

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KETERAMPILAN, MOTIVASI DAN
KOMITMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KTP
APARAT PEMERINTAH DESA DAN KELURAHAN DI
KECAMATAN PANDAN TAPANULI TENGAH**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

ANTON SUJARWO BINTI S

NIM. 500014399

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2016

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul: Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah, adalah 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.

Pandan, 30 Januari 2016

Yang menyatakan



(ANTON SUJARWO BINTI S)

NIM 500014399

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah.

Penyusun TAPM : ANTON SUJARWO BINTI S

NIM : 500014399

Program Studi : Manajemen

Hari/Tanggal :

Menyetujui:

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Sri Listyarini, M.Ed

Prof. Dr. Monang Sitorus, M.Si

Penguji Ahli

Dr. Ginta Ginting, SE., MBA
NIP.

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Ekonomi,
Program Magister Manajemen

Muhammad Nasoha, SE., M.Sc
NIP.

Direktur
Program Pascasarjana

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

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Nama : ANTON SUJARWO BINTI S
 NIM : 500014399
 Program Studi : Manajemen
 Judul TAPM : Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah.

Telah dipertahankan dim hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari :
 Tanggal :
 Waktu :
 Dan dinyatakan **LULUS**.

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
 Nama: Dra. Sondang P. Pakpahan, MA

Penguji Ahli
 Nama: Dr. Ginta Ginting, SE., MBA

Pembimbing I
 Nama: Prof. Dr. Monang Sitorus, M.Si

Pembimbing II
 Nama: Dr. Sri Listyarini, M.Ed

Tandatangan

.....

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu merampungkan penelitian dan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul “Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah”. TAPM ini dibuat untuk menyelesaikan pendidikan Pascasarjana (S2) pada Magister Manajemen Universitas Terbuka dengan baik,

TAPM ini berisikan hasil Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah. TAPM ini terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, pemberian motivasi dari semua pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Seluruh unsur pimpinan beserta jajaran dari Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Medan;
3. Bapak Prof Dr. Monang Sitorus, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Sri Listyarini, M.Ed selaku Pembimbing II yang telah berlapang dada menyediakan waktu, tenaga, pikiran serta kesabaran dalam membimbing penulis dalam penyusunan TAPM ini;
4. Bapak Camat, Kepala Desa dan Kelurahan beserta staf se-Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah;
5. Para Dosen/Fasilitator TTM dan TUTON Universitas Terbuka Medan;
6. Teman sejawat dan rekan-rekan Mahasiswa PPs UT Kelas Sibolga, yang telah memberi bantuan, masukan dan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini;

7. Istri terkasih: Azizah Handayani Siregar dan kedua putriku yang menjadi motivasi dan pemberi semangat bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini;
8. Semua pihak yang tidak disebutkan dan berperan dalam membantu dan menyelesaikan pendidikan dan penulisan TAPM ini.

Semoga ilmu yang bermanfaat, bantuan, bimbingan dan dorongan yang telah Bapak, Ibu, Saudara/i dan kawan-kawan berikan dapat menjadi amal ibadah serta mendapatkan pahala yang berlimpah dari Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa.

Semoga TAPM ini layak untuk dijadikan referensi, namun penulis yakin akan keterbatasannya sebagai Insan yang tak sempurna sehingga Penulis berharap masukan serta saran untuk kesempurnaan TAPM dengan harapan semoga bermanfaat bagi pembaca demi kebaikan dimasa yang akan datang.

Pandan, Januari 2016

ANTON SUJARWO BINTI S
NIM. 500014399

BIO DATA

1. N a m a : **ANTON SUJARWO BINTI S**
2. Nomor Induk Mahasiswa : 500014399
3. Tempat/Tanggal Lahir : Kalangan, 21 Juni 1979
4. Pekerjaan : Aparatur Sipil Negara
5. Nomor Identitas Pegawai : 197906211999121001
6. Alamat Rumah : Jl. SM. Raja KM.12 Kompleks Perumahan DL. Sitorus No. 65 Kelurahan Mangga Dua Kec. Pandan Kab. Tapanuli Tengah Provinsi Sumatera Utara (KP. 22612)
7. Alamat Kantor : Kantor DPRD Kabupaten Tapanuli Tengah Jl. Raja Junjungan Lubis Pandan Kec. Pandan Tapanuli Tengah Provinsi Sumatera Utara (KP. 22612).
8. Status Perkawinan : Kawin
Istri : Azizah Handayani Siregar
Anak : 1. Samarah Rifqah
2. Hayatun Nayyara
9. Riwayat Pendidikan : SDN 086739 Sibolga
SMPN Pandan
SMAN 2 Matauli Pandan
STPDN 2003
10. Riwayat Pekerjaan : 1. CPNS 1999
2. PNS 2001
3. Kasipem Kel Pasir Bidang Kec Pandan 2006
4. Lurah Sibuluan Indah Kec Pandan 2007
5. Kasubbid Bimasy dan Personil Bakesbangpollinmas 2009
6. Sekcam Pinangsori Kab Tap Tengah 2010
7. Kabid Hub Antar Lembaga BNK Kab Tap Tengah
8. Kabid Hub Udara Dishub Kominfo Kab Tap Tengah
9. Camat Kecamatan Barus Kab Tap Tengah
10. Kabid Seni dan Budaya Disparbud Kab Tap Tengah
11. Kabag Umum Set DPRD Kab Tap Tengah

Pandan, Januari 2016
Penulis,

ANTON SUJARWO BINTI S
NIM. 500014399

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Riwayat Hidup	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 13
A. Kajian Teori	13
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berfikir	33

D. Operasionalisasi Variable	35
E. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian	41
B. Populasi dan Sampel	41
C. Teknik Pengumpulan Data	44
D. Jenis Dan Sumber Data	46
E. Variabel Penelitian	46
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
G. Metode Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Objek Penelitian	55
B. Hasil Pengujian Kuesioner	57
1. Pengujian Validitas Variabel	57
a. Variabel Keterampilan	57
b. Variabel Motivasi	59
c. Variabel Komitmen	60
d. Variabel Kualitas Pelayanan KTP	62
2. Pengujian Reliabilitas Variabel Keterampilan, Motivasi, Komitmen dan Kualitas Pelayanan KTP Aparat	63
3. Pengujian Deskriptif Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	65

a. Variabel Keterampilan	67
b. Variable Motivasi	68
c. Variable Komitmen	69
d. Variable Kualitas Pelayanan KTP Aparat	71
C. Pengujian Hipotesis	72
1. Pengujian Statistik Simultan (Secara Total/Serentak)	72
a. Uji Normalitas	73
b. Uji Heteroskedastisitas	76
c. Uji Multikolinearitas	77
d. Uji Autokorelasi	79
e. Uji Regresi Linear Berganda	80
f. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	86
2. Pengujian Hipotesis Parsial (satu persatu).....	88
a. Pengaruh Variabel Keterampilan (X^1) Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintahan Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah (Y).....	88
b. Pengaruh Variabel Motivasi (X^2) Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintahan Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah (Y)	90

c. Pengaruh Variabel Komitmen (X^3) Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintahan Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah (Y)	89
3. Pengujian Variabel Menggunakan Tabel Anova Atau Uji Simultan (Ftest)	93
D. Pembahasan.....	96
1. Pengaruh Keterampilan Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat	96
2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat	98
3. Pengaruh Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	114

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar	2.1 Kerangka Konsep Penelitian	21
Gambar	4.1 Normal P-P Plot of Regression	72
Gambar	4.2 Histogram Uji Normalitas Data Variabel Y	73
Gambar	4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	74



DAFTAR TABEL

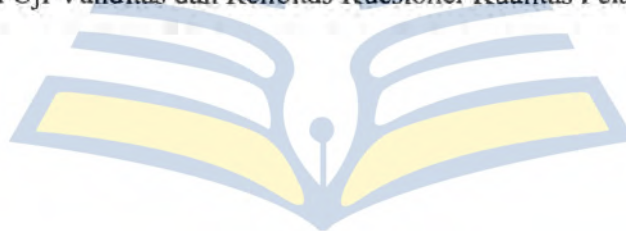
		Halaman
Tabel 2.1	Defenisi Operasional	32
Tabel 3.1	Alokasi Sampel Secara Proporsional.....	40
Tabel 3.2	Skala Likert.....	42
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Keterampilan.....	55
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja	56
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Aparat	58
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan KTP	59
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keterampilan, Motivasi Kerja, Komitmen Aparat dan Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.6	Kriteria Tanggapan Responden	63
Tabel 4.7	Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Keterampilan	64
Tabel 4.8	Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Motivasi Kerja ...	65
Tabel 4.9	Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Komitmen Kerja	67
Tabel 4.10	Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.11	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	71

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi Variabel X terhadap Variabel Y	77
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh Keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan.....	84
Tabel 4.16 Hasil uji ANOVA ^b	92



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran Data Kuesioner Variabel Keterampilan - Butir Kuesioner	117
Lampiran Data Kuesioner Variabel Motivasi - Butir Kuesioner	126
Lampiran Data Kuesioner Variabel Komitmen - Butir Kuesioner	135
Lampiran Data Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan - Butir Kuesioner ..	144
Lampiran Tabel Frekwensi Keterampilan	153
Lampiran Tabel Frekwensi Motivasi	157
Lampiran Tabel Frekwensi Komitmen	161
Lampiran Tabel Frekwensi Kualitas Pelayanan	165
Lampiran Tabel r Product Moment.....	168
Lampiran Uji Asumsi Klasik	169
Lampiran Uji Hipotesis.....	172
Lampiran Uji Validitas dan Relibitas Kuesioner Keterampilan	173
Lampiran Uji Validitas dan Relibitas Kuesioner Motivasi	175
Lampiran Uji Validitas dan Relibitas Kuesioner Komitmen.....	177
Lampiran Uji Validitas dan Relibitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	179



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor: 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan Publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan di Indonesia.

Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Sangat menarik membicarakan tentang birokrasi, karena dalam realitanya birokrasi khususnya di Indonesia terkesan negatif dan menyulitkan dalam melayani masyarakat, padahal para pegawai birokrasi digaji dari uang masyarakat. Terkadang wewenang yang diberikan kepada pegawai birokrasi banyak disalahgunakan. Birokrasi adalah “jantung” Negara. Apabila birokrasi sehat maka akan sehat pula suatu Negara tersebut. Sebaliknya, rusaknya birokrasi akan berdampak pada kehancuran dari suatu Negara itu (Pratama, 2013).

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani, juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Rendahnya kualitas

pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah (Pramusinto dan Kumorotomo, 2009).

Fenomena rendahnya kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan masih banyak dijumpai terutama pada kantor pemerintahan di tingkat desa dan Kelurahan dan kecamatan. Seperti kondisi Ruang tunggu pelayanan, Loket pelayanan yang kurang memadai, dan juga Penampilan Aparat. Lambatnya respon aparat dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan aparat dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan keandalan aparat dalam memudahkan teknis pelayanan saat ini masih terus menjadi permasalahan. Dalam hal lainnya, aparat masih kurang respon terhadap keluhan warga, terhadap saran warga, dan terhadap kritikan warga. Belum lagi masih banyak dijumpai aparat yang memiliki kemampuan yang rendah terutama dalam hal kemampuan administrasi, Kemampuan teknis aparat pelayanan, dan Kemampuan sosial aparat pelayanan. Kurangnya perhatian aparat pelayanan, Kepedulian Aparat, dan Keramahan aparat pelayanan (Ahmad, 2015). Fakta dilapangan di Kecamatan Pandan yang Penulis temukan dari hasil pengamatan ada penyampaian keluhan masyarakat mengenai waktu penyelesaian penerbitan KTP tidak konsisten dilaksanakan/tidaklah sesuai

dengan apa yang tertera pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan adalah 3 (tiga) hari ternyata 5 (lima) sampai 7 (tujuh) hari.

Pelayanan yang diberikan terkadang berujung pada adanya keluhan ataupun adanya rasa kekecewaan yang muncul dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang berupa penyampaian secara langsung oleh masyarakat kepada Pemerintah desa/kelurahan dan kecamatan. Bentuk kekecewaan tersebut bukan tidak beralasan. Banyak Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Seperti waktu penyelesaian sebuah KTP, tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan sehingga banyak masyarakat yang melaporkan ke Pemerintah Desa/Kelurahan dan Kecamatan tentang adanya kesalahan printout sebuah bentuk pelayanan, seperti adanya kesalahan penulisan nama pada KTP, kesalahan penulisan Jenis Kelamin, Agama, Golongan darah, alamat, dan lain-lain bahkan terdapat juga kesalahan/ketidaksesuaian foto dengan pemilik KTP.

Hasil penelitian Mansur (2008) mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe menunjukkan bahwa diperoleh tingkat hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut organisasi, kemampuan dan keterampilan, penghargaan dan pengakuan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Dari kesemua faktor yang berhubungan tersebut faktor kemampuan dan keterampilan memiliki tingkat signifikansi yang sangat nyata atau sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Perbaikan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terutama peningkatan dan penyempurnaan pada aspek: kemampuan dan keterampilan, kepemimpinan,

penghargaan dan pengakuan, serta faktor organisasi akan secara linear cenderung menaikkan kualitas pelayanan masyarakat. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan persepsi masyarakat yaitu kesopanan aparat kecamatan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat, melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat pengguna layanan, ketepatan waktu penyelesaian layanan, dan sarana dan prasarana yang mendukung.

Keterampilan berarti kemampuan menggunakan pikiran atau nalar, sedangkan perbuatan yang efisien dan efektif untuk mencapai suatu hasil tertentu termasuk kreativitas. Keterampilan mengandung beberapa unsur kemampuan, yaitu kemampuan olah pikir (psikis) dan kemampuan olah perbuatan (fisik) (Subana, & Sunarti 2000).

Selain faktor keterampilan, faktor motivasi juga mempengaruhi kualitas layanan. Hasil penelitian Karepesina (2007) mengenai pengaruh motivasi kerja aparat terhadap kualitas layanan civil, dimana Motivasi kerja aparat yang dikaji berdasarkan aspek motif, pengharapan dan insentif memiliki hubungan yang erat dengan kualitas layanan sipil. Disamping memiliki hubungan, motivasi kerja juga mempengaruhi kualitas layanan sipil. Dengan demikian maka baik buruknya kualitas layanan sipil pada Kecamatan Jailolo dan Kecamatan Sahu Kabupaten Halmahera Barat tergantung kepada baik buruknya motivasi kerja aparatnya.

Motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis (Siagian, yang dikutip

oleh Sedarmayanti (2001)). Motivasi dari pegawai yang dimaksud adalah aparatur kecamatan, dimana pegawai dituntut harus melaksanakan tugas yang menjadi kewajibannya, diperlukan semangat dan motivasi kerja pegawai yang kuat dan tinggi dalam rangka demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dengan motivasi kerja yang tinggi akan dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur, serta meningkatkan kebersamaan. Untuk dapat melaksanakan tugas-tugas secara efektif maka tugas-tugas atau pekerjaan di dalam suatu organisasi harus bekerja menurut aturan atau ukuran yang ditetapkan dengan saling menghormati, saling membutuhkan, saling mengerti, dan menghargai hak dan kewajiban masing-masing dalam keseluruhan proses kerja operasional.

Pada kenyataannya, masih banyak aparat yang cenderung untuk berani mengambil risiko, bahkan kurang memiliki motivasi untuk berprestasi walaupun hal ini merupakan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik daripada sebelumnya, namun kurang berkeinginan mencapai prestasi yang lebih baik lagi. Kemudian banyak aparat pemerintah yang kurang mau berinteraksi dengan sesama rekan kerja, kurang mau bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaannya, banyak juga yang sampai merugikan orang lain. Rendahnya Gaji/Upah/Penghasilan yang diterima juga merupakan penyebab demotivasi seorang aparat, sehingga tidak sedikit Aparatur yang melakukan pekerjaan sampingan pada jam kerja dan diluar jam kerja seolah-olah sebagai seseorang yang memiliki profesi bukan Aparat baik di Desa, Kelurahan maupun kecamatan (Tukimin, 2014).

Pemerintahan yang baru dengan orang-orang yang baru tidak mampu untuk memperbaiki citra kinerja birokrasi publik yang sudah terlanjur buruk bahkan tidak jarang justru perangkap dan lumpur Kolusi Korupsi dan Nepotisme (KKN) semakin memperburuk birokrasi publik kita. KKN dan rendahnya kualitas pelayanan birokrasi pemerintahan adalah bagian dari rendahnya komitmen pemerintah dalam membenahi sistem birokrasi publik. Reformasi dalam politik yang selama ini lebih diperhatikan dengan tidak diikuti reformasi dalam birokrasi ternyata tidak banyak menghasilkan perbaikan kinerja pelayanan publik. Dengan birokrasi yang masih sangat korup bersikap sebagai penguasa dan tidak profesional maka perubahan apapun yang terjadi dalam pemerintahan tidak akan membawa dampak yang berarti dalam perbaikan kinerja, dan perbaikan pelayanan publik. Karenanya menjadi sangat wajar kalau perbaikan dalam kehidupan politik yang menjadi semakin demokratis sekarang ini belum membawa dampak yang berarti pada kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Rohman, 2010).

Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Faktor lainnya yang mempengaruhi kualitas layanan adalah komitmen. Hasil penelitian Hidayat (2010) mengenai Analisis Komitmen (*Affective, Continuance dan Normative*) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur) dimana hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh Komitmen (*Affective,*

Continuance dan Normative) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur).

Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya (Rumenser, 2014). Mempersoalkan komitmen sama dengan mempersoalkan tanggung jawab, dengan demikian, ukuran komitmen seorang pimpinan adalah terkait dengan pendelegasian wewenang (*empowerment*). Dalam konsep ini pimpinan dihadapkan pada komitmen untuk mempercayakan tugas dan tanggung jawab ke bawahan. Sebaliknya, bawahan perlu memiliki komitmen untuk meningkatkan kompetensi diri.

Fenomena masih rendahnya komitmen aparat terhadap organisasinya dapat terlihat dari Komitmen dimana aparat kurang memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bekerja pada organisasi, kurangnya Komitmen dimana aparat dalam memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bekerja bersama teman sekerja. Komitmen individu untuk tetap menjaga komitmen organisasi karena ada keyakinan dapat melakukan pekerjaan lain yang lebih menghasilkan. Kurangnya kesadaran aparat akan kerugian besar yang dialami jika meninggalkan organisasi tempatnya bekerja, Komitmen yang menunjukkan perasaan individu yang berkewajiban untuk tetap bekerja pada Organisasinya, kurangnya rasa tanggung jawab dalam bekerja, kurangnya komitmen yang menunjukkan adanya kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipikul. Fakta tentang masih rendahnya komitmen organisasi dari pimpinan dan bawahan terlihat jelas dari Pimpinan yang tidak

mendelegasikan kewenangan. Misalnya memegang stempel/cap kantor. Sehingga, banyak bawahan yang tidak betah dikantor/nyambi pekerjaan lain seperti jadi tukang becak, melaut, supir, berkebun ataupun bersawah. Banyak bawahan hanya muncul pada saat menerima gaji atau karena mengurus administrasi keluarganya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis memilih lokasi penelitian di Desa dan Kelurahan se Kecamatan Pandan karena berdasarkan pengamatan penulis serta informasi dari berbagai sumber bahwa permasalahan mengenai keterampilan, motivasi dan komitmen dan kualitas pelayanan KTP juga terjadi di Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat juga berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan keterampilan, motivasi, komitmen dan kualitas pelayanan KTP dari Aparat Desa dan Kelurahan selaku abdi masyarakat dan abdi negara dalam melayani masyarakat juga dirasakan kurang memuaskan, sebagaimana disampaikan oleh Camat Pandan Despi Jambak, AP pada saat Rapat Koordinasi Pemerintahan Pembangunan Kecamatan Pandan hari Kamis tanggal 10 September 2015.

Permasalahan-permasalahan tersebut adalah hal-hal yang pokok yang dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Pandan. Informasi-informasi inilah yang menjadi latar belakang akan perlunya mengkaji pengaruh keterampilan, motivasi dan komitmen terhadap kualitas pelayanan KTP aparat desa dan kelurahan. Dimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat kurang memuaskan, yang dapat dengan mudah diketahui dari masih adanya keluhan dari masyarakat. Sesuai dengan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis

tertarik untuk meneliti bagaimana “Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dan untuk memberi arah dalam pelaksanaan penelitian, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah?
2. Apakah ada pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah?
3. Apakah ada pengaruh Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah?
4. Apakah secara bersama-sama ada Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah;
2. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah;
3. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah;
4. Untuk menganalisis secara bersama-sama ada Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintahan Desa dan Kelurahan khususnya aparat pemerintah desa dan kelurahan di Kecamatan Pandan dalam upaya peningkatan kinerjanya di masa datang;
2. Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah;
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji masalah yang sama di masa mendatang;

4. Untuk melihat refleksi apa yang dilakukan orang ditempat lain, namun peneliti ingin melihat ada sesuatu yang baru pengaruh dari Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Parasuraman (2001:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckop yang dikutip oleh Tjiptono (2008:59) mengemukakan bahwa: “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008:180) mengemukakan bahwa: Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil

persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan”.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Winarsih, 2005: 2).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

b. Aspek-aspek Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan.

