 27 responden (67,5%) menyatakan sangat setuju dalam bekerja pegawai mendapat jaminan asuransi keselamatan kerja dan tunjangan hari tua, sedangkan sisanya sebanyak 13 responden (32,5%) menyatakan setuju dalam bekerja pegawai mendapat jaminan asuransi keselamatan kerja dan tunjangan hari tua.

Tabel 4.6 Setiap mendapat kesulitan, rekan kerja mau memberikan bantuan kepada sesama pegawai

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Cukup Setuju	4	10,0
4	Setuju	10	25,0
5	Sangat Setuju	26	65,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 26 responden (65%) menyatakan sangat setuju setiap mendapat kesulitan, rekan kerja mau memberikan bantuan kepada sesama pegawai, sebanyak 10 responden (25%) menyatakan setuju setiap mendapat kesulitan, rekan kerja mau memberikan

bantuan kepada sesama pegawai, sedangkan sebanyak 4 responden (10%) menyatakan cukup setuju setiap mendapat kesulitan, rekan kerja mau memberikan bantuan kepada sesama pegawai.

Tabel 4.7 Instansi/organisasi memberikan intensif dan pujian pada pegawai atas hasil kerja yang memuaskan

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Cukup Setuju	-	-
4	Setuju	9	22,5
5	Sangat Setuju	31	77,5
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 31 responden (77,5%) menyatakan sangat setuju tentang Instansi/organisasi memberikan intensif dan pujian pada pegawai atas hasil kerja yang memuaskan, sedangkan sisanya sebanyak 9 responden (22,5%) menyatakan setuju tentang Instansi/organisasi memberikan intensif dan pujian pada pegawai atas hasil kerja yang memuaskan.

Tabel 4.8 Pimpinan memberi kesempatan kepada para pegawai untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	5,0
3	Cukup Setuju	-	-
4	Setuju	12	30,0
5	Sangat Setuju	26	65,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 26 responden (65%) menyatakan sangat setuju bahwa pimpinan memberi kesempatan kepada

para pegawai untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja, sebanyak 12 responden (30%) menyatakan setuju pimpinan memberi kesempatan kepada para pegawai untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja, dan sebanyak 2 responden (5%) yang menyatakan tidak setuju pimpinan memberi kesempatan kepada para pegawai untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja.

2. Data Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai ditetapkan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Pada bagian ini disajikan data mengenai variabel penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 40 pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan mengajukan pertanyaan sebanyak 5 pertanyaan, yang tersusun dari nomor 6 sampai dengan 10. Berikut ini adalah data hasil kuesioner yang tersaji dalam bentuk tabel :

Tabel 4.9 Pegawai menghasilkan/menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standart dan target organisasi/instansi

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Cukup Setuju	7	17,5
4	Setuju	3	7,5
5	Sangat Setuju	30	75,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 30 responden (75%) menyatakan sangat setuju pegawai menghasilkan/menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standart dan target organisasi/instansi, sebanyak 3 responden

(7,5%) menyatakan cukup setuju pegawai menghasilkan/menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standart dan target organisasi/instansi, sedangkan sisanya sebanyak 7 responden (17,5%) menyatakan setuju pegawai menghasilkan/menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standart dan target organisasi/instansi.

Pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sendiri menurut Bapak Camat Kraksaan menyatakan bahwa :

“staf yang ada di Kantor Kecamatan mengacu kepada tupoksi yang sudah ada yaitu tentang struktur organisasi pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Probolinggo. Di situ sudah jelas dikatakan bahwa tiap-tiap pegawai mulai dari staf, Kasi, Sekcam sudah ada tugas dan fungsinya masing-masing sehingga uraian tugas daripada staf ini sudah jelas, apa yang diperbuat pada tiap hari dan apa yang diperbuat setelah akan pulang. Dan mengenai kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, sesuai dengan tugasnya itu, tupoksinya memang sebelum bulan Desember harus sudah dirampungkan, memang sudah kita sampaikan kepada yang bersangkutan bahwa Oktober, November adalah perampungan dan sebelum 31 Desember itu sudah harus selesai dan sampai hari ini yah sudah hampir dikatakan sudah rampung pekerjaan-pekerjaan dari setiap Seksi atau staf di Kantor Kecamatan Kraksaan ini.” (Sumber : Wawancara Hari Senin 31 Desember 2018).

Berkaitan dengan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standart dan target organisasi/instansi, menurut Bapak Sekretaris Kecamatan Kraksaan menjelaskan bahwa :

“para pegawai sudah mengetahui tugasnya, karena sudah ditetapkan sebelumnya apa-apa saja yang harus dikerjakan, tugasnya disusun secara kelompok, dan sasaran kerjanya sudah jelas, dan saya rasa kinerja yang ditunjukkan pegawai sudah cukup bagus yah, sudah mampu merampungkan tugas-tugasnya, penyelesaian tugasnya sudah tepat waktu, kalau misalkan dipersenkan yah rata-rata pencapaian pegawai sekitar 70 sampai 80 persen.” (Sumber : Wawancara Hari Senin 31 Desember 2019).

Dari berbagai pernyataan diatas jelas terlihat bahwa para pegawai telah mengetahui rencana kerja dan target kerja yang ditetapkan bersama atasan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Berdasarkan wawancara tersebut, secara umum penetapan rencana kerja di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dilakukan secara kelompok, dan berdasarkan penilaian para atasan dari masing-masing bagian dan seksi, beberapa pegawainya telah mencapai sasaran kerja yang ditetapkan dan telah menyelesaikan tugasnya tepat waktu serta menunjukkan kinerja yang cukup baik. Walaupun belum maksimal karena masih ada beberapa pegawai lainnya yang tidak menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

Dari beberapa hasil wawancara diatas dan berdasarkan pengamatan secara langsung dapat disimpulkan bahwa secara umum pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo telah mencapai sasaran kerja yang ditetapkan, dan dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya dengan baik, walaupun masih ada sebagian kecil pegawai yang tidak menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. Olehnya itu diharapkan para pegawai dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan tepat waktu sebagai bentuk tanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsi yang harus mereka kerjakan. Karena jika seluruh tugas dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan, maka akan membantu dalam meningkatkan kinerja dan pencapaian target kerja pegawai dapat lebih optimal. Sebagaimana harapan dari pimpinan bahwa dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat haruslah dimulai dari dalam organisasi itu sendiri. Komitmen yang kuat dari para pegawai sangatlah penting.

Tabel 4.10 Pegawai melakukan pekerjaan yang yang diberikan atasan dengan rapi dan teliti.

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Cukup Setuju	2	5,0
4	Setuju	14	35,0
5	Sangat Setuju	24	60,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, sebanyak 24 responden (60%) menyatakan sangat setuju pegawai melakukan pekerjaan yang yang diberikan atasan dengan rapi dan teliti, sebanyak 14 responden (35%) menyatakan setuju Pegawai melakukan pekerjaan yang yang diberikan atasan dengan rapi dan teliti, dan sebanyak 2 responden (5%) menyatakan cukup setuju pegawai melakukan pekerjaan yang yang diberikan atasan dengan rapi dan teliti.

Mengenai ketelitian dan kerapian pekerjaan para pegawai, Bapak Camat Kraksaan Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa :

“pada umumnya para pegawai telah melakukan pekerjaan secara teliti dan rapi, tapi jika dikatakan maksimal, saya kira belum lah, karena masih ada satu, dua orang yang kinerjanya belum baik, tapi secara umum yah sudah baik. Dilihat dari segi tanggung jawabnya kan saya rasa sudah cukuplah karena saya juga memang terapkan itu, bagaimana yang bersangkutan bertanggung jawab secara penuh, artinya saya memberikan masing-masing pegawai tugas dan dialah bertanggung jawab atas hal itu.” (Sumber : Wawancara Hari Senin 31 Desember 2018).

Berkaitan dengan hal tersebut, Bapak Sekretaris Kecamatan Kraksaan mengatakan sebagai berikut :

“dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan teliti dan rapi, kita ini termasuk bagus, kita di sini melakukan monitoring evaluasi

terhadap kinerja pegawai per bulan, apalagi kita di sini orang program kan, tentu kita harus punya kinerja yang bagus. Cuma yah begitu ada yang kadang pencapaiannya itu tidak sesuai dengan target. Misalnya contoh target kita di triwulan ke dua itu pelaksanaan kegiatannya itu harus 50 persen, ternyata masih ada yang di bawah, tapi ada juga sudah di atas 50 persen. Tapi rata-rata sudah baguslah pencapaiannya, artinya kinerja pegawai di sini sudah cukup bagus. Kalau penjabaran tugasnya secara kelompok dimana setiap kelompok itu dirinci masing-masing tugasnya, artinya kelompok A mengerjakan ini, kelompok B ini, begitu.” (Sumber : Wawancara Hari Senin 31 Desember 2017).

