PENGARUH MOTIVASI KERJA APARAT PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT LEMBAH BAWANG KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh:
JAFIRDAUS PALLO
NIM. E42011056

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail **:** ***jafirdaus_pallo@ymail.com***

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui motivasi kerja, kualitas pelayanan, dan pengaruh motivasi kerja aparat pemerintah terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Camat Lembah Bawang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis regresi linear sederhana. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 18 pegawai Kantor Camat Lembah Bawang. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat koefisien korelasi (R) sebesar 0,616 dan koefisien determinasi (R) sebesar 0,380. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara motivasi kerja aparat pemerintah terhadap kualitas pelayanan dan sebesar 38% menunjukkan besarnya pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Dari perhitungan koefisien determinan didapat sumbangan motivasi kerja aparat pemerintah terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Lembah Bawang sebesar 38% dan sisanya 62% ditentukan oleh variabel lain diluar variabel motivasi kerja. Dengan demikian, maka terdapat hubungan yang positif antara motivasi kerja aparat pemerintah terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Lembah Bawang. Adapun saran yang diberikan adalah pemerintah daerah khususnya camat lembah bawang harus mampu memberi dorongan, semangat dan motivasi pegawai guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas serta menciptakan pola pelayanan yang cepat, tepat waktu dan tepat sasaran, dengan cara menetapkan standarisasi pelayanan ditinjau dari aspek waktu pelayanan serta ketepatan pelayanan.

Kata-kata Kunci : Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan.

THE EFFECT OF OFFICIAL GOVERNMENTS' MOTIVATION TO THE QUALITY OF E-KTP SERVICES IN SUB DISTRICT OFFICE OF LEMBAH BAWANG IN BENGKAYANG REGENCY

Abstract

This thesis aims to know the motivation, quality of service, and to know the effect of officers motivation to the quality of e-KTP services in Sub District office of Lembah Bawang. The type of this research use descriptive research with quantitative analysis by using the simple linear regession analysis. This research uses quantitative research methods. The data collection used by the spreading of qustioners and applied to 18 officers of Sub District office of Lembah Bawang. The analysis result shows that there are coefficient correlation (R) in amount of 0,616 and determination coefficient (R) as big as 0,380. It means that there is strong correlation between quality of service and as much as 38% shows that many effect of work motivation variable to the quality of service. According to the accounting of determinant coefficient there are contribution of officers work motivation to the quality of service with number 38% dan the remain is 62% determined by other variable beside work motivation variable. The conclusion is there is positive correlation between work motivation of the officers to the quality of service in Lembah Bawang Sub District office. The advice given is the local government, especially camat valley of the onions must be able to give encouragement, enthusiasm and motivation to improve the quality public services as well as creating a pattern of fast service, on time and on target, by means establish standardization of services in terms of aspects of service time and accuracy of service.

Key words : Work Motivation, Service Quality

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu dalam melaksanakan fungsinya, proses dan mekanisme pemerinahan harus memperhatikan kepentingan rakyat. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan kepada warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan berbagai aktivitas salah satunya adalah pelayanan kepada masyarakat, dimana aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Artinya sebagai organisasi publik, instansi pemerintah dituntut untuk memiliki pelayanan yang baik, sehingga pada gilirannya mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Tujuan itu hanya dapat dicapai apabila pegawai memiliki disiplin, kemampuan yang baik berupa pengetahuan dan keterampilan, jujur, dan tingginya tingkat inisiatif serta kreatifitas sehingga pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dapat terlaksana dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya kualitas pelayanan yang harus dimiliki oleh suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan kemampuan aparat pemerintah sudah seharusnya mendapat perhatian yang lebih serius guna peningkatan kualitas dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, yakni dengan meningkatkan motivasi kerja para pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya yang akhirnya bermuara pada tercapainya pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang lebih baik. Dengan kata lain aparat pemerintah harus memiliki motivasi kerja yang baik untuk dapat memberikan pelayanan publik secara profesional. Namun pada kenyataannya dapat diamati banyak pegawai di dalam instansi pemerintah saling berkumpul membahas sesuatu yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan, keluar kantor pada jam kerja, dan melakukan pekerjaan lain yang tidak bermanfaat bagi diri dan instansinya. Ini berarti menunjukkan bahwa pentingnya motivasi kerja yang harus dimiliki oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini karena motivasi adalah salah satu pendorong perilaku manusia

supaya mau bekerja mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu dalam mencapai suatu pelayanan yang berkualitas pada suatu organisasi membutuhkan motivasi kerja.