1) Dimensi *tangible*

Dimensi *tangible* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:

- a) Ruang tunggu pelayanan;
- b) Loker pelayanan; dan
- c) Penampilan Petugas Pelayanan.

2) Dimensi *reliability*

Dimensi *reliability* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:

- a) Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan,
- b) Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan
- c) Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

3) Dimensi *responsiveness*

Dimensi *responsiveness* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:

- a) Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga,
- b) Respon petugas pelayanan terhadap saran warga, dan
- c) Respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga.

4) Dimensi *assurance*

Dimensi *assurance* dijabarkan menjadi indikator-indikator:

- a) Kemampuan administrasi petugas pelayanan,
- b) Kemampuan teknis petugas pelayanan,
- c) Kemampuan sosial petugas pelayanan.

5) Dimensi *emphaty*

Dimensi *emphaty* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:

- a) Perhatian petugas pelayanan,
- b) Kepedulian Petugas,
- c) Keramahan petugas pelayanan

c. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2008: 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang

diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna.

Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Berdasarkan teori di atas, maka dalam penelitian ini teori yang dipakai adalah teori Zeithaml, et al yaitu dimensi *tangible* dengan indikator-indikator ruang tunggu pelayanan dan loket pelayanan yang memadai, dimensi *reliability* dengan indikator-indikator ruang keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, kendalan petugas dalam meluncurkan prosedur pelayanan, dimensi

responsiveness (respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga, respon petugas pelayanan terhadap saran warga), dimensi *emphaty* dengan indikator-indikator perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas, keramahan petugas pelayanan (Parasuraman, 2001:162).

2. Keterampilan

a. Pengertian

Menurut Singer dikutip oleh Amung dan Saputra (2000: 62) keterampilan adalah derajat keberhasilan yang konsisten dalam mencapai suatu tujuan dengan efektif. Keterampilan berasal dari kata dasar terampil. Menurut kamus Bahasa Indonesia terampil berarti cakap dalam menyelesaikan tugas; mampu dan cekatan.

Menurut Soemarjadi (2001:2) disebutkan bahwa keterampilan sama artinya dengan kata kecekatan. Terampil atau cekatan adalah kepandaian melakukan sesuatu pekerjaan dengan cepat dan benar. Akan tetapi dalam pengertian sempit biasanya keterampilan lebih ditujukan pada kegiatan yang berupa perbuatan. Terampil itu lebih dari sekedar memahami. Oleh karena itu untuk menjadi yang terampil diperlukan latihan-latihan praktis yang bisa memberikan stimulus (rangsangan) pada otak, agar kita semakin terbiasa

Keterampilan berarti kemampuan menggunakan pikiran atau nalar, sedangkan perbuatan yang efisien dan efektif untuk mencapai suatu hasil tertentu termasuk kreativitas. Keterampilan mengandung beberapa unsur kemampuan, yaitu kemampuan olah pikir (psikis) dan kemampuan olah perbuatan/fisik (Subana & Sunarti, 2000: 36). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa

ketrampilan (*skill*) berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar (*basic ability*).

b. Aspek-aspek Keterampilan

Menurut Wahyudi (2002: 33) Keterampilan adalah kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan hanya diperoleh dalam praktek. Keterampilan kerja ini dapat dikelompokkan tiga kategori, yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan mental, seperti analisa, membuat keputusan, menghitung, menghafal, kemampuan bekerja dalam tim;
2. Keterampilan fisik, seperti keterampilan yang berhubungan dengan pekerjaannya sendiri yaitu keahlian teknik menghitung secara tepat, mengoperasikan komputer, dan keahlian membuat dokumen lembaga;
3. Keterampilan sosial, yaitu seperti dapat mempengaruhi orang lain, berpidato, menawarkan barang, dan lain-lain.

Menurut Robbins (2000: 494-495) pada dasarnya keterampilan dapat dikategorikan menjadi empat, yaitu:

1. *Basic literacy skill*

Keahlian dasar merupakan keahlian seseorang yang pasti dan wajib dimiliki oleh kebanyakan orang, seperti membaca, menulis dan mendengar.

2. *Technical skill*

Keahlian teknik merupakan keahlian seseorang dalam pengembangan teknik yang dimiliki, seperti menghitung secara tepat, mengoperasikan komputer.

3. *Interpersonal skill*

Keahlian interpersonal merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja dalam satu tim.

4. *Problem solving*

Menyelesaikan masalah adalah proses aktivitas untuk menajamkan logika, berargumentasi dan penyelesaian masalah serta kemampuan untuk mengetahui penyebab, mengembangkan alternatif dan menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik.

c. **Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan**

Faktor yang mempengaruhi keterampilan adalah pengetahuan, pendidikan, pengalaman, lingkungan dan fasilitas, kebiasaan, kebudayaan dan usia (Green, 1984 dalam Notoatmodjo, 2005). Semakin tinggi pengetahuan dan pendidikan seseorang akan meningkatkan keterampilannya, bertambahnya pengalaman seseorang akan menambah keterampilannya, adanya lingkungan dan fasilitas yang mendukung akan meningkatkan keterampilan, kebiasaan sehari-hari dan budaya setempat akan mempengaruhi keterampilan seseorang, semakin bertambahnya usia seseorang akan bertambah pula keterampilannya.

Menurut Bertnus (dalam Darmawan, 2014) faktor-faktor yang mempengaruhi keterampilan:

1) Pengetahuan

Pengetahuan akan menciptakan paradigma teoritis, apa yang harus dilakukan dan mengapa. Ilmu adalah kumpulan pengetahuan yang bersifat menjelaskan berbagai gejala yang memungkinkan manusia melakukan serangkaian tindakan untuk menguasai gejala tersebut berdasarkan penjelasan. Pengetahuan mencakup segenap apa yang diketahui tentang obyek tertentu dan disimpan didalam ingatan. Pengetahuan dipengaruhi berbagai faktor yaitu latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, usia dan jenis kelamin. Seseorang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan lebih mudah dalam mengetahui, mengerti, dan memahami (Arikunto, 2010).

2) Pengalaman

Pengalaman akan memperkuat kemampuan dalam melakukan sebuah tindakan (keterampilan). Semua tindakan yang pernah dilakukan akan direkam dalam bawah sadar mereka dan akan dibawa terus sepanjang hidupnya. Karena lamanya bekerja disuatu bidang akan memberikan suatu keterampilan yang semakin lama akan semakin baik.

3) Keinginan/motivasi

Merupakan sebuah keinginan yang membangkitkan motivasi dalam diri seseorang dalam rangka mewujudkan tindakan-tindakan tersebut. Motivasi inilah

yang mendorong seseorang bisa melakukan sebuah tindakan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Teori yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Wahyudi (2002:33) dengan dimensi keterampilan mental, seperti analisa, membuat keputusan, menghitung, menghafal, kemampuan bekerja dalam tim; keterampilan fisik, yaitu keahlian teknik menghitung secara tepat, mengoperasikan komputer, dan keahlian membuat dokumen lembaga; keterampilan sosial, yaitu seperti dapat mempengaruhi orang lain, berpidato, menawarkan barang.

3. Motivasi

a. Pengertian

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Motivasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 930) adalah: “Dorongan yang timbul pada diri seseorang sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu, atau usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau sekelompok orang tertentu bergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendaki.”

Motivasi adalah keinginan yang terdapat pada seorang individu yang merangsangnya melakukan tindakan (Terry, yang dikutip oleh Hasibuan (2005:

145). Motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis (Siagian, yang dikutip oleh Sedarmayanti (2001: 66). Dengan demikian, motivasi merupakan dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya.

a. Dimensi dan Indikator Motivasi

Teori Prestasi (*Achievement Theory*) dari Mc. Clelland dalam Mangkunegara (2001: 67) berpendapat bahwa pegawai mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi ini dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Mc Clelland dalam Mangkunegara (2001: 68) mengelompokkan tiga kebutuhan manusia yang dapat memotivasi gairah bekerja yaitu:

1) *Need for Achievement* (kebutuhan untuk berprestasi)

Need for Achievement, yaitu kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untuk pemecahan masalah. Seorang pegawai yang mempunyai kebutuhan akan berprestasi tinggi cenderung untuk berani mengambil resiko. Kebutuhan untuk berprestasi adalah kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik daripada sebelumnya, selalu berkeinginan mencapai prestasi yang lebih baik lagi dan adanya kebutuhan mencapai yang terbaik dalam bekerja.

2) *Need for Affiliation*, (kebutuhan untuk berafiliasi)

Need for Affiliation, yaitu kebutuhan untuk berafiliasi yang merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.

3) *Need for Power* (kebutuhan untuk kekuasaan)

Need for Power, yaitu kebutuhan untuk kekuasaan yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai puncak karir (untuk mencapai otoritas) untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain, untuk memberikan pengaruh dan untuk membuka jaringan dengan penguasa.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Herzberg dalam Siagian (2002), bahwa pegawai termotivasi untuk bekerja disebabkan oleh dua faktor, yaitu:

1) Faktor Intrinsik

Faktor Intrinsik yaitu faktor daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing pegawai, berupa :

a) Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*).

Berat ringannya tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya.

b) Kemajuan (*advancement*).

Besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja berpeluang maju dalam pekerjaannya seperti naik pangkat.

c) Tanggung jawab (*responsibility*).

Besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan atas pekerjaan yang diberikan kepada seorang tenaga kerja.

d) Pengakuan (*recognition*).

Besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerja atas hasil kerja.

e) Pencapaian (*achievement*).

Besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi kerja tinggi.

2) Faktor Ekstrinsik

Faktor Ekstrinsik yaitu faktor pendorong yang datang dari luar diri seseorang terutama dari organisasi tempatnya bekerja.

Faktor ekstrinsik ini mencakup:

- a) Administrasi dan kebijakan perusahaan. Tingkat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja terhadap semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan.
- b) Penyeliaan. Tingkat kewajaran penyelia dirasakan yang oleh tenaga kerja.
- c) Gaji. Tingkat kewajaran gaji yang diterima sebagai imbalan terhadap tugas pekerjaan.
- d) Hubungan antar pribadi. Tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi antar tenaga kerja lain.
- e) Kondisi kerja. Tingkat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaan-pekerjaannya.

Teori yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teori Mc Clelland dalam Mangkunegara (2001: 68) yaitu: *Need for Achievement* (kebutuhan untuk

berprestasi) yaitu kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik daripada sebelumnya, selalu berkeinginan mencapai prestasi yang lebih baik lagi dan adanya kebutuhan mencapai yang terbaik dalam bekerja; *Need for Affiliation*, (kebutuhan untuk berafiliasi), yaitu kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain dan berada bersama orang lain, tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain; *Need for Power* (kebutuhan untuk kekuasaan), yaitu kebutuhan mencapai puncak karir, untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain, untuk memberikan pengaruh dan untuk membuka jaringan dengan penguasa.

4. Komitmen

a. Pengertian

Pengertian komitmen adalah sikap kesediaan diri untuk memegang teguh visi, misi serta kemauan untuk mengerahkan seluruh usaha dalam melaksanakan tugas. Komitmen pegawai tidak akan tumbuh dengan sendirinya, ada hubungan signifikan antara budaya kerja dengan komitmen pegawai Robbins (2002: 284).

Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Menurut Meyer & Allen dalam Munandar, Sjabadhyni dan Wutun (2004: 75), komitmen organisasi merupakan salah satu bentuk dari komitmen yang lain dan memiliki fokus yang berbeda. Mowdy, Porter & Steer dalam Munandar, Sjabadhyni dan Wutun (2004: 75), komitmen organisasi adalah sifat hubungan seorang individu dengan organisasi dengan memperlihatkan ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi
- 2) Mempunyai keinginan berbuat untuk organisasinya
- 3) Mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap bersama dengan organisasinya

Menurut Griffin & Bateman dalam Munandar, Sjabadhyni dan Wutun (2004: 75), menyebutkan bahwa komitmen organisasi adalah:

- 1) Dambaan pribadi untuk mempertahankan keanggotannya dalam organisasi
- 2) Keyakinan dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi
- 3) Kemauan secara sadar untuk mencurahkan usaha demi kepentingan organisasi.

Dengan demikian pengertian komitmen merupakan sikap kesediaan diri untuk memegang teguh visi, misi serta kemauan untuk mengerahkan seluruh usaha dalam melaksanakan tugas.

b. Dimensi Komitmen

Mowday yang dikutip Sopiah (2008: 165) menyatakan ada tiga aspek komitmen antara lain:

1) *Affective commitment* (komitmen berorganisasi)

Affective commitment, yang berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi. Individu menetap dalam organisasi karena keinginan sendiri. Kunci dari komitmen ini adalah *want to*.

Komitmen dimana individu memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bekerja pada organisasi karna ada kesamaan atau kesepakatan antara nilai-nilai personal individu dan organisasi. Komitmen afektif didasarkan pada *Goal Congruence*

Orientation, dimana didalamnya terdapat suatu keterikatan secara psikologis antara individu dan organisasinya sehingga mempengaruhi perilaku individu terhadap tugas yang diterimanya. Individu dengan *Affective Commitment* yang tinggi memiliki emosional yang erat terhadap organisasi, yang berarti bahwa individu tersebut akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi dibandingkan individu dengan *affective Commitment* yang lebih rendah. Individu dengan *Affective Commitment* yang tinggi juga akan selalu menjaga nama baik lembaga.

2) *Continuance commitment* (Komitmen untuk kebutuhan untuk bertahan)

Continuance commitment, adalah suatu komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain, komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu organisasi. Kunci dari komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan (*need to*). Kecenderungan individu untuk tetap menjaga komitmen karyawan pada organisasi karena tidak ada hal lain yang dapat dikerjakan di luar itu. Individu dengan *Continuance Commitment* yang tinggi akan bertahan dalam organisasi dan akan mempengaruhi teman kerja untuk bertahan dalam organisasi, bukan karena alasan emosional, tapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian besar yang dialami jika meninggalkan organisasi. Individu dengan *Continuance Commitment* yang tinggi akan lebih bertahan dalam organisasi dibandingkan yang rendah.

3) *Normative Commitment* (Komitmen normatif)

Normative Commitment, adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri pegawai, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Ia merasa harus bertahan karena loyalitas. Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi (*ought to*). Komitmen normatif adalah komitmen yang menunjukkan perasaan individu yang berkewajiban untuk tetap bekerja pada Organisasinya, dan juga menunjukkan adanya kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipikul. Individu dengan *Normative Commitment* yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas. Perasaan seperti itu akan memotivasi individu untuk bertingkah laku secara baik dan melakukan tindakan yang tepat bagi organisasi, menjalankan peraturan dengan konsisten dan mencegah teman kerja melanggar aturan. Perusahaan mengharapkan dengan adanya *Normative Commitment*, pegawai memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan, seperti *Job Performance*, *Work attendance*, dan *Organization citizenship*.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen

Komitmen pegawai pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Steers (dalam Sopiah, 2008) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang pegawai antara lain:

- 1) Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap pegawai

- 2) Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja; dan
- 3) Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Sementara itu, Minner (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen pegawai antara lain:

- 1) Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian;
- 2) Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan;
- 3) Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap pegawai;
- 4) Pengalaman kerja. Pengalaman kerja seorang pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen pegawai pada organisasi. Pegawai yang baru beberapa tahun bekerja dan pegawai yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

Teori yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teori Mowday yang dikutip Sopiah (2008: 165) yaitu *Affective commitment* (komitmen berorganisasi), adalah Komitmen individu memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bekerja pada organisasi, komitmen individu yang memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bekerja bersama teman sekerja, selalau menjaga nama baik lembaga/organisasi;

Continuance commitment (Komitmen untuk kebutuhan untuk bertahan), yaitu individu untuk tetap menjaga komitmen karyawan pada organisasi karena tidak ada hal lain yang dapat dikerjakan di luar itu, komitmen individu karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian besar yang dialami jika meninggalkan organisasi, komitmen mempengaruhi teman kerja untuk bertahan dalam organisasi; *Normative Commitment* (Komitmen normatif), yaitu Komitmen yang menunjukkan perasaan individu yang berkewajiban untuk tetap bekerja pada Organisasinya, komitmen yang menunjukkan adanya kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipikul, Menjalankan peraturan dengan konsisten, Mencegah teman kerja melanggar peraturan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti Keterampilan, Motivasi Dan Komitmen. Hasil penelitian ini menjadi acuan untuk dijadikan perbandingan terhadap penelitian yang akan dilakukan nantinya.

1. Mansur (2008) mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe menunjukkan bahwa diperoleh tingkat hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut organisasi, kemampuan dan keterampilan, penghargaan dan pengakuan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Dari kesemua faktor yang berhubungan tersebut faktor kemampuan dan keterampilan memiliki tingkat signifikansi yang sangat nyata atau sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat;

2. Penelitian Karepesina (2007) mengenai pengaruh motivasi kerja aparat terhadap kualitas layanan civil, dimana Motivasi kerja aparat yang dikaji berdasarkan aspek motif, pengharapan dan insentif memiliki hubungan yang erat dengan *kualitas layanan civil*. Disamping memiliki hubungan, motivasi kerja juga mempengaruhi kualitas layanan civil. Dengan demikian maka baik buruknya kualitas layanan civil pada Kecamatan Jailolo dan Kecamatan Sahu Kabupaten Halmahera Barat tergantung kepada baik buruknya motivasi kerja aparatnya;
3. Penelitian Hidayat (2010) mengenai Analisis Komitmen (*Affective, Continuance dan Normative*) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur) dimana hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh Komitmen (*Affective, Continuance dan Normative*) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur);
4. Penelitian Bhatti, Zafarullah, Awan, Bukhari (2011) mengenai "*Employees' perspective of organizational service quality orientation: Evidence from Islamic banking industry*" Menemukan hasil bahwa keterampilan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan;
5. Penelitian Petcharak (2002) mengenai *The Assessment Of Motivation In The Saint Paul Hotel Employees* dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan yang menarik, gaji dan keamanan kerja. Ketika mempertimbangkan jenis kelamin memang memiliki peran mempengaruhi persepsi karyawan dari motivasi faktor pekerjaan keamanan dan loyalitas karyawan;

6. Penelitian Babakus (2015) mengenai *The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees' Affective and Performance* menunjukkan bahwa komitmen manajemen puncak untuk layanan berkualitas, seperti yang dituturkan oleh appraisal karyawan garis depan 'pelatihan, pemberdayaan, dan penghargaan, memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi mereka terhadap kinerja pemulihan layanan. Pengaruh komitmen manajemen untuk layanan berkualitas pada kinerja pemulihan layanan dimediasi oleh komitmen afektif karyawan garis depan' untuk organisasi mereka dan kepuasan kerja;
7. Penelitian Saleh, Yakub dan Zaharah (2011) dengan judul nya *The Influence Of Skill Levels on Job Performance of Public Service Employees in Malaysia* bahwa Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat keterampilan karyawan pemerintah. Studi ini mengusulkan dua predictor variabel yaitu pengalaman dan persepsi pelatihan terkait dengan kinerja. Kuesioner dirancang untuk mengukur (1) pengalaman, (2) persepsi pelatihan dan (3) kinerja. Data yang diminta kemudian dianalisis dimana analisis korelasi dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan antara variabel prediktor dan kinerja. Tak satu pun dari variabel prediktor ditemukan memiliki hubungan positif dengan kinerja. Situasi ini menunjukkan bahwa tingkat keterampilan karyawan tidak memiliki efek pada kinerja mereka.
8. Penelitian Wright (2014) dengan judul *Public-Sector Work Motivation: A Review of the Current Literature and a Revised Conceptual Model* yang meninjau literatur tentang motivasi kerja di sektor publik, dengan memperhatikan secara seksama asumsi teoritis sebagai tubuh dari pekerjaan ini dan bukti empiris yang telah dihasilkan. Penelitian ini juga membahas pada

penelitian psikologis motivasi kerja, serta teori dan bukti empiris mengenai karakteristik unik dari organisasi publik dan karyawan, dan mengembangkan revisi model sektor publik dari motivasi kerja yang menekankan variabel seperti kendala prosedural, konten tujuan, dan komitmen tujuan. Secara khusus, kerangka yang disediakan oleh teori tujuan menunjukkan bahwa perbedaan sektor dalam penghargaan kinerja, kendala prosedural, dan konten tujuan dapat mempengaruhi motivasi kerja secara langsung serta secara tidak langsung melalui efeknya pada komitmen tujuan.

9. Penelitian Ashill, Rod and Janet Carruthers (2001) dengan judul *The Effect of Management Commitment to Service Quality on Frontline Employees' Job Attitudes, Turnover Intentions and Service Recovery Performance in a New Public Management Context* bahwa Data yang diperoleh dari *Frontline Employess* (FLEs) dianalisis dengan menggunakan metodologi SEM berbasis *Partial Least Squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari MCSQ pada sikap kerja, yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja pemulihan layanan dan pergantian maksud dan tujuan.