Sasaran kerja pegawai merupakan rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang pegawai yang disusun dan disepakati bersama antara pegawai dengan atasan pegawai. Sasaran kerja disini mengenai rencana dan target kerja yang harus dicapai oleh pegawai dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Pencapaian sasaran kerja ini berhubungan dengan pelaksanaan tugas oleh para pegawai, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Sasaran kerja pegawai bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Pegawai Negeri Sipil dan menjamin objektivitas dalam mempertimbangkan pengangkatan dalam jabatan dan kenaikan pangkat.

Tabel 4.11 Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	5,0
3	Cukup Setuju	2	5,0
4	Setuju	9	22,5
5	Sangat Setuju	27	67,5
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 27 responden (67,5%) menyatakan sangat setuju jika pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan

cepat dan tepat, sebanyak 9 responden (22,5%) menyatakan setuju pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat, sebanyak 2 responden (5%) pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat dan sisanya sebanyak 2 responden (5%) menyatakan tidak setuju pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.

Selanjutnya Bapak Camat Kraksaan Kabupaten Probolinggo juga mengungkapkan mengenai para pegawai menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat, berikut ini pernyataannya:

“untuk menentukan pencapaian kerja pegawai ada namanya penilaian dari atasan, nah dari penilaian disitu bisa dilihat sudah bagus atau tidak kinerja kita, sebenarnya penilaian ini bersifat rahasia, jadi kita tidak boleh cemburu kalau nilainya teman lebih bagus, disini ada nilainya 70, 80 bahkan ada 90, tergantung hasil kerja masing-masing pegawai. Faktor ketepatan dan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi penilaian tersendiri dalam penilaian kinerja” (Sumber : Wawancara Hari Senin 31 Desember 2018).

Mengenai kecepatan dan ketepatan, Bapak Sekretaris Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo menjelaskan bahwa :

“Rencana kerja disusun setiap tahunnya sesuai dengan tupoksi masing-masing, uraian tugasnya disusun. Kalau sasaran kerja rata-rata pegawai sudah tahu semua. Setiap pegawai bertanggungjawab untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat. Kalau saya melihat disini secara global para pegawai Kecamatan Kraksaan telah menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat....ya kira-kira 85% lah akurasi kecepatan dan ketepatannya” (Sumber : Wawancara Hari Senin 31 Desember 2018).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo masih ada sebagian kecil pegawai yang tidak menyelesaikan tugasnya atau menunda-nunda pekerjaannya. Oleh karena itu

sangat perlu ditingkatkan kedisiplinan pegawai dalam penyelesaian tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Dan diharapkan para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan secepatnya atau sebelum dibutuhkan agar dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaan lainnya, sehingga dapat mengefisienkan waktu yang ada.

Tabel 4.12 Pegawai masuk dan pulang kerja dengan tepat waktu

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	5,0
3	Cukup Setuju	-	-
4	Setuju	12	30,0
5	Sangat Setuju	26	65,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 26 responden (65%) menyatakan sangat setuju jika pegawai masuk dan pulang kerja dengan tepat waktu, sebanyak 12 responden (30%) menyatakan setuju jika pegawai masuk dan pulang kerja dengan tepat waktu, sedangkan sisanya sebanyak 2 responden (5%) menyatakan tidak setuju jika pegawai masuk dan pulang kerja dengan tepat waktu.

Disiplin terhadap jam kerja merupakan salah satu hal terpenting dalam peningkatan kinerja pegawai. Disiplin jam kerja yang dimaksud adalah datang ke kantor dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sendiri memiliki ketentuan jam kerja sebagai berikut :

1. Senin (Apel bersama perangkat Desa dan Kelurahan) : Pukul 07.30 - 16.00 WIB.
2. Selasa sampai Kamis (apel pagi) : Pukul 07.30 - 16.00 WIB.
3. Jumat (senam bersama) : Pukul 06.30 - 11.00 WIB.
4. Jam Istirahat : Pukul 12.00 - 13.00 WIB.

Saat melakukan observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung, terlihat bahwa masih ada beberapa pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang datang tidak sesuai dengan jam yang ditentukan. Keterlambatan pegawai datang ke kantor pun beragam, mulai pada pukul 08.30, 09.00, bahkan hingga pukul 10.30. Selain datang terlambat, terlihat juga pegawai yang pulang mendahului atau pulang tidak sesuai dengan jam kerja. Berdasarkan pengamatan pada pukul 14.30 beberapa pegawai satu per satu sudah meninggalkan kantor.

Hal tersebut diungkapkan oleh Camat Kraksaan yang menyatakan sebagai berikut :

“... mengenai masalah disiplin waktu itu saya kira bukan cuma di sini, di tempat lain pun juga, yah memang ada beberapa pegawai yang kadang tidak datang tepat waktu, ada jam 09.00 ada jam 10.00 yah itu kan saya rasa kalau ada satu, dua orang yang bagaimanapun misalnya orang kerja di kelembagaan pasti ada satu, dua orang yang susah kita bina, yang susah dihina ini kan ada aturan-aturan kepegawaian, itu akan diberikan panggilan, teguran dan berupaya memberikan pemahaman kepada pegawai yang bersangkutan, seperti itu.” (Sumber : Wawancara Hari Senin 31 Desember 2018)

Selanjutnya, bapak Sekretaris Kecamatan Kraksaan Probolinggo juga menyatakan bahwa :

“yah kalau mau dikatakan 100 persen tidak juga, jadi memang pegawai kita di sini , memang ada yang disiplinnya bagus, sudah tepat waktu, datang apel, pulang sesuai waktu tapi tidak semua begitu. Jadi kita di sini tetap kita selalu menerapkan disiplin tepat waktu, itu tetap, tapi yah masih terjadi juga kan, kadang cepat datang tapi pulanginya tidak tepat waktu, ada juga yang terlambat datang tapi pulanginya malam, biasa orang sudah tidur kita baru pulang, akhirnya pagi-pagi itu sulit, begitu.” (Sumber : Wawancara Hari Senin 31 Desember 2018).

Dari pernyataan-pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa beberapa pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo menunjukkan tingkat kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja yang masih rendah. Dan dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa salah satu penyebab pegawai datang ke kantor seringkali tidak tepat waktu adalah karena faktor macet di jalan, apalagi bagi pegawai yang menggunakan kendaraan umum, serta jauhnya jarak yang ditempuh antara rumah dan kantor, selain itu ada juga yang disebabkan karena harus mengurus anak yang sakit, hal ini diungkapkan oleh beberapa pegawai perempuan yang sudah berkeluarga. Mereka mengatakan bahwa sebelum berangkat ke kantor mereka harus mengurus anak, apalagi jika anak sakit, mereka harus terlebih dahulu membawanya ke puskesmas.

Selain itu berdasarkan pengamatan secara langsung menunjukkan bahwa selain datang terlambat, pulang pun tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan, dan dari hasil wawancara mengatakan bahwa penyebab pegawai yang pulang mendahului atau pulang tidak sesuai dengan aturan karena pegawai

tersebut sudah menyelesaikan pekerjaannya dan tidak ada lagi yang bisa dikerjakan atau dengan kata lain pegawai yang pulang mendahului atau pulang sebelum jam yang ditetapkan bergantung dari pekerjaan masing-masing pegawai, hal ini menggambarkan bahwa walaupun pegawai sudah mengetahui tugas pokok dan fungsinya, tapi belum ada uraian pekerjaan yang jelas yang dimiliki oleh setiap pegawai, karena pembagian tugas yang dilakukan secara kelompok tersebut, tidak menggambarkan tugas yang akan dilaksanakan oleh para staf atau anggota tiap-tiap kelompok kerja. Selain itu ada juga yang mengatakan bahwa pegawai yang pulang mendahului disebabkan karena ada urusan lain, urusan keluarga atau urusan pribadi di luar kantor yang mendesak.

Selain beberapa pernyataan tersebut, penulis juga menyimpulkan bahwa penyebab pegawai datang dan pulang tidak sesuai dengan jam yang ditentukan disebabkan oleh kurangnya pengawasan serta kurangnya kejujuran pegawai dalam mengisi absen. Keterlambatan pegawai merupakan salah satu hal yang serius yang harus diperhatikan dan diharapkan adanya pengawasan dan ketegasan oleh atasan agar pegawai memiliki disiplin terhadap jam kerja yang lebih baik.

Tabel 4.13 Pegawai bekerja dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Cukup Setuju	3	7,5
4	Setuju	9	22,5
5	Sangat Setuju	28	70,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa, sebanyak 28 responden (70%) menyatakan sangat setuju jika pegawai bekerja dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama, sebanyak 9 responden (22,5%) menyatakan setuju pegawai bekerja dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama, sedangkan sebanyak 3 responden (7,5%) menyatakan pegawai bekerja dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama.

Dari tanggapan responden mengenai pegawai bekerja dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama pegawai pada Kantor Kecamatan Kraksaan dapat dikatakan baik atau nyaman dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan, ini guna mendapatkan hasil yang baik bagi perusahaan/instansi dan meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan terjalinnya komunikasi yang baik antara sesama rekan sekerja dan atasan dengan bawahan. Disini pegawai merasa nyaman dalam bekerja dengan terciptanya interaksi atau komunikasi yang baik dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan, yang mana dari individu pegawai saling bekerja sama dengan baik dalam bekerja yang dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi pegawai.