Kecamatan Lembah Bawang merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkayang. Kecamatan Lembah Bawang sebagai instansi resmi pemerintah tentu mempunyai peran yang besar dalam menentukan keberhasilan dari suatu instansi pemerintah khususnya kabupaten untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas, dalam hal ini adalah pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan tersebut maka harus didukung dengan fasilitas dan sumber daya manusia yang memadai.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik, karena dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu motivasi kerja dari setiap pegawainya. Motivasi kerja pegawai yang tinggi tidak dapat timbul dengan begitu saja atau tanpa sengaja, tetapi harus ada motif-motif dan alasan yang mendorongnya, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara misalnya pemberian insentif, pemberian kesempatan dalam mengembangkan karir maupun pembagian tugas dan tanggung jawab yang sesuai. Hal ini sesuai dengan pendapat Mintorogo (2001:71) yang menyatakan bahwa: “Dari segi psikologis bergairah atau bersemangatnya atau sebaliknya tidak bergairah tidak bersemangat seorang pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya. Dengan kata lain setiap pekerja memerlukan motivasi yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, bergairah dan berdedikasi.”

Dari pendapat tersebut terlihat bahwa semangat kerja dari setiap pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas timbul sebagai akibat dari adanya motivasi yang mendorong. Dengan demikian, motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas khususnya di Kecamatan Lembah Bawang.

Terkait dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Lembah Bawang, permasalahan yang terjadi ialah khususnya mengenai sarana dan prasarana dimana kurangnya fasilitas pelayanan seperti tidak adanya papan informasi dan listrik yang ada di Kantor Camat Lembah Bawang (Profil Kecamatan) sehingga membuat pelayanan menjadi lambat, tidak adanya prosedur persayaratan pembuatan e-KTP yang ditempel dalam papan informasi kantor, kurangnya komputer, dimana hanya terdapat 2 komputer saja yang ada di Kantor Camat Lembah Bawang. Hal ini tidak sesuai dengan SOP yang

mengharuskan maksimal ada 5 komputer disetiap instansi. Kemudian, pelayanan yang diberikan petugas tidak tepat waktu seperti dalam pembuatan e-KTP, banyak keluhan dari masyarakat yang mengatakan bahwa pembuatan e-KTP memerlukan waktu yang sangat lama sekitar 3 sampai 4 minggu.

Hal ini tidak sesuai dengan lamanya waktu pencetakan menurut pasal 69 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang menyatakan paling lambat adalah 14 (empat belas) hari setelah pembuatan. Banyak pegawai yang datangnya terlambat, dimana hampir sebagian dari pegawai di Kantor Camat Lembah Bawang itu yang sering terlambat dan keluar jam kantor dengan berbagai macam kegiatan.

Dalam mencapai kualitas pelayanan serta demi tercapainya tujuan organisasi dibutuhkan motivasi kerja dikalangan pegawai. Adapun permasalahan yang terkait dengan motivasi kerja ialah belum adanya suatu perangsang atau pengerak kemauan bekerja seseorang dimana tidak ada penghargaan dari organisasi kepada pegawai yang berprestasi, hubungan kerja yang kurang baik antar setiap pegawai seperti dalam melakukan suatu pekerjaan aparat selalu melimpahkan pekerjaan kepada mereka yang mempunyai keahlian padahal setiap pegawai wajib melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi nya dan juga tidak adanya pembagian tupoksi yang baik antar setiap pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan, terdapat beberapa fenomena yang membuat kualitas pelayanan itu belum maksimal ialah terkadang petugas yang susah ditemui pada saat berurusan, masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan e-KTP. Kemudian terdapat pegawai yang datang dan pulang kantor tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, fasilitas pembuatan e-KTP yang sering mengalami masalah gangguan server seperti alat perekam yang sering mengalami kendala dari 3 alat perekam 2 diantaranya itu rusak sehingga memperlambat dalam proses menginfut data, dan kurangnya pengetahuan aparatur dalam menggunakan alat pencetak e-KTP, dimana hanya berjumlah 2 orang saja yang dapat menggunakan alat tersebut serta kedua orang tersebut hanya bisa mengoperasikannya tetapi jika terjadi gangguan mereka tidak bisa memperbaikinya karena tidak ada diberikan pelatihan-pelatihan. Jumlah ini sangat minim sehingga petugas harus bekerja ekstra pada saat pelayanan pembuatan e-KTP.