C. Kerangka Berfikir

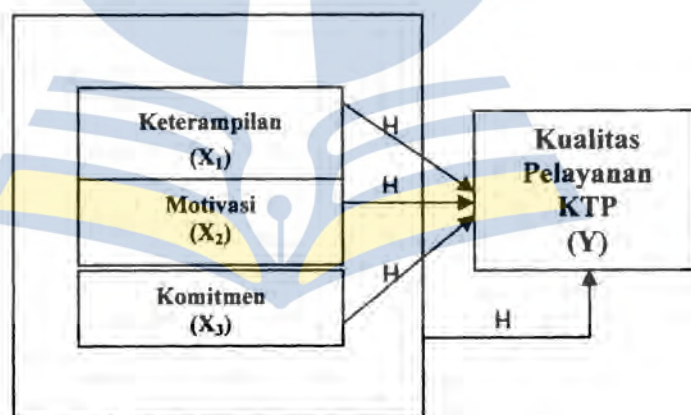
Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

Ketrampilan (*skill*) berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar (*basic*

ability. Semakin baik keterampilan, maka semakin baik kualitas pelayanan. Sebaliknya semakin rendah keterampilan, maka semakin buruk kualitas pelayanan.

Motivasi merupakan dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya. Semakin Baik motivasi, maka semakin baik kualitas pelayanan. Sebaliknya semakin rendah motivasi, maka semakin buruk kualitas pelayanan.

Komitmen merupakan sikap kesediaan diri untuk memegang teguh visi, misi serta kemauan untuk mengarahkan seluruh usaha dalam melaksanakan tugas. Semakin baik komitmen, maka semakin baik kualitas pelayanan. Sebaliknya semakin rendah Komitmen, maka semakin buruk kualitas pelayanan. Adapun kerangka konsep penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1

Kerangka Konsep Penelitian

D. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variable dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Defenisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Pertanyaan
Keterampilan (X_1) Bambang Wahyudi (2002 : 33)	Keterampilan mental	a. Kemampuan membuat prosedur,	1
		b. Kemampuan membuat keputusan,	2
		c. Kemampuan menghafal	3
		d. Kemampuan bekerja dalam tim	4
	Keterampilan fisik	a. Keahlian teknik menghitung secara tepat,	5
		b. Keahlian teknik mengoperasikan komputer	6
		c. Keahlian membuat dokumen lembaga	7
	Keterampilan sosial	a. Kemampuan mempengaruhi orang lain,	8
		b. Kemampuan berbicara	9
		c. Kemampuan menawarkan barang,	10

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Pertanyaan
Motivasi (X ₂) (Mangkunegara, 2001:68)	<i>Need for Achievement</i> (kebutuhan untuk berprestasi)	a. Kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik daripada sebelumnya,	1
		b. Kebutuhan mencapai prestasi yang lebih baik	2
		c. 3. Kebutuhan mencapai yang terbaik dalam bekerja	3
	<i>Need for Affiliation</i> , (kebutuhan untuk berafiliasi)	a. Kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain,	4
		b. Keinginan berada bersama orang lain,	5
		c. Keinginan tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain	6
	<i>Need for Power</i> (kebutuhan untuk kekuasaan)	a. Kebutuhan untuk mencapai puncak karir.	7
		b. Keinginan untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain.	8
		c. Berusaha untuk memberikan pengaruh	9
		d. Kebutuhan membuka jaringan dengan penguasa	10

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Pertanyaan
Komitmen (X3) Meyer dan Allen yang dikutip Sopiah (2008:165)	<i>Affective commitment</i> (komitmen berorganisasi)	a. Komitmen dimana individu memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bekerja pada organisasi	1
		b. Komitmen dimana individu memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bekerja bersama teman sekerja	2
		c. Selalu menjaga nama baik lembaga	3
	<i>Continuance commitment</i> (Komitmen untuk bertahan)	a. Komitmen individu untuk tetap menjaga komitmen organisasi karena tidak ada hal lain yang dapat dikerjakan di luar itu	4
		b. Komitmen individu karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian besar yang dialami jika meninggalkan organisasi	5
		c. Komitmen mem-pengaruhi teman kerja untuk bertahan dalam organisasi	6

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Pertanyaan
	<i>Normative Commitment</i> (Komitmen normatif)	a. Komitmen yang menunjukkan perasaan individu yang berkewajiban untuk tetap bekerja pada Organisasinya,	7
		a. Komitmen yang menunjukkan adanya kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipikul	8
		b. Menjalankan peraturan dengan konsisten	9
		c. Mencegah teman kerja melanggar peraturan	10
Kualitas Pelayanan (Y) Zeithaml,et al (Parasuraman ,2001:162)	Dimensi tangible (sarana fisik)	a. Ruang tunggu pelayanan,	1
		b. Loker pelayanan yang memadai	2
	Dimensi reliability (kesanggupan Keandalan)	a. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan,	3
		b. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan,	4

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Pertanyaan
	Dimensi responsiveness (pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap)	a. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga,	5
		b. Respon petugas pelayanan terhadap saran warga	6
	Dimensi assurance (keramahan dan kesopanan)	a. Kemampuan administrasi petugas pelayanan,	7
		b. Kemampuan teknis petugas pelayanan,	8
	Dimensi emphaty (Sikap tegas)	a. Perhatian petugas pelayanan,	9
		b. Kepedulian Petugas,	10

Sumber : Diolah Peneliti 2015

Berdasarkan Tabel 2.1 maka disusunlah kuesioner dengan menggunakan Skala Likert dengan pilihan Sangat Tidak Setuju diberi skor 1, Tidak Setuju diberi skor 2, Kurang Setuju diberi skor 3, Setuju diberi skor 4 dan Sangat Setuju diberi skor 5.

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka Konseptual di atas, maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah;
2. Ada pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah;
3. Ada pengaruh Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah;
4. Secara bersama-sama ada pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yakni menganalisis adanya pengaruh variabel independent yaitu pengaruh Keterampilan, Motivasi, dan Komitmen terhadap variabel dependent yaitu Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah. Menurut Sugiyono (2008: 23) dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

B. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima layanan KTP di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah sebanyak 29057 yang tersebar di 22 kelurahan dan desa. Berdasarkan populasi itu maka dilakukan teknik penarikan sampel dengan menggunakan rumus T Taro Yamane (Yamane, 1967), dimana tingkat t presisi yang dipakai apakah $\alpha = 0.05$, artinya, tingkat kebenaran penelitian ini 95% atau kesalahan sebesar 5%. Adapun rumus penetapan sampel T Taro Yamane dimaksud adalah:

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = level signifikansi yang diinginkan yaitu 0,05

Sehingga sampel yang diambil adalah

29057

$n = \frac{29057}{(0.05)^2 + 1}$

$n = 29057 / 73,64 = 394,58 = 395$ orang

Jumlah sampel di atas kemudian dialokasikan secara proporsional dengan menggunakan rumus secara acak proporsional atau *proportional sampling*.

Menurut Nazir (1988:360), untuk prosedur pengambilan sampel dengan metode proporsional random sampling dipergunakan rumus:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Dimana :

n_i : Besar sampel untuk stratum i

N_i : Total sub populasi dari stratum i

N : Total Populasi

n : Besarnya sampel

Hasil alokasi sampel dapat disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1

Alokasi Sampel Secara Proporsional

No	Kabupaten Tapanuli Tengah	Nama Desa/kelurahan	Pemilik KTP	Sampel (Jiwa)
1	Kecamatan Pandan	Hajoran	1407	19
		Muara Nibung	1596	22
		Hajoran Indah	1035	14
		Aek Garut	400	5
		Aek Tolang	1861	26
		Pasar Baru	1389	19
		Pandan	2564	35
		Pandan Wangi	1301	18
		Sibuluan Indah	2209	31
		Sibuluan Baru	1045	14
		Lubuk Tukko	1404	19
		Lubuk Tukko Baru	1601	23
		Sibuluan Nauli	1420	19
		Sihaporas Nauli	590	8
		Aek Sitio-tio	1511	22
		Sitio-tio Hilir	636	7
		Sibuluan Raya	1301	19

No	Kabupaten Tapanuli Tengah	Nama Desa/kelurahan	Pemilik KTP	Sampel (Jiwa)
		Sibuluan Terpadu	815	7
		Kalangan	1781	25
		Kalangan Indah	560	8
		Mangga Dua	1271	17
		Budi Luhur	1360	18
			29057	395

Sumber: Diolah Peneliti 2015

Catatan: Contoh Perhitungan alokasi sampel Desa Hajoran $1407 / 29057 \times 395$
= 19 orang.

Setelah ditetapkan jumlah sampel maka peneliti membuat daftar seluruh populasi lengkap dengan identitas, kemudian dimasukkan kedalam kotak lalu dikocok kemudian dicabut satu persatu secara tidak sengaja dan tanpa pengembalian. Nama yang tercabut dalam kotak menjadi sampel penelitian. Misalnya di Hajoran ditulis nama sebanyak 1407 orang kemudian dikocok dan dicabut sebanyak 19 orang itulah yang menjadi perwakilan sampel dari desa tersebut, demikian proses selanjutnya untuk setiap desa atau kelurahan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Metode ini memberikan tanggung jawab kepada

responden untuk membaca dan memberi tanggapan atas pernyataan dari kuesioner.

1. Daftar pertanyaan (*questionnaire*)

Daftar pertanyaan (*questionnaire*) yang diberikan kepada Aparat yang sudah mendapat pelatihan aparat pada Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah 2015 dengan menggunakan Skala Likert dimana jawaban disediakan lima pilihan seperti tabel di bawah ini. : Dalam hal ini, pengukuran tingkat persetujuan menggunakan skala yang dikembangkan dari skala *likert* yang merupakan skala interval (Sekaran, 2000). Skala dalam penelitian ini menggunakan 5 poin skala yang diberikan bobot nilai, seperti dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2

Skala *Likert*

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen pendukung yang diperoleh secara langsung dari Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah berupa struktur organisasi, Daftar Urut Kepangkatan Kecamatan Pandan, data penduduk yang telah memiliki KTP baik itu jenis kelamin, menurut Desa dan Kelurahan.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh melalui melalui penyebaran daftar pertanyaan (*questionnaire*) kepada responden, yaitu Penduduk yang sudah memiliki KTP di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah 2015.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pengumpulan dokumen-dokumen dari Aparat tentang jumlah penduduk yang telah memiliki KTP di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah 2015.

E. Variabel Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis variabel independen (X) adalah Keterampilan (X_1) Motivasi (X_2), Komitmen (X_3), dan variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2010). Suatu pokok uji dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi yang tinggi antara skor butir soal dengan skor total. Teknik yang digunakan untuk uji validitas butir soal adalah tehnik korelasi produk moment (Arikunto, 2010). Uji Validitas dilakukan di Kecamatan Saurdik dengan responden 30 orang.

Tingkat pengukuran validitas untuk setiap item dapat diterima bila r hitung $\geq r$ tabel. Adapun nilai koefisien korelasi (r) antara 0,8 - 1,0 adalah sangat tinggi, $r = 0,6 - 0,8$ adalah tinggi, $r = 0,4 - 0,6$ adalah cukup, $r = 0,2 - 0,4$ adalah rendah (Arikunto, 2002).

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total (penjumlahan seluruh skor item), dengan rumus *Pearson Product Moment Correlation* (Sugiyono, 2008: 138), yaitu:

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)]}}$$

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisien korelasi

X_i = Jumlah skor item

Y_i = Jumlah skor total (seluruh item)

n = jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2006) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut : Jika alpha atau r hitung:

- a. Jika alpha atau r hitung 0,8-1,0 maka Reliabilitas baik
- b. Jika alpha atau r hitung 0,6-0,799 maka Reliabilitas diterima
- c. Jika alpha atau r hitung kurang dari 0,6 maka Reliabilitas kurang baik

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach (Arikunto, 2010) sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{s^2 - \sum s_j^2}{s^2} \right)$$

Untuk Rumus tersebut:

k = Banyaknya Pertanyaan

s_j^2 = Nilai Varians Jawaban Item ke-j

s^2 = Nilai Varians Skor Total

Untuk analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

G. Metode Analisa Data

1. Analisis Deskriptif

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS). Setidaknya ada lima uji asumsi klasik, yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji mana dulu yang harus dipenuhi. Analisis dapat dilakukan tergantung pada data yang ada. Sebagai contoh, dilakukan analisis terhadap semua uji asumsi klasik, lalu dilihat mana yang tidak memenuhi persyaratan. Kemudian dilakukan perbaikan pada uji tersebut, dan setelah memenuhi persyaratan, dilakukan pengujian pada uji yang lain.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik non parametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *One*

Sample Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu 1) dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi, 2) dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2), dan 3) dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index*. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi dan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2). Menurut Santoso (2001), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan

diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, Melihat pola grafik regresi, dan uji koefisien korelasi Spearman. Dalam hal ini Uji heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. Metode ini yaitu dengan cara melihat grafik scatterplot antara *Standardized Predicted Value* (ZPRED) dengan *Studentized Residual* (SRESID). Ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya). Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Berganda

Permasalahan yang akan dibahas adalah Analisis Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah dengan menggunakan analisis regresi berganda karena variabel dependent dipengaruhi dua variabel independent.

Rumus matematikanya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

dimana:

Y = Kualitas Pelayanan Aparat

a = *intercept*

X_1 = Keterampilan

X_2 = Motivasi

X_3 = Komitmen

b = Koefisien regresi.

e = epsilon .

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui model regresi linier berganda. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 5\%$.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian R^2 digunakan untuk mengukur proporsi atau presentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap variasi naik turunnya variabel dependen. R^2 berkisar antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Apabila R^2 sama dengan 0, hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, dan bila R^2 semakin kecil mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen semakin kecil terhadap variabel dependen. Apabila R^2 semakin besar mendekati 1, hal ini menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

a. Tingkat Signifikansi

- 1) Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$)
- 2) Jika signifikansi t hitung > 0.05 , berarti H_0 diterima atau H_a ditolak
- 3) Jika signifikansi t hitung < 0.05 , berarti H_0 ditolak atau H_a diterima

b. Menentukan t hitung

- 1) Menentukan t hitung dari tabel dapat dilihat pada tabel output SPSS kolom t sesuai dengan variabel independennya.
- 2) Menentukan t tabel
Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$.

c. Kriteria pengujian

- 1) H_0 diterima jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$
- 2) H_0 ditolak jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

d. Membandingkan F hitung dengan F tabel

Semua uji analisa dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS.

c. Uji F (Serempak)

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikansi koefisien regresi variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen.

Langkah-langkahnya untuk melakukan uji F sebagai berikut:

a) Tingkat Signifikansi

- Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$)

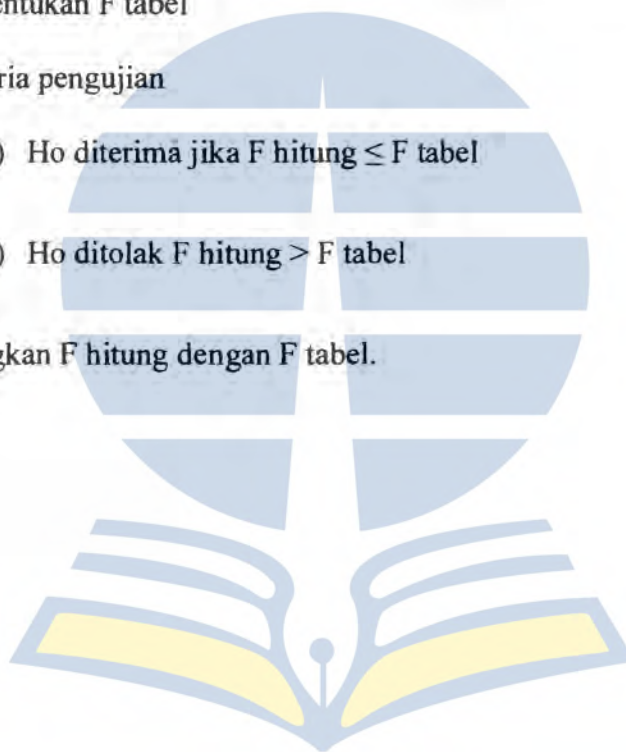
b) Menentukan F hitung berdasarkan output program SPSS atau rumus.

c) Menentukan F tabel

d) Kriteria pengujian

- 1) H_0 diterima jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$
- 2) H_0 ditolak $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

Membandingkan F hitung dengan F tabel.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.

Kabupaten Tapanuli Tengah secara administratif terdiri dari 20 Kecamatan dengan 145 Desa dan 34 Kelurahan dengan Pandan sebagai ibukota kabupaten. Luas wilayah Kabupaten Tapanuli Tengah adalah 2.194,98 Km atau 219.498 Ha. Sebelah utara berbatasan dengan Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, sebelah selatan dengan Kabupaten Tapanuli Selatan, sebelah timur dengan Kabupaten Tapanuli Utara dan sebelah barat berbatasan dengan Samudera Indonesia. Sebagian besar Kabupaten Tapanuli Tengah berada di daratan Pulau Sumatera dan sebagian kecil berada di pulau-pulau kecil disekitar wilayah kabupaten ini. Kecamatan Kolang merupakan kecamatan yang terluas, dengan luasnya sebesar 400,65 Km² (Badan Pusat Statistik, 2014).

Kegiatan pertanian mendominasi separuh pertanian Tapanuli Tengah. Sebagian besar penduduk bekerja di sektor ini dengan bertani, berkebun, dan menangkap ikan. Hasil tanaman bahan makanan dan perikanan menjadi andalannya. Produksi padi daerah ini rata-rata 130.000 ton pertahun dari areal sekitar 30.000 hektar yang dapat memenuhi kebutuhan penduduk setempat bahkan daerah lainnya. Sentra penghasil padi terbesar terdapat di Kecamatan Barus, Manuamas, dan Sibabangun. Di sektor perikanan, produksi ikan laut tak kurang dari 20.000 ton pertahunnya. Untuk mendukung kegiatan penangkapan dan budi daya ikan daerah ini terdapat unit tempat pelelangan ikan, pabrik es dan

cold storage. Untuk pengolahan ikan sendiri, terdapat lebih dari 200 industri rumah tangga yang melakukan pengaweta ikan secara tradisional. Ada juga pabrik tepung ikan. Industri pengolahan ikan bersama industri perabotan rumah tangga adalah industri kecil yang potensial di Tapanuli Tengah. Salah satu industri yang tergolong besar dan telah mampu melakukan ekspor adalah industri pengolahan kayu *plywood*.

Sektor perkebunan juga menjadi andalan daerah ini. Potensi perkebunan sangat besar mengingat luas lahan keringnya mencapai 201.551 hektar atau 91,8 persen dari total luas wilayah. Tanaman perkebunan yang banyak ditanam adalah karet, kelapa dan kelapa sawit. Sebagai kekayaan daerah, masih ada pertambangan yang bisa digarap. Batu bara, misalnya yang terdapat di Kecamatan Barus, Sorkam, dan Sibabangun bisa menjadi tambang yang sangat berharga. Kabupaten Tapanuli Tengah juga memiliki pantai dan laut yang potensial untuk wisata terutama wisata alam dan wisata bahari. Wilayah yang potensial untuk pengembangan wisata tersebut adalah Kecamatan Sibolga dan Barus. Beberapa kegiatan wisata yang dapat dikembangkan seperti memancing menikmati keindahan alam.

Selanjutnya dilakukan uji kuesioner dan analisis deskriptif pengaruh keterampilan, motivasi dan komitmen terhadap kualitas pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Sebagaimana ditetapkan oleh peneliti bahwa sampel sebesar 395 orang yang tersebar di 22 desa/kelurahan. Namun setelah dilakukan pendistribusian angket dari 395 kuesioner yang kembali sebanyak 358 atau tidak kembali 37

kuesioner. Maka yang digunakan peneliti dalam pengujian hipotesis ini dengan jumlah responden sebanyak 358 responden.

B. Hasil Pengujian Kuesioner

1. Pengujian Validitas Variabel

a. Variabel Keterampilan

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui kesahihan atau kecocokan angket atau kusioner untuk menjaring data kuantitatif yang dibutuhkan. Jika terdapat koefisiensi korelasi lebih besar ($>$) 0.349 dan taraf signifikan α sebesar 5% (0,05) disebut valid. Dengan taraf tersebut maka instrument dinyatakan valid. Nilai r hitung diambil dari output SPSS *Cronbach Alpha*. Sedangkan nilai r tabel dengan $n=30$ maka menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,349.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kusioner adalah:

- Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir –butir kusioner tersebut dikatakan valid.
- Jika r hitung $<$ r tabel maka butir –butir kusioner tersebut dikatakan tidak valid.