Dengan ini diharapkan pada organisasi agar lebih baik lagi dalam menjalin komunikasi dengan bawahan dan menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk saling mendengarkan pendapat pegawai yang satu dan lainnya.

Mengenai pegawai bekerja dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama, Bapak Camat Kraksaan Kabupaten Probolinggo, mengatakan sebagai berikut :

“.....disini rata-rata pegawai mampu membangun hubungan kerja dengan teman sejawatnya. Bagi mereka yang mampu membangun hubungan kerja yang efektif selalu berwajah dan bersikap cerah dan enerjetik. Orang seperti ini berpandangan positif terhadap lingkungannya. Mereka banyak memiliki teman dan bahkan sahabat. Sebaliknya yang berpandangan negatif. Mereka cenderung dapat menyebabkan suasana kerja penuh depresi dan melelahkan. Orang yang berspirit rendah seperti ini bisa mempengaruhi teman-temannya. Orang lain bakal menghindari bahkan menjauhinya. Untuk saling memahami sesama kolega kerja dan manajer maka diperlukan pemahaman tentang beragam tipe orang...” (Sumber : Wawancara, Hari Senin 31 Desember 2018)

Hal Senada juga diungkapkan oleh Bapak Sekretaris Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang menuturkan sebagai berikut :

Cukup baik, ada kerjasama dan mencari solusi terbaik dalam permasalahan pekerjaan Hubungan sosial antar pegawai. baik dan lancar, komunikasi rutin, saling mendukung & memotivasi untuk maju Hubungan dengan para pegawai melalui pertemuan, rapat, kebijakan tertulis & supervisi. Hubungan antar pegawai dilakukan dengan membina kerjasama antar pegawai. Hubungan sosial antar pegawai melalui pertemuan kerohanian dan peringatan perayaan tertentu. Rasa saling memiliki, percaya dan menghargai dilakukan dengan sosialisasi visi, misi, filosofi, nilai-nilai dasar, prinsip-prinsip dasar, keyakinan dasar & motto pelayanan. Kondisi emosi-psikis pegawai diupayakan stabil.....”(Sumber : Wawancara Hari Senin 31 Desember 2018)

Hal diatas berhubungan pula dengan hubungan kerja antara sesama pegawai dan atasan dengan bawahan yang saling menjalin komunikasi dengan baik. Dengan terjalinnya hubungan kerja yang baik ini tentu akan membawa dampak yang positif bagi organisasi dimana pegawai bekerja dan pekerjaannya akan optimal sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi. Dengan ini pegawai harus tetap menjalin komunikasi yang lebih baik lagi.

3. Data Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan

Pelayanan ditetapkan sebagai variabel terikat dalam penelitian ini. Untuk mendapatkan jawaban mengenai Pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo diajukan 5 pertanyaan yang tersusun dari nomor 11 sampai dengan nomor 15. Setiap pertanyaan diberikan 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu a, b, c, d, e. Berikut ini adalah data hasil kuesioner yang tersaji dalam bentuk tabel :

Tabel 4.14 Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, sudah dimiliki instansi.

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	5,0
3	Cukup Setuju	3	7,5
4	Setuju	9	22,5
5	Sangat Setuju	26	65,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 26 responden (65%) menyatakan sangat setuju kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, sudah dimiliki instansi, sebanyak 9 responden (22,5%) menyatakan setuju Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, sudah dimiliki instansi, sebanyak 3 responden (7,5%) menyatakan cukup setuju Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, sudah dimiliki instansi, sedangkan sisanya sebanyak 2 responden (5%) menyatakan tidak setuju Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, sudah dimiliki instansi.

Dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, yang sudah dimiliki instansi, sudah sangat bagus atau sangat layak dalam standart pemenuhan kualitas pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara salah seorang informan yang Bapak FR, mengenai hal tersebut menyampaikan sebagai berikut

“berbicara mengenai kenyamanan lingkungan, masyarakat membutuhkan kenyamanan penuh. Seperti ruang pelayanan, tersedianya kursi tunggu untuk masyarakat. Kamar Mandi dan WC. Saat menunggu untuk dilayani perlu kiranya ada TV yang bisa menghibur agar tidak bosan menunggu.” (Sumber : Wawancara Hari Jum’at 28 Desember 2018)

Hal senada juga disampaikan Bapak SA mengenai kenyamanan memperoleh pelayanan, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“secara keseluruhan kenyamanan lingkungan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo ini dapat dikatakan cukup nyaman. Tetapi untuk fasilitas disini khususnya untuk masyarakat penggunaan pelayanan sepertinya sudah mulai diperbaiki dan ditambah kenyamanannya. Apalagi penggunaan teknologi IT, tentunya akan menambah kecepatan pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu lama ngantri”. (Sumber : Wawancara Hari Jum’at 28 Desember 2018)

Unsur kenyamanan lingkungan menurut informan memiliki nilai tingkat kenyamanan yang cukup nyaman. Ada sebagian masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat kepentingan unsur ini adalah penting, namun ada juga yang mengatakan kurang penting dalam artian kurang memberi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dimensi kenyamanan lingkungan, yang dimaksudkan lebih mengarah kepada bahwa pelayanan administrasi yang diterima oleh masyarakat itu tidak mengalami hambatan dari sisi geografis, ekonomi, budaya organisasi atau

hambatan lain yang menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengurus administrasi. Aspek pertama yang menjadi kajian dalam dimensi kedua ini yaitu sisi geografis yang dimaknai sebagai faktor atau aspek yang terkait dengan jarak maupun transportasi yang dialami oleh masyarakat setiap kali membutuhkan pelayanan administrasi. Lokasi Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo berada di pusat atau tengah-tengah Kecamatan yang setiap harinya dilewati banyak kendaraan umum dan mudah dijangkau.

Tabel 4.15 Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, sudah berjalan dengan baik

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Cukup Setuju	-	-
4	Setuju	13	32,5
5	Sangat Setuju	27	67,5
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 27 responden (67,5%) menyatakan sangat setuju bahwa akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan dan sudah berjalan dengan baik, dan sisanya sebanyak 13 responden (32,5%) menyatakan setuju bahwa akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, sudah berjalan dengan baik.

Dari tabel diatas sebagian besar responden yang berjumlah 40 orang menyatakan bahwa akurasi pelayanan sudah dapat diterapkan dengan baik. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yakni Bapak AL yang menyampaikan sebagai berikut :

“aman-aman saja, mungkin karena Kantor Kecamatan Kraksaan letaknya yang berada dilingkungan yang relatif kondusif. Sehingga lingkungan fisik tempat ini dapat dikatakan cukup aman. Sedangkan untuk fasilitas penunjangnya saya rasa sudah mulai cukup canggih, terlebih setelah digunakannya aplikasi IT, masyarakat merasa lebih nyaman dan dapat dilayani lebih cepat”. (Sumber : Wawancara Hari Jum’at 28 Desember 2018)

Penuturan yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak RW, berikut ini pendapatnya:

“tingkat keamanan kami rasa masih cukup tinggi di lingkungan Kantor Kecamatan Kraksaan. Saya belum pernah mendengar ada yang kecurian ataupun barang-barang yang hilang. Mengenai resiko yang mungkin di akibatkan karena pelayanan itu menurut saya tergantung dari failitas atau alat yang digunakan, tetapi saya kira sudah standartlah. Sama seperti penggunaan IT kan pasti sudah diujikan sebelumnya”. (Sumber : Wawancara Hari Jum’at 28 Desember 2018)

Kantor Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, telah mempersiapkan para petugasnya dengan membekali pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai. Karena dengan keamanan itu sendiri akan meringankan beban masyarakat, setidaknya mengurangi tingkat kecemasan mereka akan kesalahan. Pengetahuan dan kemampuan teknis disini berkaitan dengan kualitas pegawai ada yaitu menyangkut pengelolaanya, misalnya apakah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Jadi melalui keamanan pelayanan akan memberi dorongan kepuasan masyarakat selama mendapatkan pelayanan administrasi. Dimana hal itu tampak dari ketidakngganan mereka untuk kembali mengurus sendiri bila memerlukan pelayanan administrasi, dan dengan pernyataan diatas masyarakat merasa puas

dengan kelangsungan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Tabel 4.16 Kecepatan dalam melaksanakan tugas yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Kraksaan sudah terlaksana dengan baik

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Cukup Setuju	4	10,0
4	Setuju	11	27,5
5	Sangat Setuju	25	62,5
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 25 responden (62,5%) menyatakan sangat setuju tentang kecepatan dalam melaksanakan tugas yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Kraksaan dan sudah sudah terlaksana dengan baik, sebanyak 11 responden (27,5%) menyatakan setuju bahwa kecepatan dalam melaksanakan tugas yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Kraksaan sudah terlaksana dengan baik, sedangkan sebanyak 4 responden (10%) menyatakan cukup setuju bahwa kecepatan dalam melaksanakan tugas yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Kraksaan sudah terlaksana dengan baik.