Sesuai dengan beberapa permasalahan yang peneliti temukan

tersebut, maka peneliti menduga bahwa belum optimalnya pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Camat Lembah Bawang disebabkan oleh kurangnya motivasi kerja yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian terhadap permasalahan yang terjadi dengan menggunakan faktor motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***"Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang".***

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk:

- Untuk mengetahui motivasi kerja aparat pemerintah di kantor Camat Lembah Bawang.
- Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Camat Lembah Bawang.
- Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja aparat pemerintah terhadap kualitas pelayanan di kantor Camat Lembah Bawang.

3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah sumbang saran untuk perkembangan ilmu pemerintahan pada umumnya dan untuk bidang pelayanan publik dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu dapat mengembangkan pemahaman yang berkaitan dengan ilmu pemerintahan.

2) Manfaat Praktis

- Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan bahan masukan dan kajian bagi instansi terkait dalam hal ini bagi pemerintah kecamatan lembah bawang. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendorong instansi terkait untuk melaksanakan tugas pelayanan dengan baik.
- Sebagai bahan rujukan bagi peneliti yang akan meneliti dengan tema yang sama.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Menurut Handoko (1997:9) mendefinisikan motivasi sebagai "suatu tenaga atau faktor yang terdapat di dalam diri manusia, yang menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Sedangkan kata motif adalah suatu alasan/dorongan yang menyebabkan seseorang berbuat sesuatu/melakukan tindakan/bersikap tertentu".

Menurut Moekijat (1996:146) mengemukakan pengertian motivasi "motivasi adalah setiap perasaan atau keinginan yang sangat mempengaruhi kemauan orang sehingga individu didorong untuk bertindak. Motivasi adalah pengaruh, kekuatan yang menimbulkan kelakuan. Motivasi adalah proses dalam menentukan gerakan atau perilaku individu dalam mencapai tujuan".

Sedangkan Indikator – indikator Motivasi kerja Menurut Mc.Clelland's (dalam Brantas 2009:145) adalah sebagai berikut:

a) Motif
b) Harapan
c) Insentif

Menurut Kurniawan (2005:53) mengartikan kualitas sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Hal ini berarti kualitas digunakan untuk menilai serta menentukan kesesuaian suatu hal terhadap persyaratannya. Selain itu, Sedarmayanti (2009:252) juga menyatakan hal yang sama bahwa kualitas diartikan "… sebagai kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan…".

Menurut Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kemudian, Djaenuri (2001:15) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah "proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang sifatnya hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya berupa jasa maupun layanan". Selanjutnya Moenir (2001:27) menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan adalah "serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat".

Sedangkan Menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46) yang menjadi indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a) *Tangiabel* (berwujud)
b) *Reability* (kehandalan)
c) *Responsiveness* (ketanggapan)

d) *Assurance* (jaminan)
e) *Empathy* (empati)

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan tingkat eksplanasinya adalah penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang. Dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah seluruh aparatur pemerintah di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang yang berjumlah 18 orang. Pada penelitian ini penulis mengambil sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik pengumpulan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Karena jumlah populasi di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang berjumlah 21 orang, maka dengan demikian keseluruhan populasi dijadikan sampel.

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah angket dengan menggunakan skala likert. Uji validitas instrumen menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* dengan bantuan *SPSS 16 for Windows.* Uji Reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *SPSS 16 for Windows.*

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan maksud dan tujuan penelitian, semua data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui:

1. Teknik pengumpulan data primer
   Merupakan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian, yaitu memberikan daftar pernyataan tertutup dengan beberapa alternatif pernyataan tersedia yaitu berupa angket.
2. Teknik pengumpulan data sekunder
   Merupakan teknik yang digunakan dengan menelaah catatan tertulis, dokumen, arsip yang menyangkut masalah yang diteliti yang berhubungan dengan instansi terkait yaitu kantor camat lembah bawang kabupaten bengkayang.
3. Studi dokumen
   Merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung yang ditujukan pada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat dilakukan dengan cara mengambil gambar dalam kegiatan penelitian.

Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan menggunakan *Korelasi Product Moment* dan Analisis Regresi Linier.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Deskripsi Variabel Motivasi kerja

Hasil jawaban responden mengenai pernyataan pada variabel motivasi kerja yakni terdapat 2 orang responden (11,11%) berada di kategori baik, 10 orang responden (55,56%) berada di kategori cukup baik, 6 orang responden (33,33%) berada dikategori kurang baik, dan 0 responden (0%) berada dikategori buruk. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pegawai di kantor camat lembah bawang kabupaten bengkayang dapat dikatakan cukup baik. Hasil dari analisis yang diperoleh tersebut juga diperkuat dengan hasil perhitungan nilai rata-rata yang mencapai 24,77%. Jika dilihat, maka nilai rata-rata variabel motivasi kerja termasuk dalam kategori cukup baik. Dikatakan cukup baik, karena nilai rata-rata variabel tersebut berada pada rentang (<22,5 – 29,5).

2. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil jawaban responden mengenai pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yakni terdapat 1 orang responden (5,56%) berada di kategori baik, 12 orang responden (66,66%) berada dikategori cukup baik, 5 orang responden (27,78%) berada dikategori kurang baik dan 0 orang responden (0%) berada di kategori buruk. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan di kantor camat lembah bawang kabupaten bengkayang dapat dikatakan cukup baik. Hasil dari analisis yang diperoleh tersebut juga diperkuat dengan hasil perhitungan nilai rata-rata yang mencapai 40,44%. Jika dilihat, maka nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik. Dikatakan cukup baik, karena nilai rata-rata variabel tersebut berada pada rentang (<37,5 – 47,75).

3. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi dengan menggunakan korelasi *Product Moment* diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel motivasi kerja (X) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi yakni sebesar 0,616. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif pada korelasi tersebut. Dengan perhitungan di atas menunjukkan bahwa antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat di antara kedua variabel yang dalam hal ini antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menguji pengaruh motivasi kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) digunakan analisis Regresi Linier sederhana, dan didapatkan persamaan regresi linier sederhana, yaitu Y = 18,892 + 0,870X**.** Angka koefisien regresi sebesar 0,870 menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan tingkat motivasi kerja sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan tingkat kualitas pelayanan sebesar 0,870 satuan.

Sedangkan angka koefisien konstanta adalah sebesar 18,892 menunjukkan bahwa apabila tidak ada pengaruh dari variabel motivasi kerja, maka poin dari variabel kualitas pelayanan akan tetap sebesar 18,892. Hal demikian terjadi karena ada faktor-faktor lain yang tidak peneliti teliti ikut berpengaruh selain faktor motivasi kerja tersebut.

Besarnya pengaruh antara variabel motivasi kerja terhadap variabel kualitas pelayanan yakni sebesar 38% sedangkan sisanya 62% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan data primer berupa angket yang telah dianalisis pada bab sebelumnya. Pada variabel motivasi kerja pengklasifikasian data dilakukan melalui pencarian interval kelas dan distribusi nilai pada variavel X. dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja aparat pemerintah di kantor camat lembah bawang cukup baik. Dimana dari pengolahan data angket yang disebarkan kepada 18 orang responden terdapat 10 orang responden (55,56%) berada di kategori cukup baik dan 2 orang responden (11,11%) berada dikategori baik. Hasil tersebut didapat dari 3 indikator variabel motivasi kerja dimana ada 3 indikator masing-masing menghasilkan 3 buah pernyataan. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa motif, harapan dan insentif yang telah dilakukan oleh para pegawai di kantor camat lembah bawang cukup baik. Analisis ini juga dapat dibuktikan dengan menghitung nilai rata-rata variabel motivasi kerja aparat pemrintah di kantor camat lembah bawang yang bernilai 24,77%. Jika dibandingkan dengan tabel distribusi nilai mengenai variabel motivasi kerja, maka nilai tersebut berada pada kategori cukup baik dengan interval (<22,5 - 29,25).
2. Kualitas pelayanan di kantor camat lembah bawang cukup baik, yaitu dari