Keabsahan atau kesahihan hasil penelitian sangat ditentukan oleh data diperoleh dari alat ukur yang digunakan. Untuk menguji apakah alat ukur (*instrument*) yang digunakan memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik, maka perlu dilakukan pengukuran sehingga menghasilkan data yang sesuai dengan apa yang diukur, sebelum dilakukan uji coba kusioner dengan sampel responden sebanyak 30 orang. Dari data yang terkumpul dilakukan validitas dan reliabilitas. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disajikan pada uraian berikut. Instrumen untuk

variabel keterampilan Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dari pertanyaan, jika dibandingkan dengan $r_{tabel} = 0.349$ akan tampak dalam kesimpulan. Hasil perhitungan menunjukkan seperti yang disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Variabel Keterampilan

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi r hitung	Kesimpulan
Keterampilan	1	0.767	Valid
	2	0.597	Valid
	3	0.791	Valid
	4	0.795	Valid
	5	0.851	Valid
	6	0.759	Valid
	7	0.640	Valid
	8	0.741	Valid
	9	0.706	Valid
	10	0.877	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2015

Tabel 4.1. menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel keterampilan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dikatakan valid, sebab ke-10

pertanyaan/pernyataan tersebut melebihi nilai skor di atas 0.3. Menurut Arikunto (2010:67) bila korelasi positif dan $r \geq 0.3$ maka butir instrument tersebut dinyatakan valid atau memiliki validitas konstruk yang baik, maka instrumen tersebut dikatakan memiliki validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Ini berarti bahwa setiap item pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur keterampilan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

b. Variabel Motivasi

Jika dibandingkan dengan r tabel diambil dengan menggunakan sampel sebanyak 30 sehingga menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,349 akan tampak dalam kesimpulan. Instrumen untuk variabel motivasi terdiri dari 10 pertanyaan. Hasil perhitungan menunjukkan seperti yang disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi r hitung	Kesimpulan
Motivasi Kerja	1	0.866	Valid
	2	0.874	Valid
	3	0.823	Valid
	4	0.787	Valid
	5	0.747	Valid

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi r hitung	Kesimpulan
	6	0.808	Valid
	7	0.764	Valid
	8	0.773	Valid
	9	0.634	Valid
	10	0.863	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2015

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel motivasi kerja aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dapat dikatakan valid, sebab ke-10 pertanyaan/pernyataan tersebut melebihi nilai skor di atas 0.3. Menurut Arikunto (2010:67) bila korelasi positif dan $r \geq 0.3$ maka butir instrument tersebut dinyatakan valid atau memiliki validitas konstruk yang baik, maka instrumen tersebut dikatakan memiliki validitas (keandalan) atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Ini berarti bahwa setiap item pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur motivasi kerja aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

c. Variabel Komitmen Aparat

Jika dibandingkan dengan r tabel diambil dengan menggunakan sampel sebanyak 30 sehingga menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,349 akan tampak dalam kesimpulan. Instrumen untuk variabel kepuasan kerja terdiri dari 10

pertanyaan. Hasil perhitungan menunjukkan seperti yang disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Aparat

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi r hitung	Kesimpulan
Komitmen	1	0.565	Valid
	2	0.615	Valid
	3	0.419	Valid
	4	0.525	Valid
	5	0.633	Valid
	6	0.712	Valid
	7	0.701	Valid
	8	0.769	Valid
	9	0.565	Valid
	10	0.389	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2015

Tabel 4.3. menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel komitmen aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dapat dikatakan valid, sebab ke-12 pertanyaan/pernyataan tersebut melebihi nilai skor di atas 0.3. Menurut Arikunto (2010:67) bila korelasi positif dan $r \geq 0.3$ maka butir instrument tersebut dinyatakan valid atau memiliki validitas konstruk yang baik, maka instrumen

tersebut dikatakan memiliki validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Ini berarti bahwa setiap item pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur komitmen aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

d. Variabel Kualitas Pelayanan KTP

Jika dibandingkan dengan r tabel diambil dengan menggunakan sampel sebanyak 30 sehingga menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,349 akan tampak dalam kesimpulan. Instrumen untuk variabel kinerja terdiri dari 10 pertanyaan. Hasil perhitungan menunjukkan seperti yang disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan KTP

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi r hitung	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	1	0.667	Valid
	2	0.736	Valid
	3	0.574	Valid
	4	0.691	Valid
	5	0.722	Valid
	6	0.672	Valid
	7	0.794	Valid
	8	0.620	Valid

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi r hitung	Kesimpulan
	9	0.620	Valid
	10	0.527	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2015

Tabel 4.4. menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel kualitas pelayanan KTP aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dapat dikatakan valid, sebab ke-10 pertanyaan/pernyataan tersebut melebihi nilai skor di atas 0.3. Menurut Arikunto (2010:67) bila korelasi positif dan $r \geq 0.3$ maka butir instrument tersebut dinyatakan valid atau memiliki validitas konstruk yang baik, maka instrumen tersebut dikatakan memiliki validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Ini berarti bahwa setiap item pernyataan ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

2. Pengujian Reliabilitas Variabel Keterampilan, Motivasi Kerja, Komitmen dan Kualitas Pelayanan Aparat

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel keterampilan, motivasi dan komitmen terhadap kualitas pelayanan KTP aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah menggunakan metode belah dua *split-half* (ganjil dan genap) dengan hasil print out SPSS dapat disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keterampilan, Motivasi Kerja,
Komitmen Aparat dan Kualitas Pelayanan**

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Keterampilan	0,777	Reliabel
2	Motivasi Kerja Aparat	0,781	Reliabel
3	Komitmen Aparat Desa	0.743	Reliabel
4	Kualitas pelayanan	0.762	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2015

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel keterampilan, motivasi kerja, komitmen dan kualitas pelayanan aparat desa dan kelurahan Kecamatan Kabupaten Tapanuli Tengah dapat dikatakan reliabel. Dasar penentuan uji reliabilitas kuesioner penelitian ini mengacu kepada kriteria yang ditetapkan Barker, *et al.* (2002:70) yang mengatakan apabila nilai skor yang diperoleh di atas 0,6 sebagai nilai batas suatu instrumen penelitian maka instrument penelitian itu reliable (dapat diterima /cukup baik). Dengan adanya uji reliabilitas ini maka diperoleh informasi bahwa jawaban responden terhadap kuesioner memperlihatkan kekonsistenan, sehingga hasil perolehan skor jawaban kuesioner dapat dipergunakan dan dianalisis secara deskriptif lebih lanjut.

3. Pengujian Deskriptif Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

Sebagaimana dirumuskan dalam tujuan penelitian bahwa penelitian ini adalah untuk mencari tahu pengaruh antar variabel, kemudian peneliti memutuskan bahwa data penelitian dikumpulkan melalui metode kuesioner. Kedudukan analisis deskriptif dari data penelitian ini adalah memberikan gambaran secara deskripsi tentang variabel-variabel penelitian. Frekuensi tanggapan 358 responden Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah terhadap variabel penelitian yakni keterampilan, motivasi kerja, komitmen dan kualitas pelayanan Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah yang telah dikoleksi dan diolah disajikan pada Tabel-tabel.

Penelitian ini mengumpulkan data dengan kuesioner yang menggunakan skala Likert interval 1 s.d 5. Untuk pertanyaan yang mendukung, pemaknaan untuk Sangat Tidak Setuju 1, Tidak Setuju 2, Netral 3, Setuju 4, Sangat Setuju 5. Analisis deskriptif yang digunakan adalah analisis frekuensi tanggapan responden terhadap variabel penelitian dengan batasan seperti berikut: F1 = banyaknya responden yang merespon Sangat Tidak setuju, F2 = banyaknya responden yang merespon Tidak Setuju F3 = banyaknya responden yang merespon netral, F4 = Setuju dan F5 = banyaknya responden yang merespon Sangat Setuju. Skor tanggapan responden terhadap suatu item pernyataan = $1 \times F1 + 2 \times F2 + 3 \times F3 + 4 \times F4 + 5 \times F5$.

Kriteria tanggapan responden ditentukan sebagai berikut:

Penelitian ini menggunakan anggota sampel sebanyak 358 oleh karenanya skor minimum bila responden memilih angka 1 yang berarti skor tanggapan satu pernyataan = $358 \times 1 = 358$ dan skor maksimumnya bila responden memilih angka 5 yang berarti skornya adalah $358 \times 5 = 1790$. Sedangkan rentang interval didapat dari hasil skor maksimum dikurangi skor minimum kemudian dibagi 5, sehingga diperoleh nilai range/rentang = $(1790 - 358)/5 = 286,4$ dengan demikian diperoleh kriteria tanggapan responden terhadap suatu pernyataan tentang variabel penelitian seperti pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6.
Kriteria Tanggapan Responden

No	Kriteria	Arti Tanggapan Responden
1	358 – 644,4	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik
2	644,5– 930.9	Tidak Setuju/Tidak Baik
3	930.10 – 1216,4	Ragu-Ragu/Cukup
4	1216.5-- 1502,9	Setuju/Baik
5	1502,10 – 1790	Sangat Setuju/Sangat Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2015

a. Analisis frekuensi tanggapan responden terhadap variabel keterampilan

Tabel 4.7

Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Keterampilan

No	Tanggapan responden					N	Skor	Keterangan
Item	F1	F2	F3	F4	F5			
1	1	5	261	88	3	58	1151	Cukup
2	1	234	115	5	4	358	854	Tidak Baik
3	1	276	67	8	6	358	816	Tidak Baik
4	0	7	244	100	7	358	1181	Cukup
5	1	14	275	59	9	358	1135	Cukup
6	0	4	248	96	10	358	1186	Cukup
7	0	2	272	75	9	358	1165	Cukup
8	0	4	230	117	7	358	1201	Cukup
9	0	7	269	77	5	358	1154	Cukup
10	4	79	4	268	3	358	1261	Baik
Jumlah	8	632	1985	893	63	3580	11104/10	
	Rata-rata						1110.4	Cukup

Sumber: data penelitian diolah 2015

Pada Tabel 4.7 tampak bahwa rata-rata responden cenderung mengatakan bahwa keterampilan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah tergolong cukup, karena skor rata-rata tanggapan responden terhadap variabel 111.04 masuk dalam kriteria cukup. Hal ini juga

diperkuat dengan adanya tanggapan yang menyatakan cukup 1985 dan cukup (1 pertanyaan dijawab 358 orang, jika pertanyaan 10 maka yang menjawab sebanyak 3580 orang). Atau yang menjawab pertanyaan 1 s.d 10 atau sekitar 55,54% responden menyatakan cukup. Jika diinterpretasikan dengan fenomena yang terjadi dilapangan bahwa keterampilan aparat desa untuk melayani administrasi desa atau pelayanan KTP tergolong memiliki keterampilan cukup.

b. Analisis frekuensi tanggapan responden terhadap variabel Motivasi Kerja

Tabel 4.8
Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Motivasi Kerja

No	Tanggapan responden					N	Skor	Keterangan
Item	F1	F2	F3	F4	F5			
1	0	107	20	320	1	358	1586	Sangat Baik
2	0	10	236	110	2	358	1178	Cukup
3	4	239	102	10	3	358	843	Tidak Baik
4	4	239	104	5	6	358	844	Tidak Baik
5	4	239	104	5	6	358	844	Tidak Baik
6	4	14	222	111	7	358	1177	Cukup
7	0	110	14	228	6	358	1204	Cukup
8	4	221	118	10	5	358	865	Tidak Baik
9	0	112	225	18	3	358	986	Tidak Baik
10	9	244	95	9	1	358	823	Tidak Baik

No	Tanggapan responden					N	Skor	Keterangan
Item	F1	F2	F3	F4	F5			
Jumlh	29	1535	1240	826	40	3580	10350/10	
Rata-Rata							1035	Cukup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2015

Pada Tabel 4.8 tampak bahwa rata-rata responden cenderung menanggapi motivasi kerja Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah tergolong cukup dengan skor 1035. Hal ini juga diperkuat dengan adanya tanggapan yang menyatakan cukup sebanyak 1535 (1 pertanyaan dijawab 358 orang, jika pertanyaan 10 maka yang menjawab sebanyak 3580 orang). Atau yang menjawab pertanyaan 1 s.d 10 atau sekitar 42% responden ($1535/3580 \times 100\% = 42\%$ dari 3580 responden) menyatakan tidak baik. Jika diinterpretasikan bahwa motivasi aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah selama ini tergolong cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Analisis frekuensi tanggapan responden terhadap variabel komitmen kerja.

Tabel 4.9**Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Komitmen Kerja**

No	Tanggapan responden					N	Skor	Keterangan
Item	F1	F2	F3	F4	F5			
1	0	198	148	12	0	358	888	Tidak Baik
2	0	6	195	157	0	358	1225	Cukup
3	0	130	18	210	0	358	1154	Cukup
4	0	12	198	148	0	358	1210	Cukup
5	0	18	258	52	0	358	1018	Cukup
6	0	12	210	136	0	358	1198	Cukup
7	0	0	242	116	0	358	1190	Cukup
8	0	196	156	6	0	358	884	Tidak Baik
9	0	199	147	12	0	358	887	Baik
10	6	115	231	6	0	358	953	Cukup
Jumlah	6	886	1803	855	0	3580	10607/10	
Rata-rata							1060.7	Cukup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2015

Pada Tabel 4.9. tampak bahwa rata-rata responden cenderung menanggapi variabel komitmen aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah selama ini tergolong cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga diperkuat dengan adanya tanggapan yang menyatakan cukup sebanyak 1803 dari 3580 responden (1 pertanyaan dijawab 358 orang, jika pertanyaan 10 maka yang menjawab sebanyak 3580

orang). Atau yang menjawab pertanyaan 1 s.d 10 atau sekitar 50% ($1803/3580 \times 100\% = 50\%$ responden) atau sekitar 50% responden menyatakan cukup.

d. Analisis frekuensi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan

Tabel 4.10

Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Tanggapan responden					N	Skor	Keterangan
Item	F1	F2	F3	F4	F5			
1	0	137	10	211	0	358	1148	Cukup
2	0	146	15	207	0	358	1165	Cukup
3	0	216	126	16	0	358	874	Tidak Baik
4	0	145	10	203	0	358	1132	Cukup
5	0	80	15	263	0	358	1257	Baik
6	0	132	10	216	0	358	1158	Baik
7	0	0	250	108	0	358	1182	Cukup
8	0	2	147	5	206	358	1133	Cukup
9	0	212	136	10	0	358	872	Tidak Baik
10	5	113	5	235	0	358	1186	Cukup
Jumlah	5	1183	724	1474	206	3580	11107/10	
Rata-rata							1110.7	Cukup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2015

Pada Tabel 4.10 tampak bahwa rata-rata responden cenderung menanggapi variabel kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dalam kriteria cukup atau belum optimal karena skor rata-rata tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 1110 masuk dalam kriteria cukup atau belum optimal. Hal ini juga diperkuat dengan adanya tanggapan yang responden yang menyatakan antara tidak baik sebanyak 1183 dan baik sebanyak 1474 respon.

C. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Statistik Simultan (Secara Total/Serentak)

Sebagaimana disajikan pada bab III terdahulu penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi ganda, tetapi sebelum sampai kepada pengujian hipotesis peneliti akan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Sebab aturan main menggunakan regresi ganda apabila data yang diperoleh diasumsikan memenuhi:

- (1). normalitas,
- (2). heteroskedastisitas,
- (3). multikolinearitas
- (4). Autokorelasi dan
- (5). Regresi linear berganda.

Uji asumsi klasik ini bertujuan untuk menguji kebenaran model regresi linier berganda yang digunakan dipeneliti dalam pengujian hipotesis yaitu pengaruh

keterampilan, motivasi kerja dan komitmen terhadap kualitas pelayanan pada aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Untuk dapat menggunakan regresi berganda, maka data yang digunakan harus memenuhi persyaratan asumsi klasik yang terdiri dari normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas dan autokorelasi. Asumsi-asumsi tersebut akan diuraikan lebih lanjut.

1. Uji Normalitas

Dilakukannya uji normalitas dalam statistik parametrik seperti regresi dan Anova merupakan syarat pertama. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid atau bias terutama untuk populasi kecil dengan sampel 358 orang. Uji normalitas dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu melalui *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.11.

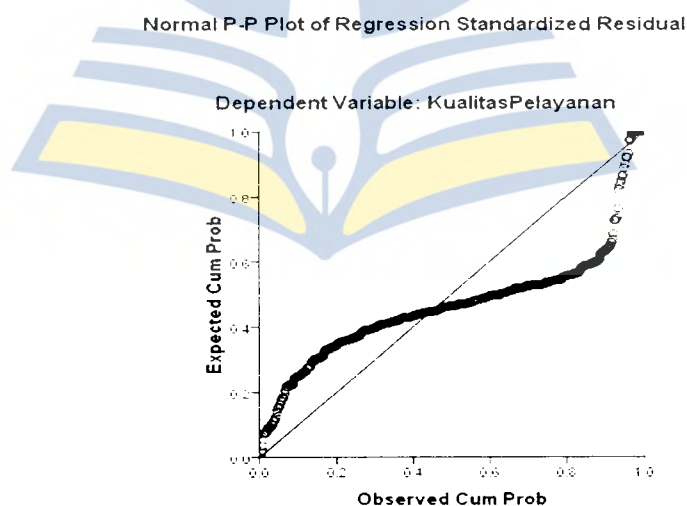
Tabel 4.11
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		358
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62901553
Most Extreme	Absolute	.281
Differences	Positive	.281

Tabel 4.11
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

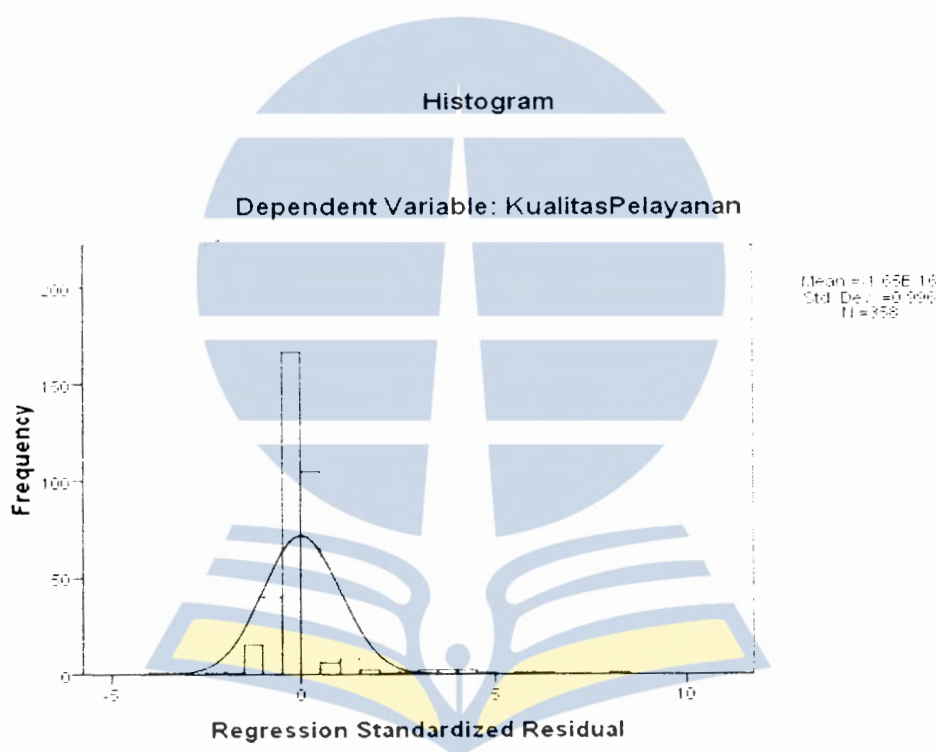
	Unstandardized Residual
Negative	-.161
Kolmogorov-Smirnov Z	5.307
Asymp. Sig. (2-tailed)	.581
a. Test distribution is Normal.	

Berdasarkan hasil Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.581 ini mencerminkan bahwa nilai signifikansi 0.581 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini berdistribusi normal. Adapun pendekatan grafik (histogram dan Normal P-P Plot dan grafik histogram) sebagaimana disajikan pada data print out berikut ini.



Gambar 4.1
Normal P-P Plot of Regression

Gambar 4.1 menunjukkan nilai-nilai sebaran error yang berupa dot terletak di sekitar garis lurus dan tidak terpengaruh jauh dari garis lurus maka disimpulkan bahwa persyaratan asumsi normalitas terpenuhi, artinya uji regresi ganda tentang variabel keterampilan, motivasi kerja dan komitmen terhadap kualitas pelayanan pada aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah layak digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya, bila dilihat dari data dari distribusi sebagaimana disajikan pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2

Histogram Uji Normalitas Data Variabel Y

Sumber: Data Primer 2015 diolah

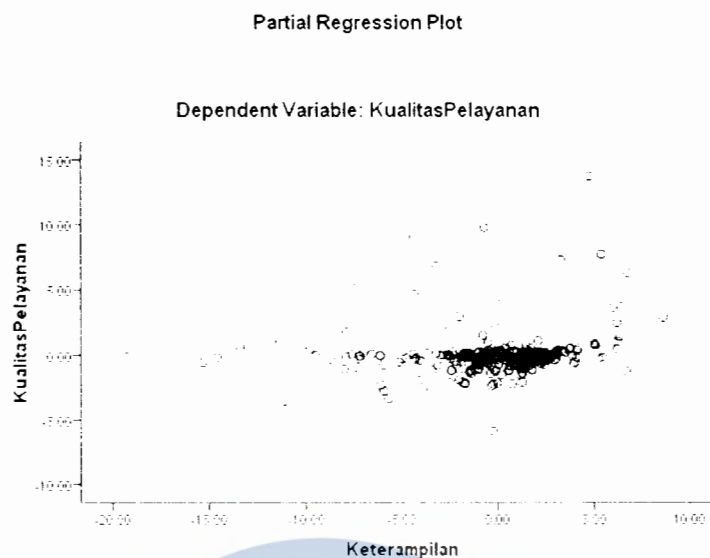
Histogram pada Gambar 4.2 menjelaskan bahwa data distribusi nilai residu (error) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal yang diperlihatkan oleh garis lengkung berbentuk bel. Dengan demikian pada gambar 4.1 dan 4.2

memberi kesimpulan bahwa residu dari model dianggap berdistribusi normal. Kedua gambar tersebut menunjukkan model regresi memenuhi asumsi normalitas dalam penelitian ini.

2. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada model yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari model *Scatterplot* model tersebut.

Jika model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian, jika output *Scatterplot* menunjukkan penyebaran titik-titik data yang tidak berpola jelas, serta titik-titik yang menyebar. Pendekatan lain untuk pengujian heteroskedastisitas adalah dengan pendekatan statistik. Gambar 4.3 menunjukkan bahwa model regresi bahwa residu yang ada mempunyai varians yang konstan dan regresi tidak terlihat residu meningkat atau menurun dengan pola tertentu. Grafik memberi makna bahwa tidak ada heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar *scatterplot* berikut ini:



Gambar 4.3

Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer 2015 diolah

3. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara satu variabel dependent dengan variabel independent bersifat linier dalam model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam uji multikolinearitas adalah tidak terjadi masalah multikolinearitas apabila nilai VIF dibawah 10 dan sebaliknya jika nilai VIF melebihi angka 10, maka disimpulkan telah terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.098	1.323		.830	.407		
Keterampilan	.067	.025	.063	2.641	.009	.916	1.092
Motivasi	.039	.019	.049	2.081	.038	.925	1.081
Komitmen	.868	.022	.908	39.848	.000	.989	1.011

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui nilai VIF kurang dari 10 atau hanya berada pada kisaran maksimal 1.011- 1.092 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas atau masih bisa ditoleransi. Dengan demikian dapat disimpulkan ada pengaruh antara satu variabel independent dengan dependent yaitu pengaruh keterampilan, motivasi kerja dan komitmen terhadap kualitas pelayanan pada

aparatus Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah bersifat linier dalam model regresi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa asumsi multikolinearitas terpenuhi.

4. Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi adanya autokorelasi dapat dilihat dari uji Durbin-Watson standar untuk menentukan adanya atau tidaknya autokorelasi secara umum adalah:

- 1) Angka DW = 2 berarti autokorelasi positif
- 2) Angka DW < 1.5 berarti ada gejala autokorelasi
- 3) Angka DW diantara 1.5 – 2.5 berarti tidak ada autokorelasi
- 4) Angka DW diatas > 2 – 4 berarti ada autokorelasi negatif

Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13

Uji Autokorelasi Variabel X terhadap Variabel Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.905 ^a	.818	.817	1.63590	1.719

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.905 ^a	.818	.817	1.63590	1.719

a. Predictors: (Constant),

Komitmen,

Motivasi,

Keterampilan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 4.13 menyatakan nilai Durbin Watson sebesar 1.719 atau berkisar antara 1.5 – 2.5. Pengukuran di atas berdasarkan variabel Y sebagai variabel dependennya. Karena nilai DW (Durbin-Watson) berada diantara 1.5- 2.5 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak memperlihatkan adanya gejala otokorelasi. Dengan demikian berdasarkan asumsi-asumsi statistik di atas maka alat uji regresi ganda yang digunakan dalam penelitian ini memehuni asumsi yang diharapkan. Karena itu pengujian hipotesis menggunakan regresi ganda dapat dilanjutkan pada uraian berikut.

5. Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi pengaruh lebih dari satu variabel independen (bebas) berskala kuantitatif terhadap satu variabel dependen (tidak bebas). Variabel independen dalam penelitian ini adalah

keterampilan (X1), motivasi kerja (X2) dan komitmen (X3) terhadap kualitas pelayanan KTP aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Regresi linier berganda ini juga digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dimasa akan datang akan bisa diramalkan oleh keterampilan (X1), motivasi kerja (X2) dan komitmen (X3).

Adapun persamaan regresi berganda yaitu $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$.

Lebih jelasnya, hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.098	1.323		.830	.407		
Keterampilan	.067	.025	.063	2.641	.009	.916	1.092
Motivasi	.039	.019	.049	2.081	.038	.925	1.081

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Komitmen	.868	.022	.908	39.848	.000	.989	1.011

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 4.14 persamaan regresi yang diperoleh dari hasil perhitungan adalah: kualitas pelayanan KTP (Y) = 1.098 + 0.067X₁ + 0.039X₂ + 0.868X₃ + persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Y = Konstanta = 1.098 ini menunjukkan nilai rata-rata Y apabila X₁, X₂, X₃, bernilai nol. Artinya, apabila aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah tidak mampu mengimplementasikan X₁, X₂, X₃, maka kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah akan mengalami penurunan sebesar 1.098. Sebaliknya, apabila aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah mampu meningkatkan keterampilan (X₁), motivasi kerja (X₂) dan komitmen (X₃) maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 1.098.

Jika dikaitkan dengan teori atau konsep yang dikemukakan Napitupulu (2007: 341) mengatakan keterampilan dan motivasi petugas pelayanan sangat menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik. Kemudian diperkuat dengan hasil penelitian Bhatti, Zafarullah, Awan, Bukhari, (2011) yang mengatakan bahwa keterampilan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, demikian juga penelitian Hidayat (2010) mengenai Analisis Komitmen (*Affective*, *Continuance* dan *Normative*) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur). Hasil penelitian empirik menyatakan bahwa ada pengaruh komitmen (*Affective*, *Continuance* dan *Normative*) terhadap kualitas pelayanan pengesahan STNK Kendaraan Bermotor.

Karena itu, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah serta peneliti terdahulu dan dikaitkan dengan teori tampak memperkuat atau sejalan hasil penelitian yang dilakukan peneliti. Meski demikian yang menentukan kualitas pelayanan KTP yang diberikan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah masih ada faktor lain yang masih tidak terdeteksi (ϵ/ϵ psilon) yang turut mempengaruhinya. Misalnya, kepemimpinan, pengawasan, budaya organisasi, dan lain-lain.

- b. Koefisien regresi X_1 (keterampilan) = 0.067. Artinya, apabila terdapat peningkatan keterampilan seperti keterampilan menggunakan komputer sebesar satu satuan sementara variabel independen lainnya tetap maka

kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah akan mengalami peningkatan sebesar 0.067. Misalnya pimpinan para perangkat desa mengirimkan mereka untuk mengikuti pelatihan komputer maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan KTP aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Adanya keterkaitan keterampilan terhadap kualitas pelayanan sejalan dengan pendapat Hamalik (2007:314) mengatakan keterampilan (*skill*) seseorang baik dalam bekerja ataupun mengajar sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan pembelajaran atau kerja. Artinya, berkualitas tidaknya pelayanan seseorang sangat tergantung kepada keterampilan yang dimilikinya.

- c. Koefisien regresi x_2 (motivasi kerja) = 0.039. Artinya, apabila terdapat perbaikan motivasi sebesar satu satuan seperti pemberian tunjangan aparat desa sementara variabel independen lainnya tetap maka kualitas pelayanan KTP yang diberikan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah akan mengalami peningkatan sebesar 0.039. Misalnya memberikan tunjangan aparat desa berupa insentif maka akan membuat kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah akan meningkat.

Adanya pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan sejalan dengan teori yang dikemukakan Gonroos (1990:27) mengatakan perlu memadukan motivasi seseorang dalam bekerja agar pekerjaanya berkualitas termasuk dalam pelayanan jasa karena mereka berhadapan langsung dengan

mayarakat. Artinya, motivasi sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan. Jika pelayanan ingin berkualitas maka motivasi seseorang dalam bekerja harus diperhatikan. Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan Djabir (2012) dalam penelitiannya pengaruh motivasi kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau. Peneliti menyimpulkan ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau.

- d. Koefisien regresi X_3 (komitmen) = 0.868. Artinya, apabila terdapat perbaikan komitmen sebesar satu satuan seperti ketekunan menjalankan peraturan atau disiplin sementara variabel independen lainnya tetap maka kualitas pelayanan KTP yang diberikan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah akan mengalami peningkatan sebesar 0.868. Misalnya ketegasan menjalankan peraturan atau disiplin kerja oleh aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah maka akan membuat kualitas pelayanan KTP aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah akan semakin meningkat.

Adanya keterkaitan komitmen terhadap kualitas pelayanan diperkuat dengan pendapat Meyer & Allen (1997) dalam Soegiarto (2009:145) mengatakan komitmen merupakan nilai sentral dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Bahkan komitmen tinggi dari anggota organisasi berkorelasi positif dengan tingginya motivasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, komitmen tinggi berkorelasi positif dengan

kemandirian dan *self control*, komitmen tinggi berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan, komitmen tinggi berkorelasi dengan tidak terlibatnya anggota dengan aktifitas yang mengurangi kualitas dan kuantitas serta kontribusinya. Artinya, komitmen sangat kuat pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Demikian juga hasil penelitian yang dilakukan Ashill, Rod and Carruthers (2008) yang mengatakan ada pengaruh komitmen terhadap kualitas pelayanan.

Jika diamati dari hasil perhitungan di atas, yang paling menonjol mempengaruhi kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah adalah variabel komitmen dengan skor 0.868. Artinya, komitmen dapat menjadi juru kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan variabel ini sangat menentukan dan perlu diperhatikan sebab dengan komitmen yaitu berjanji kepada diri sendiri memberikan pelayanan kepada masyarakat maka kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah akan semakin lebih baik.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi atau R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel dependen yaitu keterampilan, motivasi kerja dan komitmen dapat menjelaskan kualitas pelayanan KTP yang diberikan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli

Tengah. Hasil perhitungan koefisien determinasi atau R.square (R^2) dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15

Uji Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.905 ^a	.818	.817	1.63590	1.719

a. Predictors: (Constant), Keterampilan, Motivasi, Komitmen,

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari hasil perhitungan untuk nilai R^2 dalam analisis regresi berganda di atas maka diperoleh angka koefisien determinasi R.square atau R^2 sebesar 0,818 artinya 81.8.% variasi variable keterampilan, motivasi kerja dan komitmen dapat menerangkan atau menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 81.8%. Sedangkan sisanya 18.2% dijelaskan oleh variabel residualnya atau variabel lain yang tidak diteliti (epsilon) dalam penelitian ini, misalnya kepemimpinan, budaya organisasi, pengawasan, sarana dan prasana dan lain-lain. Sebagaimana dikemukakan Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik seperti faktor organisasi yang didalamnya pengawasan, kepemimpinan, budaya organisasi, faktor keterampilan petugas, sistem kerja, pengawasan sarana dan prasarana.

Tingginya persentase ketiga variabel tersebut yaitu keterampilan, motivasi kerja dan komitmen terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah tentu tidak boleh diabaikan, bahkan harus dikelola dengan baik. Selanjutnya, untuk melakukan pengujian hipotesis secara parsial atau satu persatu akan diuji pada uraian berikut.

2. Uji Hipotesis Secara Parsial (satu Persatu)

Sebagaimana disajikan pada Bab II terdahulu bahwa hipotesis yang di ajukan dalam peneitian ini ada tiga butir, ketiga butir tersebut akan diuji satu persatu.

a. Pengaruh Variabel Keterampilan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah (Y)

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dilakukan pengujian dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{X_1Y} = 0$ Tidak terdapat pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

$H_1 : \rho_{X_1Y} > 0$ Terdapat pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $\alpha 0.05$ dan derajat bebas yaitu $n-k-1$ yaitu $358-3-1$ maka nilai t_{tabel} diperoleh dibawah angka 1.65249 maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_1 terhadap Y .
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan $\alpha 0.05$ dan derajat bebas yaitu $n-k-1$ yaitu $358-3-1$ maka nilai t_{tabel} diperoleh dibawah angka 1.65249 maka H_0 diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_1 , terhadap Y .

Selanjutnya jika dilakukan perhitungan dimana nilai t_{hitung} variabel keterampilan sebesar 2.641 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.65249. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dimensi keterampilan mempunyai pengaruh signifikan (0.009 atau dibawah 0.05) terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Dikatakan pengaruh signifikan karena taraf signifikansi hasil perhitungan dibawah $\alpha 0.05$ yaitu 0.009. Hal ini membuktikan bahwa pengujian hipotesis pertama yang diajukan di Bab II menyatakan terdapat pengaruh antara keterampilan terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah benar dan terbukti. Artinya, jika kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan

Kabupaten Tapanuli Tengah hendak ditingkatkan maka keterampilan aparat harus diperhatikan.

b. Pengaruh Variabel Motivasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah (Y)

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dilakukan pengujian dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{X_2Y} = 0$ Tidak terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

$H_1 : \rho_{X_2Y} > 0$ Terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $\alpha 0.05$ dan derajat bebas yaitu $n-k-1$ yaitu $358-3-1$ maka nilai t_{tabel} diperoleh dibawah angka 1.65249 maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_2 terhadap Y .

- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan α 0.05 dan derajat bebas yaitu $n-k-1$ yaitu $358-3-1$ maka nilai t_{tabel} diperoleh dibawah angka 1.65249 maka H_0 diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_2 , terhadap Y .

Selanjutnya jika dilakukan perhitungan dimana nilai t_{hitung} variabel motivasi sebesar 2.081 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.65249. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dimensi motivasi mempunyai pengaruh signifikan (0.009 atau dibawah 0.05) terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Dikatakan pengaruh signifikan karena taraf signifikansi hasil perhitungan dibawah α 0.05 yaitu 0.038. Hal ini membuktikan bahwa pengujian hipotesis kedua yang diajukan di Bab II menyatakan terdapat pengaruh antara motivasi terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah benar dan terbukti. Artinya, jika kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah hendak ditingkatkan maka motivasi kerja aparat harus diperhatikan.

c. Pengaruh Variabel Komitmen (X_3) terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah (Y)

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan

Kabupaten Tapanuli Tengah dilakukan pengujian dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{X_3Y} = 0$ Tidak terdapat pengaruh komitmen terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

$H_1 : \rho_{X_3Y} > 0$ Terdapat pengaruh komitmen terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $\alpha 0.05$ dan derajat bebas yaitu $n-k-1$ yaitu $358-3-1$ maka nilai t_{tabel} diperoleh dibawah angka 1.65249 maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_3 terhadap Y .
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan $\alpha 0.05$ dan derajat bebas yaitu $n-k-1$ yaitu $358-3-1$ maka nilai t_{tabel} diperoleh dibawah angka 1.65249 maka H_0 diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_3 , terhadap Y .

Selanjutnya jika dilakukan perhitungan dimana nilai t_{hitung} variabel komitmen sebesar 39.848 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.65249. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dimensi komitmen mempunyai pengaruh signifikan (0. 000 atau dibawah 0.05) terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Dikatakan pengaruh signifikan

karena taraf signifikansi hasil perhitungan dibawah α 0.05 yaitu 0.000. Hal ini membuktikan bahwa pengujian hipotesis ketiga yang diajukan di Bab II menyatakan terdapat pengaruh antara komitmen terhadap kualitas pelayanan KTP yang diberikan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah benar dan terbukti. Artinya, jika kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah hendak ditingkatkan maka komitmen aparat harus diperhatikan.

3. Uji Variabel Menggunakan Tabel Anova atau Uji Simultan (F_{test})

Untuk mengetahui pengaruh variabel keterampilan, motivasi kerja dan komitmen secara simultan terhadap kualitas pelayanan Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah maka digunakan uji F.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1, b_2, b_3, = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama seluruh dimensi keterampilan, motivasi kerja dan komitmen terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

$H_a : b_1, b_2, b_3, \neq 0$, berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama seluruh dimensi keterampilan, motivasi kerja dan komitmen terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. H_0 diterima H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitasnya F signifikan $> 0,05$
- b. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitasnya nilai F signifikan $< 0,05$

Hasil uji F dapat dilihat pada tampilan data *print out* berikut ini:

Tabel 4.16

Hasil uji

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4265.886	3	1421.962	531.340	.000 ^a
Residual	947.368	354	2.676		
Total	5213.254	357			

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Motivasi, Keterampilan

b. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Dari hasil analisis regresi pada Tabel 4.16 didapatkan hasil perhitungan untuk nilai F_{hitung} sebesar $531.340 > F_{tabel}$ sebesar 2,64. Artinya, terdapat pengaruh secara bersama-sama atau serentak dimensi keterampilan, motivasi kerja dan

komitmen terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan pengaruh signifikan karena dibawah α 0.05 yaitu 0.000. Dengan demikian model regresi ganda ini cukup baik digunakan untuk menghitung pengaruh keterampilan, motivasi kerja dan komitmen terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Jika dikaitkan dengan teori yang mengatakan ada pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Hamalik (2007:314), dan juga sejalan dengan Gonroos (1990:27) yang mengatakan perlu memadukan motivasi seseorang dalam bekerja agar pekerjaanya berkualitas termasuk dalam pelayanan jasa karena mereka berhadapan langsung dengan masyarakat. Sedangkan keterkaitan komitmen dengan kualitas pelayanan sejalan dengan teori Meyer & Allen (1997) dalam Soegiarto (2009:145). Demikian pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saleh, Yakub dan Zaharah (2011) bahwa motivasi afiliasi dan prestasi kerja sangat terkait secara positif.. Hasil penelitian yang dilakukan Djabir (2012) menyimpulkan ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau. Serta hasil penelitian Ashill, Rod and Carruthers (2008) yang mengatakan ada pengaruh komitmen terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian berdasarkan hasil perhitungan statistik dan kriteria keputusan penerimaan dan penolakan hipotesis dapat dikatakan bahwa hipotesis keempat yang diajukan peneliti pada bab terdahulu adalah terbukti dan dapat diterima.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan

Sebagaimana diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel keterampilan sebesar 2.641 sedangkan t tabel sebesar 1.65249. Karena t hitung $>$ dari t tabel maka dimensi keterampilan mempunyai pengaruh signifikan (0.009 atau dibawah 0.05) terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Selanjutnya, jika dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutiawan (2008) dengan penelitiannya Pengaruh Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh secara signifikan. Besarnya pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sumedang ditentukan oleh dimensi motif (*motives*), dimensi sifat (*traits*), dimensi konsep diri (*self concept*), dimensi pengetahuan (*knowledge*), dan dimensi *skills* (keterampilan). Dimensi keterampilan (*skills*) merupakan dimensi yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Demikian juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Saleh, Yakub dan Zaharah (2011) hasilnya menunjukkan ada pengaruh positif keterampilan terhadap kualitas pelayanan publik “*a correlation analysis was done to see whether there were relationships between predictor variables and job performance. None of the predictor variable was found to have positive relationships with the performance. This situation showed that skill levels of the employee have no effect on their performance*”.

Karena itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan hasil penelitian empirik demikian juga secara teoritik tampak bahwa keterampilan mempunyai pengaruh dan tak terbantahkan terhadap kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan Stoner, Freeman, Gilbert (2009:289). Karena itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta hasil penelitian empirik oleh peneliti terdahulu serta dikaitkan dengan teoritik jelas membuktikan bahwa keterampilan mempunyai pengaruh dan tak terbantahkan terhadap kualitas pelayanan publik seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Selanjutnya, Katz (dalam Handoko, 2010:89) mengatakan ada tiga jenis keterampilan yang harus dimiliki seorang pegawai agar dapat bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan yaitu:

- 1) *Technical skills* (keterampilan teknis) yaitu kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan, metoda, atau teknik spesifik dalam bidang spesialisasi tertentu. Keterampilan ini merupakan pemahaman dan kecakapan melakukan aktivitas pekerjaan yang berhubungan dengan bidang khusus atau pekerjaan tertentu. Keterampilan Teknis biasanya lebih banyak berhubungan dengan keahlian tangan atau fisik lainnya, namun ada juga beberapa keahlian non-fisik yang bersifat teknis, seperti keahlian teknis bagi seorang akuntan dan *salesman*. Berikut ini adalah beberapa contoh keterampilan teknis: Contoh keahlian teknis yang dimiliki seorang aparat desa harus mampu mengetik dengan menggunakan komputer.
- 2) *Conceptual skills* (keterampilan konseptual) adalah kemampuan untuk memandang dan memahami suatu persoalan, suatu *issue* atau organisasi secara keseluruhan dan mengordinasikan serta memadukan semua bagian-

bagiannya yang saling terkait untuk kepentingan atau kegiatan organisasi. Keterampilan ini merupakan pemahaman dan kecakapan dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial, meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pendelegasian, pengontrolan, evaluasi dan pemecahan masalah. Secara teori konsep ini sangat sederhana namun banyak manajer dan supervisor yang belum bisa membedakan antara keterampilan teknis dan keterampilan konseptual.