Mengenai kecepatan pelayanan dalam wawancara dengan informan diperoleh penjelasan dari Ibu dr. Hj. ET yakni sebagai berikut :

"Untuk masalah kecepatan pelayanan, di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dibagi menjadi 3 (tiga) pokok pembahasan. Yang pertama adalah mengenai kecepatan dalam melayani calon penerima layanan. Yang kedua, adalah kecepatan pelayanan dalam pengurusan administrasi. Dan yang ketiga adalah pelayanan dalam penerbitan administrasi bagi masyarakat yang memerlukan. Kesemuanya berjalan dengan lancar, mungkin

dikarenakan penggunaan Sistem IT dalam melayani masyarakat”.
(Sumber : Wawancara Hari Jum’at 28 Desember 2017)

Sedangkan Bapak AW menyampaikan pendapat yang juga hampir sama,
yakni berikut ini pendapatnya:

“di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, sepertinya sudah memiliki aturan standart atau batas waktu untuk melayani masyarakat. Hal ini mungkin karena semua lini sudah terintegrasi melalui Sistem IT”. (Sumber : Wawancara Hari Jum’at 28 Desember 2018)

Kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Proholinggo sangat tergantung dari kecepatan kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur kecepatan kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang cepat dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut ini :

1) Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.

2) Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan.

3) Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja masyarakat merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

Tabel 4.17 Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan sudah diberikan oleh pegawai

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Cukup Setuju	-	-
4	Setuju	10	25,0
5	Sangat Setuju	30	75,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 30 responden (75%) menyatakan sangat setuju tentang perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan sudah diberikan oleh pegawai, dan sisanya sebanyak 10 responden (25%) menyatakan setuju tentang perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan sudah diberikan oleh pegawai.

Perlindungan terhadap dampak pelayanan sudah diberikan oleh pegawai.

Hal ini seperti yang diungkapkan Ibu N, berikut ini penuturannya:

masyarakat yang lebih tinggi dari tingkat kinerja yang telah dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Tabel 4.18 Pegawai ikut membantu apabila anda menemui kesulitan misalnya dalam hal kelengkapan berkas dan prosedur pengurusan

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	5,0
3	Cukup Setuju	-	-
4	Setuju	12	30,0
5	Sangat Setuju	26	65,0
Jumlah		40	100,0

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, sebanyak 26 responden (65%) menyatakan sangat setuju pegawai ikut membantu apabila anda menemui kesulitan misalnya dalam hal kelengkapan berkas dan prosedur pengurusan, sebanyak 12 responden (30%) menyatakan setuju pegawai ikut membantu apabila anda menemui kesulitan misalnya dalam hal kelengkapan berkas dan prosedur pengurusan, sedangkan sebanyak 2 responden (5%) menyatakan tidak setuju pegawai ikut membantu apabila anda menemui kesulitan misalnya dalam hal kelengkapan berkas dan prosedur pengurusan.

Berdasarkan pernyataan beberapa informan selama wawancara menunjukkan bahwa para petugas di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo ini ikut membantu apabila terdapat masyarakat yang kesulitan dalam mengurus persyaratan administrasi. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu TDS, mengatakan bahwa :

".....Buat saya petugas disini baik-baik dan ramah mas, kalo saya tanya ya dijawab serta dijelaskan apa yang saya tidak tahu sekalian dianter ketempatnya. Saya kan ndak paham masalah ngurus surat,

jadi kalo kesini ya dikasih tau terus sama petugasnya....” (Sumber : Wawancara Hari Jum’at 28 Desember 2018)

Pendapat yang hampir sama juga disampaikan oleh Bapak W ini dapat dilihat dari hasil wawancara tersebut, yakni sebagai berikut:

“...Petugas disini ramah, baik, mereka mengerti apa yang saya inginkan, saya juga dapat bertanya apa saja yang belum saya mengerti, petugasnya menjelaskan dengan sabar...” (Sumber : wawancara 28 Desember 2018)

Dalam menjalin hubungan baik dengan masyarakat, sikap menghormati dan menghargai memang harus selalu tampak dari petugas untuk menambah kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Disamping keramahan yang ditunjukkan oleh para petugas sebagaimana diatas, kelegaan hati dari para petugas juga menjadi salah satu nilai tersendiri yang akan menjadi kepuasan bagi masyarakat yang sedang mengurus persyaratan administrasi diantaranya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

Daya tanggap petugas terhadap masyarakat memberikan gambaran kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat seberapa jauh perhatian yang diberikan untuk membantu dan memahami kebutuhan yang diinginkan atau dibutuhkan masyarakat. Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebagai *public servis* harus dapat memberikan perhatian dan mengetahui keinginan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang ada.

D. Tehnik Analisa Data

1. Uji Validitas

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan

pertanyaan dari penyebaran kuesioner. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *product moment (pearson correlation)*.

Pelaksanaan Uji Validitas akan dilakukan pada data yang terdiri dari 15 pertanyaan dan dikelompokkan menjadi 3 kriteria. Pengelompokan pertanyaan terdiri dari Variabel motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) serta pelayanan (Y), akan ditunjukkan dengan distribusi item pengukuran sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4.19 Distribusi Item Variabel

No	Variabel	No Item
1.	Motivasi	1,2,3,4,5
2.	Kinerja pegawai	6,7,8,9,10
3.	Pelayanan	11,12,13,14,15

Sumber : Lampiran 1

Validitas akan menunjukkan alat ukur dapat mengukur apa yang dikur. Sedangkan menurut Arikunto dalam Riduwan (2011:97), menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya dikur. Dari pengertian diatas dapat diartikan lebih luwes lagi bahwa valid itu mengukur apa yang hendak diukur (ketepatan).

Untuk mengetahui hasil pengujian validitas data kuesioner pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, dalam penelitian ini secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.20 Tabel Validitas Instrumen Penelitian di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

No.	Dimensi	r tabel	Koefisien Korelasi	Keterangan
1. Motivasi				
1	X _{1.1}	0,312	0,856	Valid
2	X _{1.2}	0,312	0,561	Valid
3	X _{1.3}	0,312	0,580	Valid
4	X _{1.4}	0,312	0,573	Valid
5	X _{1.5}	0,312	0,829	Valid
2 Kinerja Pegawai				
6	X _{2.1}	0,312	0,704	Valid
7	X _{2.2}	0,312	0,884	Valid
8	X _{2.3}	0,312	0,594	Valid
9	X _{2.4}	0,312	0,622	Valid
10	X _{2.5}	0,312	0,784	Valid
3 Pelayanan				
11	Y _{1.1}	0,312	0,855	Valid
12	Y _{1.2}	0,312	0,554	Valid
13	Y _{1.3}	0,312	0,555	Valid
14	Y _{1.4}	0,312	0,552	Valid
15	Y _{1.5}	0,312	0,828	Valid

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan diatas, diketahui bahwa semua pengujian terhadap variabel X₁, X₂ maupun variabel Y menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut telah memenuhi persyaratan, karena nilai r tabel adalah 0,312, sedangkan semua nilai *Pearson Correlation* diatas 0,312. Dengan demikian semua butir pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

2. Uji Reliabilitas

Ketentuan yang ditetapkan dalam uji reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu item dikatakan reliabel jika r *Cronbach's Alpha* positif dan lebih besar dari 0,600. Sebaliknya jika nilai r *Cronbach's Alpha* negatif atau

positif, dan/atau lebih kecil dari 0,600 maka item tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.21 Reliabilitas Instrumen Penelitian di Kelurahan Kandangjati Kulon Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas
Motivasi	0,773	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,778	Reliabel
Pelayanan	0,768	Reliabel