- 3) *Humanity skills* (keterampilan manusiawi) adalah keterampilan mengelola diri sendiri dan bersosialisasi dengan orang lain yang didasarkan pada nilai-nilai yang dianut dalam kehidupan seseorang, termasuk didalamnya tentang pola pikir (*mindset*), sistem kepercayaan (*belief system*), kematangan emosi (*emotional maturity*) dan kepercayaan diri (*self confidence*) seseorang. Dalam keterampilan manajemen, yang termasuk dalam keterampilan *soft skill* diantaranya adalah kemampuan untuk memimpin, memotivasi, mengelola konflik, berkomunikasi dengan efektif, bekerja sama, menumbuhkan partisipasi, memberdayakan rekan kerja dan bawahan, dan lain-lain.

2. Pengaruh Motivasi Aparat terhadap Kualitas Pelayanan

Jika dicermati hasil perhitungan dimana nilai t_{hitung} variabel motivasi sebesar 2.081 sedangkan t tabel sebesar 1.65249. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dimensi motivasi mempunyai pengaruh signifikan (0.009 atau dibawah 0.05) terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Selanjutnya, jika dikaitkan dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Anshori (2012) dalam judul penelitiannya pengaruh motivasi dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan masyarakat, hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan.

Kemudian jika dicermati hasil penelitian yang dilakukan Wright (2014) dengan judul penelitiannya *Public-Sector Work Motivation: A Review of the Current Literature and a Revised Conceptual Model*, hasilnya menunjukkan bahwa ada pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik yaitu dalam tulisannya menyebutkan *this article I will draw on current psychological research on work motivation, as well as the theory and empirical evidence regarding the unique characteristics of public organizations and employees, and develop a revised public-sector model of work motivation that emphasizes variables such as procedural constraints, goal content, and goal commitment.*

Sesungguhnya motivasi merupakan rangsangan dari luar yang dapat memberikan kekuatan kepada seseorang atau menjadi pendorong, dan sifatnya adalah kekuatan bersifat eksternal seperti imbalan moneter dan imbalan non moneter seperti naik pangkat, atau motivasi dapat juga bersifat positif maupun negatif berupa *reward* dan *punishment* (ganjaran, hadiah dan hukuman). Misalnya, motivasi positif seseorang ditawarkan pimpinan sesuatu yang bernilai seperti imbalan berupa uang (gaji), pujian, hadiah, penghargaan dan kemungkinan menjadi pegawai tetap apabila kinerjanya memenuhi standar yang ditetapkan. Atau motivasi negatif apabila seseorang tidak rajin atau malas bekerja maka pimpinan akan menerapkan hukuman berupa teguran-teguran, ancaman di PHK, diturunkan pangkatnya dan sebagainya.

Hal senada juga diungkapkan Siagian (2009:241) mengatakan bahwa “alasan utama seseorang memasuki berbagai jenis organisasi pada mulanya adalah karena terdorong oleh keinginan yang kuat untuk memenuhi kebutuhannya, dan tidak mungkin terpenuhi tanpa memasuki jalur organisasi”. Karena itu gaji ataupun *reward* merupakan kunci keberhasilan yang bernilai positif memotivasi pegawai sebagaimana dikemukakan Stoner, Freeman, Edward, Gilbert (2009:289) bahwa kunci keberhasilan pengembangan motivasi adalah melalui pemberian imbalan (*reward*), yang bernilai dan berkaitan dengan kemajuan kinerja yang didistribusikan secara berkeadilan. Menurut pendapatnya imbalan secara formal dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang bernilai positif bagi individu “*A reward is formally defined as work outcome of positive value to the individual*”.

Karena itu, dengan diterimanya gaji tersebut tentu saja individu akan menilai dan mengkaitkannya dengan tingkat kebutuhannya, apakah imbalan yang diterima itu sudah memenuhi harapannya. Sedangkan imbalan non moneter yaitu imbalan yang diterima seseorang dalam bentuk penghargaan, kenaikan pangkat. Oleh karena itu, agar guru dapat bekerja dengan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang berkualitas harus dipenuhi tingkat kesejahteraan guru. Seperti kebutuhan fisiologis (kebutuhan akan sandang dan pangan), kebutuhan non moneter (kebutuhan sosial seperti persahabatan, penghargaan, kesempatan untuk berkembang). Karena itu, motivasi dalam bentuk semangat kerja, ambisi diri, keberanian mengambil risiko, kepercayaan diri, berinovasi, evaluasi diri, jaminan keamanan kerja sangat menentukan kinerja seseorang dalam bekerja.

Motivasi kerja adalah suatu dorongan kehendak yang mempengaruhi perilaku tenaga kerja, untuk berusaha meningkatkan kinerja karena adanya suatu keyakinan bahwa peningkatan kinerja mempunyai manfaat bagi dirinya. Moral spiritual dapat diartikan sebagai pengamalan nilai-nilai moral yang didasarkan pada tujuan hidupnya adalah untuk mengembangkan semua kecakapan secara terkoordinasi dan bermanfaat (Sumantri 2008: 89).

Apapun yang telah dilimpahkan Tuhan atas manusia baik kecakapan batin dan lain-lain agar digunakan sebaik-baiknya. Penggunaan itu harus disesuaikan dan diatur, kalau tidak kecakapan batin tidak lagi merupakan kegiatan moral. Manusia bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan, sesuatu yang direnungkan dan direncanakannya. Setiap orang wajib untuk menyelamatkan dan meningkatkan kesejahteraan jiwanya sendiri maupun kesejahteraan sesama manusia.

Belajar dari pengalaman hidup manusia dalam pemenuhan kebutuhan primer, setidaknya teori Stewart (2004:99) mengenai perlunya filter moral dalam motivasi layak dipertimbangkan. Ia mengungkapkan masalah kedua yang dihadapi oleh setiap masyarakat adalah bagaimana memotivasi individu untuk melayani kepentingan sosial seiring dengan filter moral meskipun ketika berbuat demikian merugikan kepentingannya sendiri. Ini disebabkan oleh semua individu selalu ingin melayani kepentingannya sendiri, dan bila mereka tidak berbuat demikian, perilaku mereka tidak kondusif bagi realisasi efisiensi yang optimal dalam penggunaan sumber-sumber daya. Setiap upaya dalam mencegah individu melayani kepentingannya sendiri, seperti yang telah dicoba oleh sosialisme, akan menemui kegagalan.

3. Pengaruh Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan

Bila diamati hasil perhitungan dimana nilai t_{hitung} variabel komitmen sebesar 39.848 sedangkan t tabel sebesar 1.65249. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dimensi komitmen mempunyai pengaruh signifikan (0.000 atau dibawah 0.05) terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Selanjutnya, jika dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Prastiwi (2014) dengan judul penelitiannya Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Pemerintah Daerah Demak. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik.

Selanjutnya jika diamati hasil penelitian yang dilakukan oleh Ashill, Rod and Carruthers (2008) dengan judul penelitian mereka *The Effect of Management Commitment to Service Quality on Frontline Employees' Job Attitudes, Turnover Intentions and Service Recovery Performance in a New Public Management Context*, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif komitmen terhadap kualitas pelayanan publik “*management commitment to service quality (MCSQ) affect their job satisfaction and organisational commitment, and how these job attitudes impact service recovery performance and turnover intentions. Data obtained from the FLEs were analysed using the SEM-based Partial Least Squares (PLS) methodology. Results suggest there is a significant influence of MCSQ on job attitudes, which in turn influence service recovery performance and turnover intentions. Implications of the results and further research directions are*

discussed". Karena itu, komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Menurut Stoner, Freeman, Gilbert (2009:190) didefinisikan bahwa keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Aparat desa yang memiliki komitmen adalah berjanji pada diri sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakannya memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat. Komitmen merupakan pengakuan seutuhnya, sebagai sikap yang sebenarnya yang berasal dari watak yang keluar dari dalam diri seseorang.

Komitmen aparat akan mendorong rasa percaya diri, dan semangat kerja, menjalankan tugas menuju perubahan ke arah yang lebih baik. Hal ini ditandai dengan peningkatan kualitas fisik dan psikologi dari hasil kerja. Sehingga segala sesuatunya menjadi menyenangkan bagi seluruh warga sekolah. Komitmen mudah diucapkan. Namun lebih sukar untuk dilaksanakan. Mengiyakan sesuatu dan akan melaksanakan dengan penuh tanggungjawab adalah salah satu sikap komitmen. Komitmen sering dikaitkan dengan tujuan, baik yang bertujuan positif maupun yang bertujuan negatif. Sudah saatnya kita selalu berkomitmen, karena dengan komitmen seseorang mempunyai keteguhan jiwa. Stabilitas sosial tinggi, toleransi, mampu bertahan pada masa sulit, dan tidak mudah terprovokasi.

Dalam organisasi pemerintah merupakan tenaga profesional yang berhadapan langsung dengan masyarakat, maka pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur mampu menjalankan kebijakan-kebijakan dengan tujuan-tujuan tertentu

dan mempunyai komitmen yang kuat terhadap sekolah tempat dia bekerja. Komitmen seseorang pada organisasi atau perusahaan dalam dunia kerja seringkali menjadi isu yang sangat penting. Beberapa organisasi memasukan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi tertentu dalam kualifikasi lowongan pekerjaan.

Hanya saja banyak pengusaha maupun pegawai yang masih belum memahami arti komitmen yang sebenarnya. Padahal pemahaman tersebut sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif. Siagian (2009:89) menyatakan karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi akan lebih termotivasi untuk hadir dalam organisasi dan berusaha mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi cenderung lebih stabil dan produktif sehingga lebih menguntungkan organisasi. Thomson (1999: 45) mengatakan bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan penerimaan tujuan dan nilai – nilai organisasi, dimana derajat dari komitmen didefinisikan sebagai kesediaan untuk mendedikasikan diri pada nilai dan tujuan organisasi. Weihrich dan Koontz (2004: 291) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sifat hubungan antara pekerja dan organisasi yang dapat dilihat dari keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut, kesediaan untuk menjadi sebaik mungkin demi kepentingan organisasi tersebut dan kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai – nilai dan tujuan organisasi.

Selanjutnya, Zurnali (2010: 239) mengatakan bahwa perhatian umum dan tujuan kunci dari unit organisasi sumber daya manusia adalah untuk mencari pengukuran yang dapat mengestimasi secara akurat komitmen para pekerjanya

dan mengembangkan program-program dan kegiatan-kegiatan yang meningkatkan komitmen pada organisasi. Lebih lanjut dikemukakan bahwa kajian penelitian yang luas dalam ilmu psikologi dan manajemen adalah tentang konsep dan peranan komitmen organisasional (*organizational commitment*). Konstruk ini dikaitkan pada pentingnya kinerja yang dihasilkan dan perputarannya Stoner, Freeman, Gilbert (2009: 289) Ketika konstruk komitmen organisasional banyak diperhatikan dalam literatur psikologi dan manajemen, maka hal ini juga menjadi penting dalam bidang yang menyangkut teknologi dan pengembangannya, sehingga pihak manajemen di bidang ini mulai memfokuskan perhatiannya pada konstruk komitmen organisasional ini.

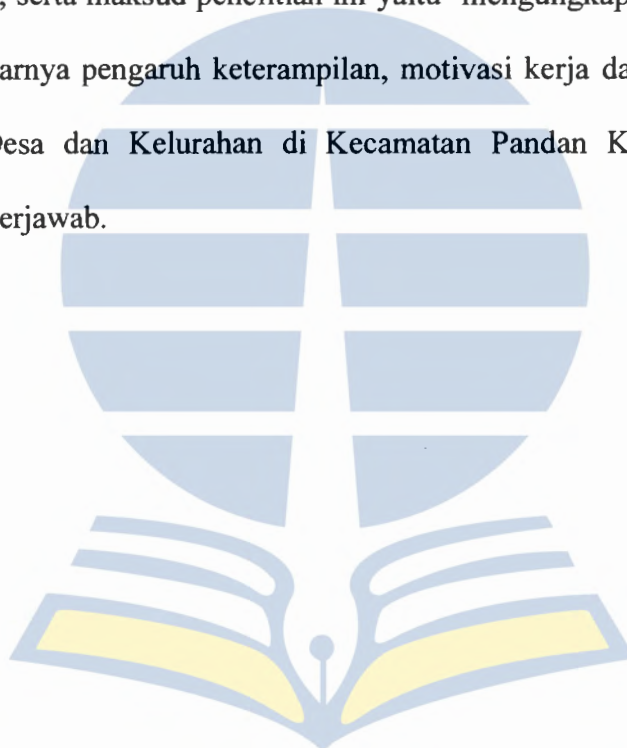
Karena itu pemahaman terhadap komitmen pegawai sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga aparat desa dapat berjalan secara efisien dan efektif. Tegasnya, apa yang dikemukakan Stoner, Freeman, Gilbert (2009: 235) menyatakan karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi akan lebih termotivasi untuk hadir dalam organisasi dan berusaha mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi cenderung lebih stabil dan produktif sehingga lebih menguntungkan organisasi.

Pelayanan publik seperti pelayanan KTP sudah selayaknya di ubah dengan cara jemput bola. Masyarakat sangat mendambakan kualitas pelayanan publik prima yang diterapkan oleh pemerintah desa. Reformasi pelayanan publik menjadi sesuatu yang urgen untuk memberikan hak kepada warga negara atas apa-apa yang seharusnya mereka terima sebagai warga negara. Salah satu indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yakni adanya

akuntabilitas dan responsivitas aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Namun hal tersebut tidaklah cukup, wawasan mengenai etika dan moralitas perlu ditanamkan dalam diri aparat birokrasi dalam menjalankan tugasnya. Demikian juga etika birokrasi pemerintahan desa sering di arahkan dalam mewujudkan aparat yang bersih dan berwibawa. Kecenderungan atau gejala yang timbul dewasa ini banyak aparat birokrasi dalam pelaksanaan tugasnya sering melanggar aturan main yang telah ditetapkan. Etika Birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat terkait dengan moralitas dan mentalitas aparat birokrasi dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan itu sendiri yang tercermin lewat fungsi pokok pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pengaturan atau regulasi dan fungsi pemberdayaan masyarakat. Jadi berbicara tentang Etika Birokrasi berarti kita berbicara tentang bagaimana aparat Birokrasi tersebut dalam melaksanakan fungsi tugasnya sesuai dengan ketentuan aturan yang seharusnya dan semestinya, yang pantas untuk dilakukan dan yang sewajarnya dimana telah ditentukan atau diatur untuk ditaati dilaksanakan.

Masyarakat akan selalu mendambakan kinerja aparturnya yang baik. Sehingga timbul adanya kepercayaan masyarakat kepada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu diharapkan agar para aparat Birokrasi bekerja dengan adanya akuntabilitas (pertanggungjawaban) kepada publik serta responsivitas (adanya daya tanggap akan kebutuhan yang diperlukan masyarakat). Untuk membatasi perilaku aparat negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya, maka di perlukan etika birokrasi yang mengiringi tindakan daya tanggap kepada masyarakat (responsivitas) dan akuntabilitas (pertanggungjawaban) para birokrat dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Akhirnya, dari berbagai perhitungan statistik di atas serta analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan sebelumnya, dapatlah dikemukakan bahwa ternyata keterampilan, motivasi kerja dan komitmen aparat Pemerintah Desa Dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah mempunyai pengaruh positif dan “kuat” terhadap kualitas pelayanan KTP aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Hal ini berarti, bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima dan didukung data, serta maksud penelitian ini yaitu mengungkap, menganalisis, dan mengukur besarnya pengaruh keterampilan, motivasi kerja dan komitmen aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah telah terjawab.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh keterampilan, motivasi dan komitmen terhadap kualitas pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan kesimpulan yaitu:

1. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel keterampilan > dari t tabel maka dimensi keterampilan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.
2. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel motivasi > dari t tabel maka dimensi motivasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.
3. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel komitmen > dari t tabel maka dimensi komitmen mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.
4. Hasil perhitungan untuk nilai R^2 dalam analisis regresi berganda di atas maka diperoleh angka koefisien determinasi R.square atau R^2 sebesar 0,818 artinya 81.8.% variasi variable keterampilan, motivasi dan komitmen dapat menerangkan atau menjelaskan kualitas pelayanan KTP

Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 81.8%. Sedangkan sisanya 18.2% dijelaskan oleh variabel residualnya atau variabel lain yang tidak diteliti (epsilon) dalam penelitian ini, misalnya budaya organisasi, kepemimpinan dan pengawasan dan lain-lain.

B. Saran

1. Agar kualitas pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah lebih baik hendaknya keterampilan aparat desa ditingkatkan dengan memberikan pelatihan dengan materi berbasis desa dan disesuaikan dengan kondisi desa masing-masing.
2. Camat sebagai pimpinan para perangkat desa sebaiknya memberikan motivasi kepada aparat desa dengan cara memberikan pendapatan tambahan atau tunjangan aparat desa serta memberikan penghargaan kepada para aparat desa.
3. Agar komitmen para aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah semakin baik Camat sebagai pimpinan desa harus melakukan pengawasan terhadap pelayanan pemerintahan desa.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ahmad, A. (2015). *Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis*. Jom FISIP Volume 2 No. 1. Oktober 2015.
- Amung, M. dan Saputra, Y.M. (2000). *Perkembangan Gerak dan. Belajar Gerak*. Jakarta: Depdibud.
- Anshori, Y.T.E. (2012). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan*, Vol.3, No.1, Januari-Juni 2012. Diunduh 15 September 2015, dari situs world wide web:
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashill, N.J., Rod, M. and Carruthers, J. (2008). The Effect of Management Commitment to Service Quality on Frontline Employees' Job Attitudes, Turnover Intentions and Service Recovery Performance in a New Public Management Context. *Journal of Strategic Marketing* Vol. 16, No. 5, December 2008, 437–462. Diunduh 18 September 2015, dari situs world wide web:
<http://www.researchgate.net/journal/publication/>
- Badan Pusat Statistik. (2014). *Tapanuli Tengah Dalam Angka 2014*.
- Barker, C., Pistrang, N and Elliott, R. (2002). *Research Methods in Clinical Psychology : An Introduction for Students and Practitioners*, 2nd England: John Wiley & Sons, Ltd.
- Babakus, E., Yavas, U., Karatepe, O.M. and Avci, T. (2015). *The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees' Affective and Performance Outcomes*. Turkish Republic of Northern Cyprus: Eastern Mediterranean University.
- Bhatti, M.I., Zafarullah, M., Awan, H.M., Bukhari, K.S. (2011). Employees' Perspective of Organizational Service Quality Orientation: Evidence from Islamic banking industry, *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 4 Iss: 4, pp.280-294.
- Darmawan, S. (2014). Hubungan Jenis Penyakit, Skill Perawat Dan Fasilitas Dengan Penyebab Kematian Pasien Rawat Inap Di Ruang perawatan di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* Volume 4 Nomor 4 Tahun 2014. ISSN: 2302-1721.

- Djabir, D. (2012). *Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pelayanan Peizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau*. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Trust in Service Competitio*. Tronto: Lexington Books.
- Hamalik, O. (2007). *Proses Belajar Mengajar*. Cet. ke-3. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Handoko, H.T. (2010). *Manajemen*. Edisi ke12. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, M. (2010). Analisis Komitmen (Affective, Continuance dan Normative) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.12, No. 1, Maret 2010: 11-23.
- Karepesina, M. (2007). *Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Terhadap Kualitas Layanan Civil*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mansur, T. (2008). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Medan: Sekolah pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munandar, A.S., Sjabadhyni, B. dan Wutun, R.P. (2004). *Peran Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Unjuk Kerja Perusahaan, Bagian Psikologi Industri & Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Jakarta: Alumni.
- Nazir, M. (1988). *Methodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Parasuraman, A. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality. *Jurnal of Marketing*, Vol 60 (April 1996), 31-46.
- Pemko Medan. (2012). *Analisis Kemampuan Kerja Aparat Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*.
- Petcharak. (2002). *The Assessment Of Motivation In The Saint Paul Hotel Employees*. Wisconsin: The Graduate College University of Wisconsin-Stout Menomonie.
- Pramusinto, A. dan Kumorotomo, W. (2009). *Governance Reform di Indonesia. Mencari Arah Kelembagaan Politik yang Demokratis dan Birokrasi yang Profesional*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pratama, A.(2013) Kemauan Politik Pemerintahan Daerah Kabupaten Lingga Dalam Mendukung Proses Pemekaran Desa Dan Kelurahan Di Kabupaten Lingga Tahun 2007-2008. Pekanbaru.
- Ratminto dan Winarsih, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, SP. (2002). *Perilaku Organisasi*. PT. Prenhallindo Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, SP dan Judge. (2007). *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rohman, H. (2010). *Pengembangan Organisasi Birokrasi Pemerintahan (Birokrasi pemerintahan yang Responsive, Kompetitif dan Adaptif)*.
- Rumenser, P. (2014). *Pengaruh Komitmen, Kualitas Sumber Daya Manusia, Gaya Kepemimpinan Terhadap Kemampuan Penyusunan Anggaran Pada Pemerintah Kota Manado*.
- Saleh, F., Yakub, N. dan Zaharah. (2011). The Influence Of Skill Levels on Job Performance of Public Service Employees in Malaysia. *Journal Business and Management Review* 1(1): 31-40, March 2011. Diunduh 18 September 2015, dari situs world wide web:
<http://www.businessjournalz.org/articlepdf/bmr004.pdf>
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, U. (2000). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Penerjemah: Kwan Men Yon. Jakarta; Penerbit Salemba Empat.
- Siagian, S.P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soegiarto, S. (2009), *Komitmen Organisasi Sudahkah Menjadi Bagian Dari Kita*. Jakarta: UI.
- Soemarjadi. (2001). *Pendidikan Keterampilan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi.

- Stewart, M.A. (2004). *Empowering People*. London: Pitman Publishing.
- Stoner, J.A.F., Freeman, E.R., Gilbert, JR.D.R. (2009). Jilid I dan II. *Manajemen*. Diterjemahkan Alexander Sindoro. Jakarta: PT INDEKS GRAMEDIA.
- Subana, M dan Sunarti. (2000). *Strategi Belajar Mengajar Bahasa Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumantri, S. (2008). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutiawan, C. (2008). *Pengaruh Komptensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung. Diakses 13 September 2015. Dari situs World wide web:
- Thomson, J.L. (1999). A Strategy Perspective of Entrepreneurship. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*. Vol. 5. No.6. Page 279-296. MCB University Press.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tukimin. (2014) *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pertanian Sumatera Utara*. *Kultura* Volume: 15 No. 1. Juni 2014.
- Wahyudi, B. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.
- Wehrich, H. and Koontz, H. (2004). *Management A Global Perspective*. New York: Mc Graw Hill.
- Wright, B.E. (2014). Public-Sector Work Motivation: A Review of the Current Literature and a Revised Conceptual Model. *Journal Of Public Administration Reseach and Theory* Volume 11. Pp. 559-586. Diunduh 19 September 2015 dari situs world wide web: <http://jpart.oxfordjournals.org/content/11/4/559.abstract>
- Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New York: Prentice Hall.
- Zurnali, C. (2010). *Learning Organization, Competency, Organizational Commitment, dan Customer Orientation : Knowledge Worker - Kerangka Riset Manajemen Sumberdaya Manusia di Masa Depan*. Bandung: UNPAD Press.

KUESIONER PENELITIAN

Yang melakukan penilaian, apabila Saudara/i berkenan mohon tuliskan nama di bawah ini,:

Nama : _____
 Alamat : _____
 Desa/Kelurahan : _____
 Kecamatan : PANDAN
 Kabupaten : TAPANULI TENGAH
 Provinsi : SUMATERA UTARA

Demi meningkatkan Kualitas Pelayanan KTP oleh Aparat Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan, saya akan sangat menghargai jika Anda bersedia menilai Keterampilan, Motivasi dan Komitmen Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kecamatan Pandan Tapanuli Tengah, sesuai dengan pernyataan/pertanyaan berikut. Saya berharap, penilaian Anda sebagaimana yang dialami. Berikan tanda pada kotak yang sesuai.

Skala penilaian:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Sangat Setuju (S)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
		5	4	3	2	1
A	KETERAMPILAN (X_i)					
1.	Pegawai mengerti prosedur tetap pengurusan dokumen dalam mengarahkan dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat					
2.	Pegawai mampu menyelesaikan masalah yang timbul dari pekerjaan					
3.	Dalam setiap tahapan pelayanan, Pegawai sudah bisa memperhitungkan batas kemampuannya dalam memberikan pelayanan					

No.	Pernyataan	Sangat Setuju (S)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
		5	4	3	2	1
4.	Sebagai Pegawai sebaiknya mampu membangun kerja sama yang baik dengan pegawai yang lainnya					
5.	Pegawai sudah memiliki kemampuan dasar dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat ketelitian tinggi					
6.	Pegawai sebaiknya mampu mengoperasikan setiap peralatan yang digunakan dalam bekerja secara teknis					
7.	Sebaiknya Pegawai memiliki keterampilan secara konseptual dan mampu mengaplikasikannya dalam pekerjaan saya					
8.	Pegawai mampu menjalin komunikasi yang baik dengan Aparatur yang lain					
9.	Pegawai mampu menyampaikan penjelasan kepada masyarakat dalam bahasa yang mudah dimengerti					
10.	Pegawai melakukan sosialisasi intens untuk memperkenalkan program/kegiatan baru pemerintah					
B. MOTIVASI (X2)						
1.	Pegawai selalu membuat rencana untuk mencapai keberhasilan					
2.	Bila mengalami kesulitan dalam melakukan sesuatu, Pegawai lebih suka berusaha keras untuk menyelesaikannya dari pada beralih pada kegiatan lain yang belum tentu baik					
3.	Pegawai sadar bahwa keberhasilan tidak dapat diraih dengan sendirinya					

No.	Pernyataan	Sangat Setuju (S)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
		5	4	3	2	1
4.	Pegawai percaya pekerjaan, dikerjakan bersama akan lebih mudah untuk menyelesaikannya					
5.	Pegawai siap bersaing dengan Pegawai lain dalam memberikan pelayanan					
6.	Pegawai selalu bekerja menurut SOP yang telah ditetapkan organisasi					
7.	Pegawai berusaha untuk dapat bekerja dengan baik mengharapkan jabatan					
8.	Selalu bisa bekerjasama dengan Pegawai dengan latar belakang yang berbeda					
9.	Pegawai menunjukkan kemampuan terbaiknya yang tidak dimiliki yang lain					
10.	Kinerja terbaik Pegawai akan mengantarkannya ke puncak pencapaian karir dan berinteraksi dengan Aparatur terbaik lainnya					
C. KOMITMEN (X3)						
1.	Pegawai senang untuk menghabiskan karir saya di organisasi ini					
2.	Pegawai senang mendiskusikan organisasi ini kepada orang lain					
3.	Pegawai merasa bahwa masalah di organisasi ini adalah masalah saya juga					
4.	Berat bagi Pegawai untuk keluar dari organisasi ini, meskipun Aparatur menginginkannya					
5.	Hidup Pegawai akan mengalami kesulitan jika sekarang keluar dari organisasi					

No.	Pernyataan	Sangat Setuju (S)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
		5	4	3	2	1
6.	Kerjasama tim yang telah terjalin merupakan kekuatan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi sehingga Pegawai akan selalu mempertahankan rekan kerja					
7.	Pegawai merasa rugi jika sekarang meninggalkan organisasi					
8.	Pegawai meyakini kesetiaan pada satu organisasi adalah hal yang penting, oleh karena itu Pegawai masih bekerja disini					
9.	Jika mendapat tawaran bekerja yang lebih baik di organisasi lain, Pegawai merasa bersalah jika meninggalkan organisasi ini					
10.	Pegawai ingin tetap menjadi pegawai di organisasi ini					
D	KUALITAS PELAYANAN (Y)					
1.	Keadaan Fisik di Kantor Camat Pandan dalam keadaan baik					
2.	Peralatan (kelengkapan Sarana dan prasarana di lokasi) di Kantor Camat Pandan sangat lengkap					
3.	Kemampuan Pelayanan Pegawai dapat dipercaya					
4.	Keakuratan Pegawai dalam melakukan pelayanan jasanya					
5.	Pegawai Cepat dan Tanggap dalam mengatasi masalah pada Keluhan masyarakat					
6.	Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (Infomatif dalam komunikasi)					

No.	Pernyataan	Sangat Setuju (S)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
		5	4	3	2	1
7.	Pegawai dapat bekerja sama dengan masyarakat (Tata Tertib)					
8.	Pegawai Peduli akan Keinginan Masyarakat					
9.	Pegawai Cepat menanggapi Keluhan Masyarakat					
10.	Pegawai senantiasa menjaga hubungan baik kepada masyarakat					

Catatan : Butir pernyataan/pertanyaan dapat ditambah sesuai keperluan (tidak boleh dikurangi)

Tuliskan hal-hal lain yang menurut Anda masih perlu:

Bila Anda bersedia dihubungi lebih lanjut, tuliskan nomor telepon yang bisa dihubungi:

Nomor telepon	
---------------	--

*Terima kasih atas partisipasi Anda. Jawaban dari Anda sangat berharga untuk penelitian ini demi kebaikan di masa yang akan datang.
Formilir ini akan kami minta kembali.*

Variabel Keterampilan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	44
2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	45
3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	43
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
10	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	45
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
15	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
16	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
20	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
21	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
22	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
23	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
24	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
25	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
26	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
27	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
28	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
29	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
30	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
31	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
35	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
40	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
41	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39

Variabel Keterampilan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
45	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
46	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
48	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
49	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
50	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
56	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
57	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
58	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
65	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
68	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
69	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
70	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	36
71	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
76	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	35
77	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Variabel Keterampilan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
90	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
94	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
95	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
96	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
97	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	36
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
101	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
104	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
105	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
106	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	26
107	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22
108	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1	17
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
110	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
111	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	36
112	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
115	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
116	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
119	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
120	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
121	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
123	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
124	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
125	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
126	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35

Variabel Keterampilan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
127	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
128	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
129	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
130	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
131	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
132	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
133	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
134	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
135	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
136	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
140	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
141	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
144	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
145	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
146	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
147	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
149	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
150	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
151	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
152	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
153	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
154	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
155	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
158	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
159	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
161	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
162	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
163	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
165	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
166	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
167	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Variabel Keterampilan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
170	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
172	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
173	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
174	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
175	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	36
176	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
177	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
179	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
180	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
181	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	35
182	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
183	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
186	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
187	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
188	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
190	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
193	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
194	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
195	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
198	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
199	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
200	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
201	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
202	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	36
203	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
204	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
206	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
209	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
210	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39

Variabel Keterampilan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
211	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
212	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
214	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
215	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
217	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
218	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
219	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
220	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	36
221	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
222	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
224	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
225	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
226	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	35
227	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
228	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
231	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
232	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
233	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
235	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
238	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
239	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
240	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
243	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
244	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
245	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
246	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
247	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	36
248	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
249	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
251	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Variabel Keterampilan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
254	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
255	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
256	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
257	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
259	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
260	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
262	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
263	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
264	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
265	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	36
266	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
267	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
269	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
270	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
271	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	35
272	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
273	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
276	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
277	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
278	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
280	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
283	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
284	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
285	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
288	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
289	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
290	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
291	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
292	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	36
293	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
294	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39

Variabel Keterampilan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
296	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
299	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
300	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
301	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
302	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
304	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
305	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
307	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
308	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
309	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
310	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	36
311	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
312	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
314	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
315	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
316	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	35
317	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
318	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
321	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
322	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
323	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
325	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
328	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
329	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
330	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
333	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
334	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
335	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
336	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36

Variabel Keterampilan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
337	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	36
338	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
339	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
341	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
344	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
345	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
346	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
347	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
349	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
350	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
352	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
353	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
354	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
355	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	36
356	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
357	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



Variabel Motivasi**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	40
2	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	42
3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	44
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
7	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
9	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	40
10	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	42
11	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
16	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
21	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
22	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	20
23	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
25	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
26	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
27	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
29	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
30	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
33	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
35	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
36	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
40	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	34
41	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Variabel Motivasi**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
44	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	35
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
48	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
50	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
52	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
53	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
54	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
56	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
61	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
62	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
65	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
68	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
71	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
73	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
75	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
76	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
77	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Variabel Motivasi**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
90	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
94	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	27
95	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	15
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
98	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
99	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
102	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
103	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
104	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
107	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
108	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
110	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
112	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
113	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
114	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	20
115	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
116	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
117	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
118	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
119	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
120	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
121	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
122	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
123	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
125	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
126	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39

Variabel Motivasi**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
127	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
128	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
131	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
132	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	34
133	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
135	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
136	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
138	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	35
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
140	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
141	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
142	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
143	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
144	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
145	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
146	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
147	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
148	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
149	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
152	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
153	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
154	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
156	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
157	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
159	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
160	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
161	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
162	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
163	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
164	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
165	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
166	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
167	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
168	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38

Variabel Motivasi**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
170	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
171	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	27
172	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	15
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
175	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
176	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
178	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
179	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
180	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
181	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
184	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
185	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
187	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
189	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
190	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
191	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	20
192	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
193	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
194	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
195	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
196	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
197	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
198	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
199	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
200	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
202	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
203	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
204	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
205	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
208	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
209	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	34
210	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38

Variabel Motivasi**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
212	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
213	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
215	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	35
216	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
217	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
218	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
219	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
220	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
221	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
222	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
223	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
224	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
225	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
226	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
229	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
230	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
231	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
234	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
236	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
237	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
238	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
239	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
240	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
241	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
242	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
243	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
244	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
245	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
246	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
247	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	36
248	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
249	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
250	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	27
251	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	15
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Variabel Motivasi**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
253	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
254	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
255	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
257	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
258	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
259	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
260	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
263	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
264	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
266	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
268	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
269	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
270	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	20
271	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
272	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
273	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
274	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
275	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
276	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
277	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
278	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
279	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
281	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
282	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
283	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
284	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
287	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
288	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	34
289	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
291	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
292	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
294	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	35

Variabel Motivasi**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
295	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
296	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
297	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
298	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
299	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
300	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
301	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
302	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
303	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
304	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
305	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
308	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
309	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
310	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
312	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
313	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
315	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
316	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
317	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
318	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
319	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
320	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
321	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
322	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
323	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
324	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
325	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
328	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
329	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
330	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
333	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
334	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
335	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
336	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37

Variabel Motivasi**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
337	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	27
338	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	15
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
340	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
341	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
342	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
344	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
345	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
346	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
347	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
350	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
351	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
353	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
355	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
356	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
357	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	20
358	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37



Variabel Komitmen**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
9	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
10	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
11	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
12	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
13	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
15	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
16	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
17	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
18	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
19	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
24	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
29	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
30	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
35	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
37	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
38	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
39	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
42	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33

Variabel Komitmen**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
45	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
46	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
47	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
54	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
60	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
61	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
63	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
65	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
66	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
67	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
68	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
69	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
70	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
71	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
72	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
73	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
74	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
75	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
76	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
80	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38

Variabel Komitmen**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
85	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
86	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
90	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
91	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
93	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
94	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
95	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
98	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
99	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
101	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
102	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
103	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
107	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
109	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
110	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
112	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
115	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
116	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
117	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
119	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
120	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
121	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
122	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
123	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
124	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
125	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
126	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33

Variabel Komitmen**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
127	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
128	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
129	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
130	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
131	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
132	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
134	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
136	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
140	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
141	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
142	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
143	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
145	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
146	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
147	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
148	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
149	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
150	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
151	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
154	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
155	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
157	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
158	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
159	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
161	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
162	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
163	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
165	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
166	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
168	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36

Variabel Komitmen**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
171	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
172	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
173	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
175	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
176	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
177	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
178	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
179	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
180	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
181	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
182	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
183	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
184	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
185	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
186	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
187	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
188	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
190	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
191	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
192	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
193	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
196	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
197	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
198	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
199	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
201	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
202	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
203	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
204	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
205	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
206	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
207	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
209	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
210	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33

Variabel Komitmen**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
211	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
213	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
214	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
215	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
217	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
218	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
219	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
221	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
222	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
224	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
227	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
228	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
229	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
231	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
232	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
233	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
234	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
235	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
236	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
237	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
238	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
239	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
240	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
241	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
242	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
243	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
244	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
246	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
247	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
248	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
249	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
252	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38

Variabel Komitmen**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
253	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
254	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
255	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
257	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
258	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
259	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
260	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
261	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
262	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
263	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
265	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
266	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
267	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
269	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
270	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
271	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
273	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
274	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
275	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
277	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
278	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
280	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
281	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
282	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
283	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
284	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
287	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
288	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	34
289	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
291	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
292	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
294	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	35

Variabel Komitmen**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
295	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
296	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
297	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
298	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
299	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
300	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
301	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
302	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
303	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
304	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
305	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
308	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
309	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
310	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
312	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
313	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
315	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
316	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
317	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
318	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
319	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
320	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
321	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
322	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
323	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
326	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
327	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
328	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
330	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
331	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
332	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
333	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
334	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
335	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
336	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37

Variabel Komitmen**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
337	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
338	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
339	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
340	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
341	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
342	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
343	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
345	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
346	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
347	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
348	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
351	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
352	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
353	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
354	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
356	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
357	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
358	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34

Variabel Kualitas Pelayanan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
8	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
13	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
15	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
17	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
20	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
23	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
24	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
25	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
32	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
35	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
37	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
38	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
39	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
42	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33

Variabel Kualitas Pelayanan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
45	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
46	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
47	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
54	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
60	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
61	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
63	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
65	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
66	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
67	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
68	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
69	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
70	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
71	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
72	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
73	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
74	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
75	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
76	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
80	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38

Variabel Kualitas Pelayanan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
85	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
86	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
90	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
91	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
93	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
94	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
95	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
98	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
99	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
101	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
102	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
103	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
107	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
109	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
110	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
112	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
115	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
116	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
117	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
119	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
120	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
121	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
122	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
123	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
124	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
125	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
126	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33

Variabel Kualitas Pelayanan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
127	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
128	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
129	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
130	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
131	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
132	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
134	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
136	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
140	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
141	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
142	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
143	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
145	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
146	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
147	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
148	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
149	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
150	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
151	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
154	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
155	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
157	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
158	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
159	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
161	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
162	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
163	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
165	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
166	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
168	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36

Variabel Kualitas Pelayanan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
171	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
172	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
173	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
175	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
176	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
177	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
178	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
179	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
180	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
181	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
182	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
183	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
184	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
185	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
186	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
187	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
188	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
190	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
191	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
192	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
193	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
196	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
197	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
198	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
199	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
201	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
202	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
203	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
204	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
205	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
206	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
207	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
209	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
210	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33

Variabel Kualitas Pelayanan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
211	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
213	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
214	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
215	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
217	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
218	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
219	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
221	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
222	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
224	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
227	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
228	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
229	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
231	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
232	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
233	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
234	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
235	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
236	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
237	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
238	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
239	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
240	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
241	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
242	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
243	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
244	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
246	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
247	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
248	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
249	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
252	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38

Variabel Kualitas Pelayanan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
253	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
254	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
255	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
257	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
258	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
259	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34
260	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
261	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
262	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
263	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
265	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
266	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
267	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
269	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
270	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
271	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
273	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
274	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
275	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
277	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
278	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
280	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
281	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
282	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
283	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
284	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
287	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
288	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	34
289	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
291	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
292	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
294	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	35

Variabel Kualitas Pelayanan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
295	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
296	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
297	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
298	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
299	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
300	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
301	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
302	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
303	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
304	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
305	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
308	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
309	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
310	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
312	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
313	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	34
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
315	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
316	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
317	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
318	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
319	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
320	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
321	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
322	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
323	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
326	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
327	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
328	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
330	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
331	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
332	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23
333	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	35
334	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	22
335	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
336	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37

Variabel Kualitas Pelayanan**Butir Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
337	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
338	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
339	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
340	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
341	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
342	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
343	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
345	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
346	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
347	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
348	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
351	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
352	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
353	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	37
354	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
356	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
357	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
358	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	34



Lampiran Tabel Frekwensi Keterampilan

Kues1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.3	.3	.3
	2	5	1.4	1.4	1.7
	3	261	24.6	24.6	26.3
	4	88	72.9	72.9	99.2
	5	3	.8	.8	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.3	.3	.3
	2	234	1.1	1.1	1.4
	3	115	32.1	32.1	33.5
	4	5	65.4	65.4	98.9
	5	4	1.1	1.1	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.3	.3	.3
	2	276	2.2	2.2	2.5
	3	67	18.7	18.7	21.2
	4	8	77.1	77.1	98.3
	5	6	1.7	1.7	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	2.0	2.0	2.0
	3	244	27.9	27.9	29.9
	4	100	68.2	68.2	98.0
	5	7	2.0	2.0	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.3	.3	.3
	2	14	3.9	3.9	4.2
	3	275	16.5	16.5	20.7
	4	59	76.8	76.8	97.5
	5	9	2.5	2.5	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	1.1	1.1	1.1
	3	248	26.8	26.8	27.9
	4	96	69.3	69.3	97.2
	5	10	2.8	2.8	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	.6	.6	.6
	3	272	20.9	20.9	21.5
	4	75	76.0	76.0	97.5
	5	9	2.5	2.5	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	1.1	1.1	1.1
	3	230	32.7	32.7	33.8
	4	117	64.2	64.2	98.0
	5	7	2.0	2.0	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	2.0	2.0	2.0
	3	269	21.5	21.5	23.5
	4	77	75.1	75.1	98.6
	5	5	1.4	1.4	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.1	1.1	1.1
	2	79	1.1	1.1	2.2
	3	4	22.1	22.1	24.3
	4	268	74.9	74.9	99.2
	5	3	.8	.8	100.0
Total		358	100.0	100.0	