Sumber : Lampiran 5

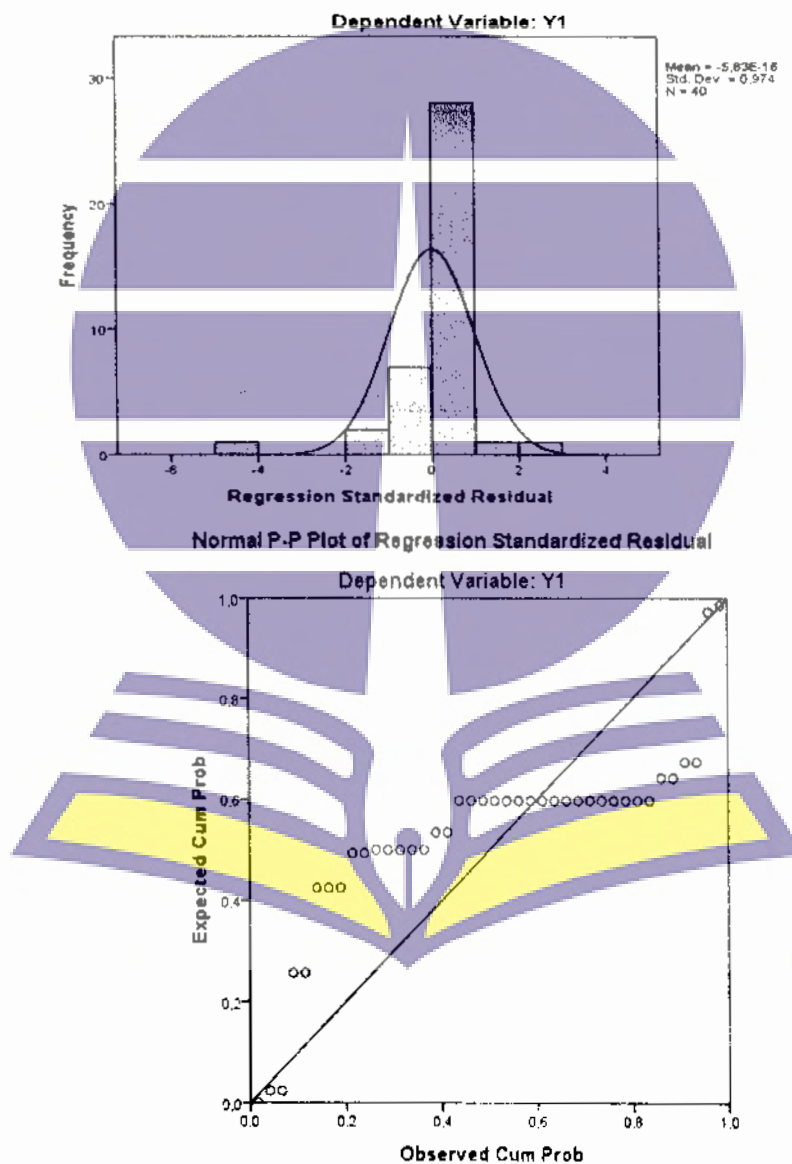
Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua alat ukur yang digunakan adalah reliabel, sebagaimana yang ditunjukkan oleh *Cronbach's Alpha* yang secara umum bergerak dari 0,600 sampai dengan 0,800. Karena koefisien reliabilitas kesemuanya tidak kurang dari 0,600 yang apabila dikonfersikan kedalam kriteria koefisien reliabilitas pada bab sebelumnya maka koefisien tersebut menggambarkan reliabilitas yang tinggi.

3. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Cara untuk mengetahui normalitas residual adalah melalui analisis grafik (Histogram dan Normal P-Plot) dan analisis statistik. Pengujian normalitas yang menggunakan analisis grafik dilakukan dengan menggunakan histogram, variabel dependen (Y) pada sumbu vertikal, dan nilai residual terstandarisasi pada sumbu horizontal.

Jika gambar Histogram menunjukkan kurva seperti lonceng, maka nilai residual tersebut dinyatakan normal. Sedangkan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Normal *Probability Ploy* (P-Plot) yaitu dengan pendekatan grafik yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan dapat digambarkan ketika terjadi garis diagonal ke kiri bawah atau ke kanan atas. Kurva histogram atau Normal P-Plot pada pengujian normalitas regresi linier antara motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanandapat dilihat hasilnya sebagai berikut :

Gambar 4.2
Histogram dan Normal P-Plot



Sumber : Lampiran 6

Hasil olah statistik menghasilkan gambar di atas yang menjelaskan bahwa:

1. Pada output histogram terlihat bahwa kurva dependen variabel (pelayanan) dan *regression Standardized Residual* membentuk garis pada gambar kurva menyerupai seperti lonceng, sehingga dengan hasil ini maka analisis regresi layak digunakan. Perbedaan pada tinggi rendahnya batang/bar terjadi karena terdapat beberapa data yang dianggap memiliki sifat berbeda dibandingkan dengan kebanyakan data lainnya atau terjadi kesenjangan data variabel Y (pelayanan) dengan data yang lain (variabel motivasi dan kinerja pegawai) dalam kurun waktu tertentu.
2. Normal P-Plot (Plot *Regression Standardized*), terlihat bahwa terdapat kumpulan titik-titik menyebar pada garis diagonal, sehingga melalui uji normalitas ini maka analisis regresi layak untuk digunakan.

Hasil penentuan distribusi normal dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.22 Hasil perhitungan uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		X1	X2	Y1
N		40	40	40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	23,03	22,83	22,98
	Std. Deviation	2,247	2,521	2,213
	Absolute	,310	,356	,270
Most Extreme Differences	Positive	,190	,194	,180
	Negative	-,310	-,356	-,270
Kolmogorov-Smirnov Z		1,962	2,251	1,707
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001	,000	,006

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Lampiran 6

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah data adalah 40 dengan nilai Kolmogorov-Smirnov motivasi 1,962 dengan probabilitas signifikansi sebesar

0,001 sedangkan untuk kinerja pegawai nilai Kolmonov-Smirnov sebesar 2,251 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,000 dan untuk pelayanan nilai Kolmonov-Smirnov adalah sebesar 1,707 dengan probabilitas 0,006 jauh lebih besar dari taraf nyata 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua data penelitian berdistribusi normal.

4. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antara dua variabel. Jika terjadi korelasi linier maka terdapat masalah multikolinieritas sehingga model regresi tidak dapat digunakan. Untuk mengamati adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan menganalisis nilai TOL (*Tolerance*) dan Variance Inflation Factor (VIF) dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen. Apabila nilai VIF-nya tidak lebih dari 10, maka model ini tidak terdapat gejala multikolinieritas. Nilai tolerance yang rendah sama dengan dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/Tolerance$. Adapun hasil dari olah statistik pada pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Diagnostik Kolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	,861	,743						
1 X1	,876	,086	,890	,980	,859	,330	,137	7,275
X2	,085	,077	,097	,923	,179	,036	,137	7,275

Sumber : Lampiran 6

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa hasil perhitungan VIF adalah $1/Tolerance$ atau $= 1/0,137$ sebesar 7,275. Nilai hasil tersebut dibawah 10

(7,275<10), sehingga diputuskan bahwa model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikolinieritas.

5. Uji Auto Korelasi

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk menguji dan mengetahui ada tidaknya korelasi antara data dalam variabel penelitian pada model linier regresi berganda. Jika terjadi korelasi maka model regresi tidak layak sehingga yang baik adalah apabila regresi yang terbebas dari autokorelasi. Cara yang dilakukan untuk mengetahui adanya autokorelasi maka salah satu caranya dengan menggunakan metode Durbin-Waston (D-W).

Hasil uji Durbin-Watson dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini adalah seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Pengujian D-W

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,980 ^a	,961	,959	,448	1,201

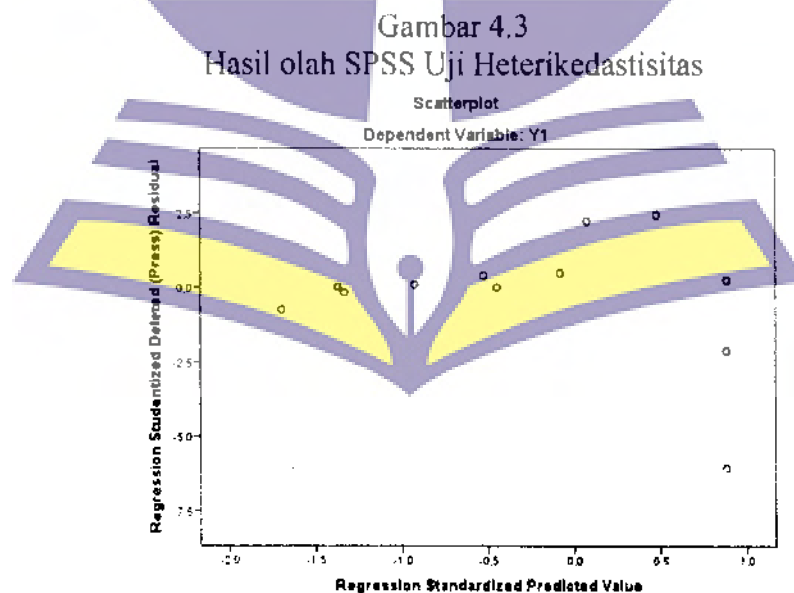
Sumber : Lampiran 6

Pada tabel di atas dapat dijelaskan dari hasil Model Summary menyatakan bahwa nilai D-W sebesar 1,201. Keputusan asumsi ini dengan menggunakan 2 nilai bantu, yaitu d_L dan nilai d_U , dengan memperhatikan bahwa penelitian menggunakan 2 variabel bebas ($K=2$) dan n =jumlah sampel (sebanyak 40 responden). Cara yang dilakukan untuk mengetahui adanya autokorelasi maka salah satu caranya dengan menggunakan metode Durbin-Waston (D-W). Menurut Tony Wijaya (2009) dalam Riduwan (2011), apabila nilai $DW : 1 < DW < 3$ maka tidak terjadi autokorelasi.

Jadi $1 < \text{nilai D-W sebesar } 1,201 < 3$. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi Auto korelasi.

6. Uji Heterosdastisitas

Pengujian heterosdastisitas bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, apabila pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, sedangkan hasil pengamatan tersebut berbeda maka disebut heterokedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot. Apabila pada scatterplot terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas. Adapun setelah diolah melalui program SPSS pada penelitian ini maka muncul gambar dibawah ini.



Sumber : Lampiran 6

Gambar 4.3 menjelaskan bahwa pada scatterplot terlihat bahwa plot/titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu *regression studentized residual*, oleh karenanya berdasarkan uji heterokedastisitas dengan menggunakan metode analisis grafik, maka pada model regresi yang terbentuk dapat dinyatakan tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

E. Uji Hipotesis

I. Analisa Regresi Linier Berganda

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Dalam hal ini alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, sebab alat ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independent (bebas) terhadap variabel dependent (terikat). Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel independen yaitu motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2). Sedangkan variabel dependennya adalah pelayanan publik (Y). Adapun hasil perhitungan pada analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program *SPSS for windows version 20.0* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.25 Analisa Regresi

Model	Coefficients				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,861	,743		1,159	,254
1 X1	,876	,086	,890	10,190	,000
X2	,085	,077	,097	1,106	,276

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.25 tersebut maka dapat ditentukan hasil persamaan regresi linier bergandanya yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,861 + 0,876 X_1 + 0,085 X_2$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat pengaruh dari variabel motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) terhadap variabel pelayanan publik (Y) di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Koefisien-koefisien persamaan regresi linier sederhana diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) = 0,861 menjelaskan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebesar (+) 0,861, artinya tanpa adanya variabel lain (motivasi dan kinerja pegawai) maka pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dikatakan bagus yakni positif sebesar 0,861.
- b. Koefisien b_1 (X_1) = 0,876 menunjukkan bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan bahwa, jika variabel independen lainnya nilainya tetap, maka setiap ada satu peningkatan X_1 (motivasi), maka akan meningkatkan pelayanan sebesar 0,876. Semakin bagus/tinggi motivasi, maka akan semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
- c. Koefisien b_2 (X_2) = 0,085 menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai

mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan bahwa, jika variabel independen lainnya nilainya tetap, maka setiap ada satu peningkatan X_2 (kinerja pegawai), maka akan meningkatkan pelayanan sebesar 0,085. Semakin bagus/tinggi kinerja pegawai, maka akan semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kraksaan lebih besar dipengaruhi oleh variabel motivasi pegawai daripada variabel kinerja pegawai. Semakin tinggi motivasi pegawai yang diberikan oleh pimpinan, maka pelayanan yang diberikan akan semakin baik.

2. Analisa Koefisien Determinasi Berganda

Analisa koefisien determinasi berganda (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keeratan/kekuatan hubungan dan besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun kriteria penilaian yang digunakan pada analisis korelasi yaitu :

1. Apabila nilai R^2 mendekati angka (positif) 1, maka terdapat hubungan yang kuat dan searah antara motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan di Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, artinya semakin besar nilai motivasi dan kinerja pegawai akan semakin besar pula nilai pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

2. Apabila nilai R^2 mendekati angka (negatif) -1, maka terdapat hubungan yang lemah antara motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo, artinya semakin kecil nilai motivasi dan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo maka akan semakin kecil (turun) pula pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
3. Apabila nilai r mendekati nilai 0, maka tidak terdapat hubungan antara motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan di Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 20.0* dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.26 Hasil Uji Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics ^b				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,980 ^a	,961	,959	,448	,961	458,315	2	37	,000

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada Tabel diatas angka koefisien determinasi adalah 0,961. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan (korelasi) yang kuat antara motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) dengan pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dan hubungan ini bernilai positif. Hal ini berarti besarnya sumbangan pengaruh variabel motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebesar 96,1%. Dapat diartikan bahwa 96,1% perubahan pelayanan dipengaruhi oleh variabel motivasi dan kinerja

pegawai, sedangkan sisinya 3,9 % disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam regresi yang dibuat.

3. Uji Statistik F-test (Uji Simultan)

Uji statistik F-test digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen yakni motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) terhadap variabel dependen yakni pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Adapun kriteria yang penilaian yang digunakan pada uji statistik F-test antara lain:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
3. Level signifikan adalah 0,05

Nilai besarnya F_{tabel} dengan menggunakan bantuan SPSS for Windows versi 20 seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.27 Uji F Hitung

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183,565	2	91,783	458,315	,000 ^b
	Residual	7,410	37	,200		
	Total	190,975	39			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Lampiran 6

Tabel Hasil Uji F_{hitung} menunjukkan nilai $F_{hitung} = 485,315$. Maka dapat

diambil keputusan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $458,315 > 3,23$. Dengan demikian maka kriteria yang digunakan adalah kriteria pertama yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen (motivasi dan kinerja pegawai) terhadap variabel dependen (pelayanan) di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

4. Uji Statistik Parsial (t test)

Uji secara statistik parsial atau disebut juga dengan uji t-test digunakan untuk mengetahui secara individu apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) terhadap variabel dependen yakni pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo (Y). Adapun kriteria penilaian yang digunakan pada uji statistik t-test ini adalah sebagai berikut:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Dengan tingkat keyakinan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha=0,05$), maka nilai besarnya t_{tabel} dapat ditentukan sebagai berikut, $(0,05:n-k) = (0,05:40-3) = (0,05:37) = 1,684$. Jadi nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,684.

Nilai t_{hitung} dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan *SPSS 20 for*

Windows seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.28 Hasil Uji t-test

Model	Coefficients ^a							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	,861	,743		1,159	,254			
1 X1	,876	,086	,890	10,190	,000	,980	,859	,330
X2	,085	,077	,097	1,106	,276	,923	,179	,036

Lampiran 6

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat :

- Hasil Uji nilai t_{hitung} untuk variabel motivasi (X_1) = 10,190. Ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $10,190 > 1,648$. Berdasarkan kriteria tersebut, motivasi secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
- Nilai Uji nilai t_{hitung} untuk variabel kinerja pegawai (X_2) = 1,106. Ternyata $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,106 < 1,648$. Berdasarkan kriteria tersebut berarti variabel kinerja pegawai secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Dengan demikian maka variabel yang memiliki pengaruh paling dominan yaitu variabel motivasi (X_1) dengan nilai koefisien regresi 10,190.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang ada, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh variabel motivasi terhadap pelayanan sebesar 0,876. Hal ini menyatakan bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Dalam arti bahwa variabel motivasi dinyatakan benar-benar sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Kraksaan. Semakin bagus/tinggi motivasi yang diberikan, maka akan semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan analisa regresi linier berganda ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan dinilai bagus. Hal ini diperkuat oleh pendapat masyarakat melalui hasil wawancara yang rata-rata menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan sudah bagus.

Hasil Uji nilai t_{hitung} untuk variabel motivasi (X_1) = 10,190. Ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $10,106 > 1,648$. Berdasarkan kriteria tersebut, motivasi secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

2. Nilai Uji nilai t_{hitung} untuk variabel kinerja pegawai (X_2) = 1,106. Ternyata $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,106 < 1,648$. Berdasarkan kriteria tersebut berarti variabel kinerja pegawai secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Dengan demikian dapat dikatakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan yaitu variabel motivasi (X_1) dengan nilai koefisien regresi 10,190.

3. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi adalah 0,961. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan (korelasi) yang kuat antara motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) dengan pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dan hubungan ini bernilai positif. Hal ini berarti besarnya sumbangan pengaruh variabel motivasi dan kinerja pegawai terhadap pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebesar 96,1%. Dapat diartikan bahwa 96,1% perubahan pelayanan dipengaruhi oleh variabel motivasi dan kinerja pegawai, sedangkan sisanya 3,9% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam regresi yang dibuat. Faktor lain tersebut antara lain struktur organisasi yang ada serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Sedangkan dari hasil analisis regresi penelitian dapat diketahui bahwa variabel independent (motivasi dan kinerja pegawai) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (pelayanan). Hasil perhitungan nilai $F_{hitung} = 458,315$. Maka dapat diambil keputusan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $458,315 > 3,23$. Dengan demikian maka kriteria yang digunakan adalah kriteria pertama yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya memang benar terdapat pengaruh

yang signifikan antara variabel independen (motivasi dan kinerja pegawai) terhadap variabel dependen (pelayanan) di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

B. Saran

Berdasarkan hasil simpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran yang sangat bermanfaat bagi pembaca Tugas Akhir Program Magister ini, diantaranya yaitu:

1. Untuk meningkatkan kinerja yang tinggi, pegawai perlu dorongan dengan meningkatkan motivasinya terutama motivasi akan prestasi kerja. Untuk hal tersebut pimpinan organisasi/instansi hendaknya memberikan penghargaan baik berupa finansial maupun non finansial terhadap prestasi yang telah dicapai pegawai dan diharapkan organisasi/instansi memberikan penilaian prestasi kerja secara adil.
2. Memotivasi pegawai untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan kemampuan secara periodik melalui kegiatan Bimbingan Teknis Pelayanan Publik, Diklat dan tugas belajar, memberikan kesempatan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Apabila kemampuan kerja para pegawai meningkat maka secara otomatis akan meningkatkan kinerja pegawai.
3. Untuk mengoptimalkan hasil dari penelitian ini, maka diharapkan penelitian yang akan datang mengenai masalah yang sama bisa menambah variabel-variabel lain yang dipandang relevan dan lebih mendalam lagi pembahasannya, misalnya dengan membedakan tingkat kinerja pegawai pada tiap bagian atau

tiap seksi. Selain itu semisal memakai kuesioner sebaiknya dalam pengisiannya dipandu ditambah dengan wawancara langsung tiap pegawai yang diteliti sehingga kuesioner nantinya dapat terisi dengan baik.

4. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal, hendaknya Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo melakukan survey Kepuasan Masyarakat, untuk mengetahui penilaian kinerja pelayanan yang ada agar pelayanan selalu meningkat kearah yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. (2007). *Human Resource Management 8th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Dharma, Agus. (2005). *Manajemen Supervisi (Petunjuk Praktis Bagi Supervisor)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwimawanti. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Panduan Mahasiswa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Ghozali, Imam. (2006). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos Versi 5*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L, J. Ivancevich, M. & Donelly, J. H. (2007). *Organisasi*. Edisi Kedelapan. Alih Bahasa Djakarsih. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Guritno, Bambang dan Waridin. (2005). *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI, Vol.1 No. 1, pp.63-74.
- Handoko, T. Hani. (2003). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE. UGM.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariandja, Marihut Tua Efendi. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: PT. Mandar Ayu.
- Kurniawan, Lukman,. (2005). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI
- Mahsun, Mohamad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 2*. Jakarta: Grafindo.
- Moenir, H.A.S., (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. (2003). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Osborne, David, and Ted Gaebler. (2002). *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Panggabean, S. Mutiara. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, Suyadi. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, A. (2006). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan, (2011). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Pegawai dan Peneliti Pemula*, Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, P. Stephen and Judge, Timothy A. (2001). *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jilid 1. Alih Bahasa Diana Angelica dkk. Jakarta: Salemba Empat. 176
- Sarwono, Jonathan. (2011). *Mixed Method: Cara Menggabung Riset Kuantitatif dan Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Sastrohadiwiryono, Bejo Siswanto. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrative dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju

Siagian, Sondang P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyanti. (1999). *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Indonesia.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. (1996). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Veithzal Rivai & Ahmad Fawzi Mohd. Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Widjaja, A.W. (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali Pers

Jurnal

Ofin Niwi Lingawe, Patar Rumampea, Saluin Dengo. (2016). *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua*.

Swietenia, Rita. (2009). "Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Disiplin Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang)." *Jurnal Ekonomi - Manajemen - Akuntansi*, No. 26, Th. XVI, pp. 96-116

Warella. (2004). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otoda: Kerjasama Antar Kota Manajemen Publik: Pelayanan Publik*. Semarang: Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro.

Tesis

- Atmaja, Arief Kusuma. (2002). *Kualitas Pelayanan Publik Di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Latief, Halida Prameswari. (2009). *Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Pekalongan)*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Mochammad Chaerani D. (2006). *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau Pada Kantor Wilayah Vi Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Semarang*. Program Pasca sarjana Universitas Negeri Semarang.
- Rusfa, Ananda Amalia. (2014). *Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat* Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara.
- Wahyuningrum, Setyaningsih, (2008), *Hubungan Kemampuan, Kepuasan Dan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Pegawai Di Kecamatan Tanggungharjo Kabupaten Grobogan*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang. Melalui <http://eprints.undip.ac.id/17648/1/WAHYUNINGRUM.pdf>, (02/11/2018).

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
- LAKIP Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2017

Lampiran 1

Kami menginginkan pendapat dan kesan Anda tentang Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Untuk keperluan penelitian yang saya lakukan, maka saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara berkenan mengisi kuesioner ini. Data dari kuesioner ini tidak akan dipublikasikan secara umum, sehingga terjamin kerahasiannya. Tidak lupa saya sampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan yang diberikan serta jawaban yang ada, responden hanya diberi kesempatan memilih 1 (satu) jawaban.
2. Mohon berikan tanda (X) pada jawaban yang Anda pilih.

1. Nomer (diisi oleh petugas) :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :/Tahun
4. Masa Kerja : Tahun

DAFTAR PERNYATAAN

Variabel Motivasi (X_1)

Kebutuhan Fisiologis

1. Gaji pegawai memenuhi kebutuhan makan, minum, dan tempat tinggal
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

Kebutuhan Rasa Aman

2. Dalam bekerja pegawai mendapat jaminan asuransi keselamatan kerja dan tunjangan hari tua
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

Kebutuhan Sosial

3. Setiap mendapat kesulitan, rekan kerja mau memberikan bantuan kepada sesama pegawai
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

Kebutuhan Penghargaan Diri

4. Instansi/organisasi memberikan intensif dan pujian pada pegawai atas hasil kerja yang memuaskan
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Kebutuhan Aktualisasi Diri

5. Pimpinan memberi kesempatan kepada para pegawai untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Variabel Kinerja Pegawai (X_2)**Kuantitas Kerja**

6. Pegawai menghasilkan/menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standart dan target organisasi/instansi
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Kualitas Kerja

7. Pegawai melakukan pekerjaan yang yang diberikan atasan dengan rapi dan teliti.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Keandalan

8. Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Kehadiran

9. Pegawai masuk dan pulang kerja dengan tepat waktu.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Kemampuan Bekerjasama

10. Pegawai bekerja dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Variabel Pelayanan Publik (Y)**Berwujud/Tangible**

11. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, sudah dimiliki
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Kehandalan/Reliability

12. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, sudah berjalan dengan baik
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Responsif/Responsiveness

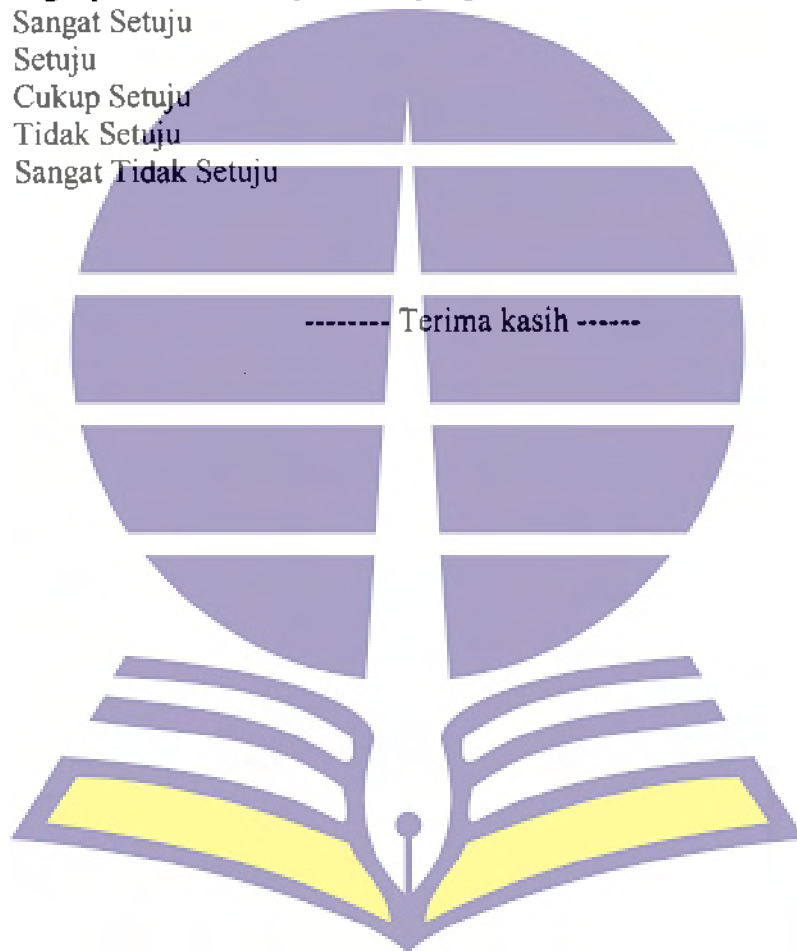
13. Kecepatan dalam melaksanakan tugas yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sudah terlaksana dengan baik
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Jaminan/Assurance

14. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan sudah diberikan oleh pegawai
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Empati/Empathy

15. Pegawai ikut membantu apabila anda menemui kesulitan misalnya dalam hal kelengkapan berkas dan prosedur pengurusan
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju



Lampiran 2

Data Primer Hasil Kuesioner Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Di Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