Lampiran Tabel Frekwensi Motivasi

Kues1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	107	5.6	5.6	5.6
	3	20	29.9	29.9	35.5
	4	230	64.2	64.2	99.7
	5	1	.3	.3	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	2.8	2.8	2.8
	3	236	30.7	30.7	33.5
	4	110	65.9	65.9	99.4
	5	2	.6	.6	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.1	1.1	1.1
	2	239	2.8	2.8	3.9
	3	102	28.5	28.5	32.4
	4	10	66.8	66.8	99.2
	5	3	.8	.8	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.1	1.1	1.1
	2	239	1.4	1.4	2.5
	3	104	29.1	29.1	31.6
	4	5	66.8	66.8	98.3
	5	6	1.7	1.7	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.1	1.1	1.1
	2	239	1.4	1.4	2.5
	3	104	29.1	29.1	31.6
	4	5	66.8	66.8	98.3
	5	6	1.7	1.7	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.1	1.1	1.1
	2	14	3.9	3.9	5.0
	3	222	31.0	31.0	36.0
	4	111	62.0	62.0	98.0
	5	7	2.0	2.0	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	110	3.9	3.9	3.9
	3	14	30.7	30.7	34.6
	4	228	63.7	63.7	98.3
	5	6	1.7	1.7	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	1.1	1.1	1.1
	2	221	2.8	2.8	3.9
	3	118	33.0	33.0	36.9
	4	10	61.7	61.7	98.6
	5	5	1.4	1.4	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	112	5.0	5.0	5.0
	3	225	31.3	31.3	36.3
	4	18	62.8	62.8	99.2
	5	3	.8	.8	100.0
Total		358	100.0	100.0	

Kues10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	2.5	2.5	2.5
	2	244	2.5	2.5	5.0
	3	95	26.5	26.5	31.6
	4	9	68.2	68.2	99.7
	5	1	.3	.3	100.0
Total		358	100.0	100.0	



Lampiran Tabel Frekwensi Komitmen

Kues1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	198	3.4	3.4	3.4
	3	148	41.3	41.3	44.7
	4	12	55.3	55.3	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	1.7	1.7	1.7
	3	195	43.9	43.9	45.5
	4	157	54.5	54.5	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	130	5.0	5.0	5.0
	3	18	36.3	36.3	41.3
	4	210	58.7	58.7	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	3.4	3.4	3.4
	3	198	41.3	41.3	44.7
	4	148	55.3	55.3	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	5.0	5.0	5.0
	3	258	22.9	22.9	27.9
	4	82	72.1	72.1	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	3.4	3.4	3.4
	3	210	38.0	38.0	41.3
	4	136	58.7	58.7	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	242	32.4	32.4	32.4
	4	116	67.6	67.6	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	196	1.7	1.7	1.7
	3	156	43.6	43.6	45.3
	4	6	54.7	54.7	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	199	3.4	3.4	3.4
	3	147	41.1	41.1	44.4
	4	12	55.6	55.6	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	1.7	1.7	1.7
	2	115	1.7	1.7	3.4
	3	231	32.1	32.1	35.5
	4	6	64.5	64.5	100.0
Total		358	100.0	100.0	



Lampiran Tabel Frekwensi Kualitas Pelayanan

Kues1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	137	2.8	2.8	2.8
	3	10	38.3	38.3	41.1
	4	211	58.9	58.9	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	146	1.4	1.4	1.4
	3	15	40.8	40.8	42.2
	4	207	57.8	57.8	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	216	4.5	4.5	4.5
	3	126	35.2	35.2	39.7
	4	16	60.3	60.3	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	145	2.8	2.8	2.8
	3	10	40.5	40.5	43.3
	4	203	56.7	56.7	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	80	4.2	4.2	4.2
	3	15	22.3	22.3	26.5
	4	263	73.5	73.5	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	132	2.8	2.8	2.8
	3	10	36.9	36.9	39.7
	4	216	60.3	60.3	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	250	30.2	30.2	30.2
	4	108	69.8	69.8	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	147	1.4	1.4	1.4
	3	5	41.1	41.1	42.5
	4	206	57.5	57.5	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	212	2.8	2.8	2.8
	3	136	38.0	38.0	40.8
	4	10	59.2	59.2	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

Kues10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	1.4	1.4	1.4
	2	113	1.4	1.4	2.8
	3	5	31.6	31.6	34.4
	4	235	65.6	65.6	100.0
	Total	358	100.0	100.0	

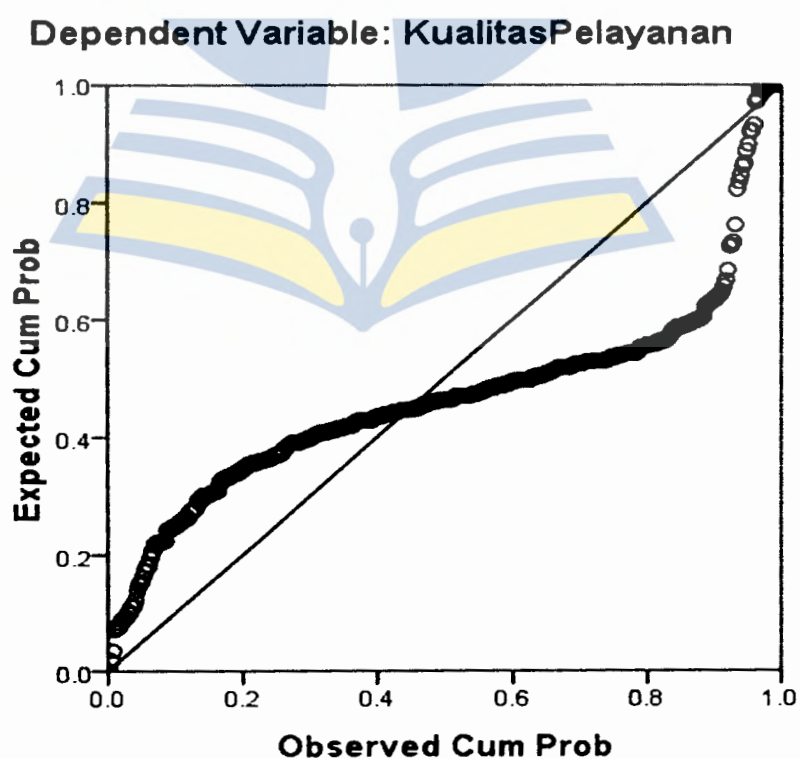
Tabel r Product Moment
Pada Sig.0,05 (Two Tail)

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

Lampiran Uji Asumsi Klasik

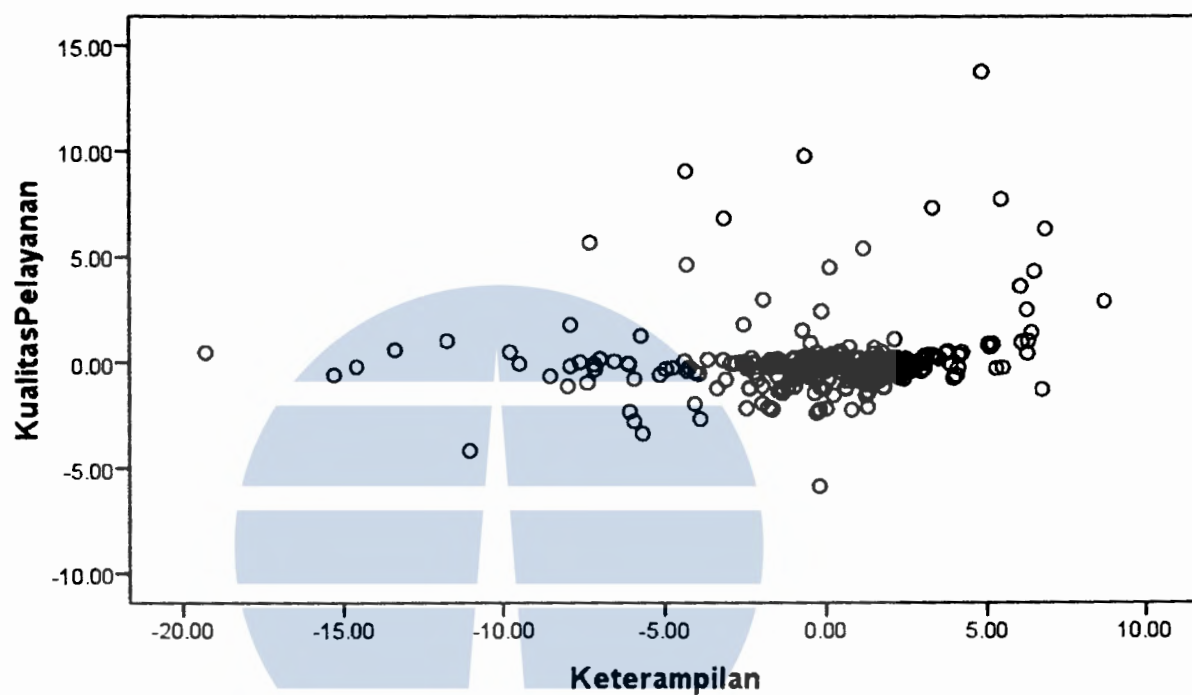
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			358
Normal Parameters ^a	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.62901553
Most Extreme Differences	Absolute		.281
	Positive		.281
	Negative		-.161
Kolmogorov-Smirnov Z			5.307
Asymp. Sig. (2-tailed)			.581
a. Test distribution is Normal.			

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



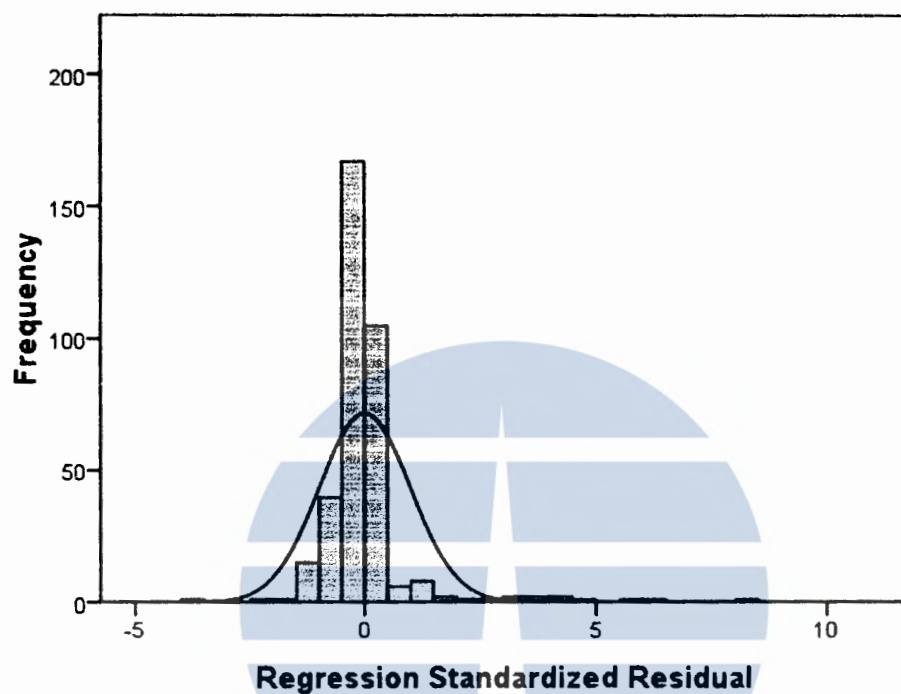
Partial Regression Plot

Dependent Variable: KualitasPelayanan



Histogram

Dependent Variable: KualitasPelayanan



Mean = -1.65E-16
Std. Dev. = 0.996
N = 358

Lampiran Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.098	1.323		.830	.407		
Keterampilan	.067	.025	.063	2.641	.009	.916	1.092
Motivasi	.039	.019	.049	2.081	.038	.925	1.081
Komitmen	.868	.022	.908	39.848	.000	.989	1.011

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.905 ^a	.818	.817	1.63590	1.719

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Motivasi, Keterampilan

b. Dependent Variable: KualitasPelayanan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4265.886	3	1421.962	531.340	.000 ^a
Residual	947.368	354	2.676		
Total	5213.254	357			

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Motivasi, Keterampilan

b. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Lampiran Uji Validitas dan Relibitas Kuesioner Keterampilan

Correlations

		Kues1	Kues2	Kues3	Kues4	Kues5	Kues6	Kues7	Kues8	Kues9	Kues10	Total
Kues1	Pearson Correlation	1	.489**	.514**	.550**	.591**	.709**	.616**	.350	.392*	.618**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.006	.004	.002	.001	.000	.000	.058	.032	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues2	Pearson Correlation	.489**	1	.313	.187	.271	.746**	.341	.499**	.253	.522**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.006		.092	.322	.147	.000	.065	.005	.178	.003	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues3	Pearson Correlation	.514**	.313	1	.584**	.841**	.411*	.195	.570**	.569**	.773**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.004	.092		.001	.000	.024	.303	.001	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues4	Pearson Correlation	.550**	.187	.584**	1	.801**	.497**	.721**	.469**	.538**	.625**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.002	.322	.001		.000	.005	.000	.009	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues5	Pearson Correlation	.591**	.271	.841**	.801**	1	.491**	.417*	.491**	.604**	.763**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.001	.147	.000	.000		.006	.022	.006	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues6	Pearson Correlation	.709**	.746**	.411*	.497**	.491**	1	.616**	.442*	.360	.577**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.024	.005	.006		.000	.015	.051	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues7	Pearson Correlation	.616**	.341	.195	.721**	.417*	.616**	1	.418*	.341	.431*	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.065	.303	.000	.022	.000		.022	.065	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		Kues1	Kues2	Kues3	Kues4	Kues5	Kues6	Kues7	Kues8	Kues9	Kues10	Total
Kues8	Pearson Correlation	.350	.499**	.570**	.469**	.491**	.442*	.418*	1	.804**	.630**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.058	.005	.001	.009	.006	.015	.022		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues9	Pearson Correlation	.392*	.253	.569**	.538**	.604**	.360	.341	.804**	1	.522**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.032	.178	.001	.002	.000	.051	.065	.000		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues10	Pearson Correlation	.618**	.522**	.773**	.625**	.763**	.577**	.431*	.630**	.522**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.001	.017	.000	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.767**	.597**	.791**	.795**	.851**	.759**	.649**	.741**	.706**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliabilitas Keterampilan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	11

Lampiran Uji Validitas dan Relibitas Kuesioner Motivasi

Correlations

		Kues1	Kues2	Kues3	Kues4	Kues5	Kues6	Kues7	Kues8	Kues9	Kues10	Total
Kues1	Pearson Correlation	1	.765**	.722**	.520**	.661**	.606**	.643**	.537**	.640**	.761**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues2	Pearson Correlation	.765**	1	.780**	.741**	.622**	.582**	.617**	.607**	.457*	.759**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.011	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues3	Pearson Correlation	.722**	.780**	1	.695**	.572**	.444*	.481**	.461*	.484**	.866**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.014	.007	.010	.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues4	Pearson Correlation	.520**	.741**	.695**	1	.429*	.657**	.435*	.671**	.422*	.675**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.018	.000	.016	.000	.020	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues5	Pearson Correlation	.661**	.622**	.572**	.429*	1	.627**	.671**	.544**	.265	.578**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.018		.000	.000	.002	.156	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues6	Pearson Correlation	.606**	.582**	.444*	.657**	.627**	1	.610**	.741**	.573**	.600**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.014	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues7	Pearson Correlation	.643**	.617**	.481**	.435*	.671**	.610**	1	.705**	.361*	.562**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.016	.000	.000		.000	.050	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		Kues1	Kues2	Kues3	Kues4	Kues5	Kues6	Kues7	Kues8	Kues9	Kues10	Total
Kues8	Pearson Correlation	.537**	.607**	.461*	.671**	.544**	.741**	.705**	1	.366*	.531**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.010	.000	.002	.000	.000		.047	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues9	Pearson Correlation	.640**	.457*	.484**	.422*	.265	.573**	.361*	.366*	1	.467**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.007	.020	.156	.001	.050	.047		.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues10	Pearson Correlation	.761**	.759**	.866**	.675**	.578**	.600**	.562**	.531**	.467**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.003	.009		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.866**	.874**	.823**	.787**	.747**	.808**	.764**	.773**	.634**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliabilitas Motivasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	11

Lampiran Uji Validitas dan Relibitas Kuesioner Komitmen

Correlations

		Kues1	Kues2	Kues3	Kues4	Kues5	Kues6	Kues7	Kues8	Kues9	Kues10	Total
Kues1	Pearson Correlation	1	.282	-.061	.312	.031	.480**	.562**	.312	.282	.139	.565**
	Sig. (2-tailed)		.131	.747	.094	.871	.007	.001	.094	.131	.465	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues2	Pearson Correlation	.282	1	.184	.033	.217	.323	.398*	.451*	.282	.426*	.615**
	Sig. (2-tailed)	.131		.329	.864	.250	.081	.029	.012	.131	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues3	Pearson Correlation	-.061	.184	1	.060	.397*	.402*	-.070	.299	.061	.061	.419*
	Sig. (2-tailed)	.747	.329		.754	.030	.028	.713	.109	.747	.747	.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues4	Pearson Correlation	.312	.033	.060	1	.511**	.385*	.472**	.321	.172	-.107	.525**
	Sig. (2-tailed)	.094	.864	.754		.004	.035	.008	.083	.363	.574	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues5	Pearson Correlation	.031	.217	.397*	.511**	1	.337	.388*	.511**	.402*	.031	.633**
	Sig. (2-tailed)	.871	.250	.030	.004		.069	.034	.004	.028	.871	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues6	Pearson Correlation	.480**	.323	.402*	.385*	.337	1	.558**	.385*	.167	.167	.712**
	Sig. (2-tailed)	.007	.081	.028	.035	.069		.001	.035	.378	.378	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues7	Pearson Correlation	.562**	.398*	-.070	.472**	.388*	.558**	1	.472**	.234	.234	.701**
	Sig. (2-tailed)	.001	.029	.713	.008	.034	.001		.008	.212	.212	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		Kues1	Kues2	Kues3	Kues4	Kues5	Kues6	Kues7	Kues8	Kues9	Kues10	Total
Kues8	Pearson Correlation	.312	.451*	.299	.321	.511**	.385*	.472**	1	.591**	.172	.769**
	Sig. (2-tailed)	.094	.012	.109	.083	.004	.035	.008		.001	.363	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues9	Pearson Correlation	.282	.282	.061	.172	.402*	.167	.234	.591**	1	.139	.565**
	Sig. (2-tailed)	.131	.131	.747	.363	.028	.378	.212	.001		.465	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues10	Pearson Correlation	.139	.426*	.061	-.107	.031	.167	.234	.172	.139	1	.389*
	Sig. (2-tailed)	.465	.019	.747	.574	.871	.378	.212	.363	.465		.033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.565**	.615**	.419*	.525**	.633**	.712**	.701**	.769**	.565**	.389*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.021	.003	.000	.000	.000	.000	.001	.033	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliabilitas Komitmen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded ^a	1	3.2
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	11

Lampiran Uji Validitas dan Relibitas Kuesioner Kualits Pelayanan

Correlations

		Kues1	Kues2	Kues3	Kues4	Kues5	Kues6	Kues7	Kues8	Kues9	Kues10	Total
Kues1	Pearson Correlation	1	.327	.463**	.700**	.135	.653**	.428*	.309	.206	.206	.667**
	Sig. (2-tailed)		.078	.010	.000	.476	.000	.018	.097	.274	.274	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues2	Pearson Correlation	.327	1	.279	.590**	.538**	.515**	.558**	.446*	.327	.327	.736**
	Sig. (2-tailed)	.078		.136	.001	.002	.004	.001	.014	.078	.078	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues3	Pearson Correlation	.463**	.279	1	.472**	.351	.433*	.213	.250	.154	.154	.574**
	Sig. (2-tailed)	.010	.136		.008	.057	.017	.258	.183	.416	.416	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues4	Pearson Correlation	.700**	.590**	.472**	1	.290	.600**	.342	.331	.117	.117	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.008		.120	.000	.064	.074	.539	.539	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues5	Pearson Correlation	.135	.538**	.351	.290	1	.253	.608**	.351	.677**	.541**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.476	.002	.057	.120		.177	.000	.057	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues6	Pearson Correlation	.653**	.515**	.433*	.600**	.253	1	.431*	.289	.208	.059	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.017	.000	.177		.017	.122	.270	.755	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues7	Pearson Correlation	.428*	.558**	.213	.342	.608**	.431*	1	.533**	.592**	.592**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.018	.001	.258	.064	.000	.017		.002	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues8	Pearson Correlation	.309	.446*	.250	.331	.351	.289	.533**	1	.463**	.154	.620**

Correlations

		Kues1	Kues2	Kues3	Kues4	Kues5	Kues6	Kues7	Kues8	Kues9	Kues10	Total
	Sig. (2-tailed)	.097	.014	.183	.074	.057	.122	.002		.010	.416	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues9	Pearson Correlation	.206	.327	.154	.117	.677**	.208	.592**	.463**	1	.365*	.620**
	Sig. (2-tailed)	.274	.078	.416	.539	.000	.270	.001	.010		.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kues10	Pearson Correlation	.206	.327	.154	.117	.541**	.059	.592**	.154	.365*	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.274	.078	.416	.539	.002	.755	.001	.416	.047		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.667**	.736**	.574**	.691**	.722**	.672**	.794**	.620**	.620**	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	96.8
	Excluded ^a	1	3.2
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	11