No	X1					Jml						Jml	Y					Jml
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
2	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
6	3	5	3	5	4	20	3	4	5	4	3	19	3	5	3	5	4	20
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	5	5	22	3	4	4	5	4	20	4	4	4	5	5	22
11	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	5	20	4	4	5	4	4	21
12	5	4	4	5	5	23	5	5	2	5	4	21	5	4	4	5	5	23
13	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
14	2	5	5	5	2	19	5	4	5	2	5	21	2	5	5	5	2	19
15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
16	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	4	22
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
22	3	5	3	5	4	20	3	4	5	4	3	19	3	5	3	5	4	20
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	5	5	22	3	4	4	5	4	20	4	4	4	5	5	22
27	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	5	20	4	4	5	4	4	21
28	5	4	4	5	5	23	5	5	2	5	4	21	5	4	4	5	5	23
29	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
30	2	5	5	5	2	19	5	4	5	2	5	21	2	5	5	5	2	19
31	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
32	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	4	22
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
38	3	5	3	5	4	20	3	4	5	4	3	19	3	5	3	5	4	20
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23

Lampiran 3

Frequency Table

Motivasi Kerja (X_1)

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	5,0	5,0	5,0
3	3	7,5	7,5	12,5
Valid 4	9	22,5	22,5	35,0
5	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	13	32,5	32,5	32,5
Valid 5	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	10,0	10,0	10,0
Valid 4	10	25,0	25,0	35,0
5	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	9	22,5	22,5	22,5
Valid 5	31	77,5	77,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	5,0	5,0	5,0
Valid 4	12	30,0	30,0	35,0
5	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
19	2	5,0	5,0	5,0
20	8	20,0	20,0	25,0
21	2	5,0	5,0	30,0
Valid 22	4	10,0	10,0	40,0
23	3	7,5	7,5	47,5
24	1	2,5	2,5	50,0
25	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Kinerja (X₂)

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	17,5	17,5	17,5
4	3	7,5	7,5	25,0
Valid 5	30	75,0	75,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	5,0	5,0	5,0
4	14	35,0	35,0	40,0
Valid 5	24	60,0	60,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	5,0	5,0	5,0
3	2	5,0	5,0	10,0
Valid 4	9	22,5	22,5	32,5
5	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	5,0	5,0	5,0
4	12	30,0	30,0	35,0
Valid 5	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	7,5	7,5	7,5
4	9	22,5	22,5	30,0
Valid 5	28	70,0	70,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
19	5	12,5	12,5	12,5
20	7	17,5	17,5	30,0
21	4	10,0	10,0	40,0
Valid 22	2	5,0	5,0	45,0
25	22	55,0	55,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Pelayanan (Y)

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	5,0	5,0	5,0
3	3	7,5	7,5	12,5
Valid 4	9	22,5	22,5	35,0
5	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	13	32,5	32,5	32,5
Valid 5	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	10,0	10,0	10,0
Valid 4	11	27,5	27,5	37,5
5	25	62,5	62,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	10	25,0	25,0	25,0
Valid 5	30	75,0	75,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Y1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	5,0	5,0	5,0
Valid 4	12	30,0	30,0	35,0
5	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
19	2	5,0	5,0	5,0
Valid 20	8	20,0	20,0	25,0
21	2	5,0	5,0	30,0
22	4	10,0	10,0	40,0
23	3	7,5	7,5	47,5
24	3	7,5	7,5	55,0
25	18	45,0	45,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Lampiran 4

Uji Validitas

Motivasi (X₁)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,139	,427	,163	,871	,856
	Sig. (2-tailed)		,393	,006	,315	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	,139	1	,251	,777	,227	,561
	Sig. (2-tailed)	,393		,118	,000	,159	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	,427	,251	1	,085	,146	,580
	Sig. (2-tailed)	,006	,118		,602	,367	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	,163	,777	,085	1	,401	,573
	Sig. (2-tailed)	,315	,000	,602		,010	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	,871	,227	,146	,401	1	,829
	Sig. (2-tailed)	,000	,159	,367	,010		,000
	N	40	40	40	40	40	40
X1	Pearson Correlation	,856	,561	,580	,573	,829	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kinerja (X₂)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,514	,118	,234	,660	,704
	Sig. (2-tailed)		,001	,469	,145	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	,514	1	,445	,682	,564	,884
	Sig. (2-tailed)	,001		,004	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	,118	,445	1	,103	,394	,594
	Sig. (2-tailed)	,469	,004		,528	,012	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	,234	,682	,103	1	,232	,622
	Sig. (2-tailed)	,145	,000	,528		,150	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	,660	,564	,394	,232	1	,784
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,012	,150		,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	,704	,884	,594	,622	,784	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pelayanan (Y)

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	,139	,402	,121	,871	,855
	Sig. (2-tailed)		,393	,010	,458	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Y1.2	Pearson Correlation	,139	1	,225	,709*	,227	,554*
	Sig. (2-tailed)	,393		,163	,000	,159	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Y1.3	Pearson Correlation	,402	,225	1	,022	,123	,555*
	Sig. (2-tailed)	,010	,163		,895	,448	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Y1.4	Pearson Correlation	,121	,709*	,022	1	,351*	,522*
	Sig. (2-tailed)	,458	,000	,895		,026	,001
	N	40	40	40	40	40	40
Y1.5	Pearson Correlation	,871**	,227	,123	,351*	1	,828**
	Sig. (2-tailed)	,000	,159	,448	,026		,000
	N	40	40	40	40	40	40
Y1	Pearson Correlation	,855**	,554**	,555**	,522**	,828**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 5

Uji Realibilitas

Motivasi (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	6

Kinerja (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	6

Pelayanan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	6

Lampiran 6

Uji Regresi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,980 ^b	,961	,959	,448	,961	458,315	2	37	,000	1,201

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183,565	2	91,783	458,315	,000 ^b
	Residual	7,410	37	,200		
	Total	190,975	39			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
		1	(Constant)	,861	,743		1,159	,254	-,645	2,366				
	X1	,876	,086	,890	10,190	,000	,702	1,051	,980	,859	,330	,137	7,275	
	X2	,085	,077	,097	1,108	,278	-,071	,240	,923	,179	,036	,137	7,275	

a. Dependent Variable: Y1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Y1
N		40	40	40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	23,03	22,83	22,98
	Std. Deviation	2,247	2,521	2,213
	Absolute	,310	,356	,270
Most Extreme Differences	Positive	,190	,194	,180
	Negative	-,310	-,356	-,270
Kolmogorov-Smirnov Z		1,982	2,251	1,707
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001	,000	,006

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 7

Pedoman Wawancara

Selamat siang,...

Kami menginginkan pendapat dan kesan Bapak/Ibu/Saudara tentang Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Untuk keperluan penelitian yang saya lakukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara berkenan menjawab pertanyaan dalam wawancara ini. Data dari hasil wawancara ini tidak akan dipublikasikan secara umum, sehingga terjamin kerahasiannya. Tidak lupa saya sampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam meluangkan waktu untuk melakukan wawancara ini.

1. Nomer (diisi oleh petugas) :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur : Tahun
4. Domisili : Desa/Kelurahan.....

DAFTAR PERNYATAAN

Variabel Motivasi (X_1)

Informan : Pegawai Kecamatan Kraksaan

1. Apakah gaji pegawai yang saudara terima bisa memenuhi kebutuhan makan, minum, dan tempat tinggal?

Jawaban :

.....

2. Apakah dalam bekerja, saudara mendapat jaminan asuransi keselamatan kerja dan tunjangan hari tua?

Jawaban :

.....

3. Apakah setiap mendapat kesulitan, rekan kerja saudara mau memberikan bantuan kepada saudara selaku sesama pegawai?

Jawaban :

.....

4. Apakah instansi/organisasi saudara memberikan intensif dan pujian pada pegawai atas hasil kerja yang memuaskan?

Jawaban :

.....

5. Apakah pimpinan saudara memberi kesempatan kepada saudara untuk mengembangkan ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja?

Jawaban :

.....

Variabel Kinerja Pegawai (X_2)

Informan : Bapak Camat dan Bapak Sekretaris Kecamatan

6. Apakah pegawai mampu menghasilkan/menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standart dan target organisasi/instansi?

Jawaban :

.....

7. Apakah pegawai melakukan pekerjaan yang yang diberikan atasan dengan rapi dan teliti?

Jawaban :

.....

8. Apakah pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat?

Jawaban :

.....

9. Apakah pegawai masuk dan pulang kerja dengan tepat waktu?

Jawaban :

.....

10. Apakah pegawai mampu bekerjasama dengan baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan?

Jawaban :

.....

Variabel Pelayanan Publik (Y)

Informan : Warga Masyarakat

11. Apakah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkait dengan lokasi tempat pelayanan, sudah dimiliki oleh kantor ini?

Jawaban :

.....

Kehandalan/*Reliability*

12. Apakah akurasi pelayanan yang berkaitan pelayanan tersebut bebas dari kesalahan atau sudah berjalan dengan baik?

Jawaban :

.....

Responsif/Responsiveness

13. Apakah kecepatan dalam melaksanakan tugas yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sudah terlaksana dengan baik?

Jawaban :

.....

Jaminan/Assurance

14. Apakah perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan sudah diberikan oleh pegawai kantor ini?

Jawaban :

.....

Empati/Empathy

15. Apakah pegawai ikut membantu apabila anda menemui kesulitan misalnya dalam hal kelengkapan berkas dan prosedur pengurusan?

Jawaban :

.....