JAFIRDAUS PALLO, NIM. E42011056
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

analisis kuesioner yang disebarkan kepada 18 orang responden terdapat 12 orang responden (66,66%) berada dikategori cukup baik dan 1 orang responden (5,56%) berada dikategori baik. Analisis ini juga dapat dibuktikan dengan menghitung nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan yang bernilai (40,44%). Jika dibandingkan dengan tabel distribusi nilai mengenai variabel kualitas pelayanan, maka nilai tersebut berada pada kategori cukup baik dengan interval (<37,5 – 47,75).

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa hasil penelitian adalah Fhitung (9,786) > Ftabel (4,49). Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini menerima Ha dan menolak Ho, artinya motivasi kerja aparat pemerintah berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor camat lembah bawang.
4. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh angka sebesar 0,616, dan dapat diketahui bahwa penelitian ini berada pada interval koefisien (0,60 – 0,799), jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki tingkat hubungan yang kuat.
5. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS 16.0 for windows, penulis menyimpulkan bahwa motivasi kerja aparat pemerintah hanya mempengaruhi sebesar 38 % terhadap kualitas pelayanan di kantor camat lembah bawang, sedangkan sisanya sebesar 62% adalah faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh motivasi kerja aparat pemerintah terhadap kualitas pelayanan di kantor camat lembah bawang memiliki pengaruh yang positif.

b) Saran

Adapun beberapa saran yang akan peneliti berikan terkait dengan hasil yang diperoleh. Beberapa saran tersebut adalah :

1. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh antara motivasi kerja aparat pemerintah terhadap kualitas pelayanan di kantor camat lembah bawang. Terkait hal tersebut, peneliti memberikan saran kepada pihak kecamatan untuk terus meningkatkan motivasi kerja pegawai agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan dapat maksimal. Untuk itu pemerintah daerah khususnya camat lembah bawang harus mampu memberi dorongan, semangat dan motivasi pegawai guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan sekaligus menepis citra negatif tentang pemerintahan selama ini.

2. Menciptakan pola pelayanan yang cepat, tepat waktu dan tepat sasaran, dengan cara menetapkan standarisasi pelayanan ditinjau dari aspek waktu pelayanan serta ketepatan pelayanan. Memberikan penghargaan kepada pelaksana pelayanan yang dapat memenuhi standar yang ditetapkan, mengadakan evaluasi secara periodik, berkesinambungan, mempertahan kan dan meningkatkan pola pelayanan yang tidak membeda-bedakan atau tidak diskriminatif.

c) Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini tidaklah semuanya berjalan lancar sesuai dengan rencana peneliti, namun dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan, yaitu :

a. Dalam melakukan penyebaran angket, peneliti tidak dapat langsung bertemu kepada seluruh responden saat memberikan angket dan hanya sebagian responden yang dapat secara langsung bertemu. Hal ini dikarenakan ada beberapa pegawai yang tidak berada di kantor, sehingga peneliti harus setiap hari datang ke kantor untuk menyebarkan angket kepada responden secara langsung. Kemudian dalam penelitian juga sangat sulit untuk menemukan data mengenai kantor camat itu sendiri karena banyak data-data yang berkaitan dengan kantor itu belum ada yang dibuat.
b. Waktu yang diberikan oleh pihak pengelola dirasa masih kurang yaitu 12 hari, sehingga peneliti mengalami kesulitan dalam mengumpulkan data khususnya data primer yang berupa penyebaran angket tidak cukup waktu untuk dilakukan selama 12 hari dikarenakan terdapat berbagai kendala di lapangan.
c. Keterbatasan literatur yang peneliti miliki seperti buku yang memiliki hubungan dengan masalah yang akan peneliti lakukan, sehingga peneliti harus mencari ke perpustakaan.

E. REFERENSI

1. Buku-Buku:

A.M. Sardiman. 2007. ***Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar***. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Brantas. 2009. ***Dasar-Dasar Manajemen***. Bandung : alfabeta

Davis, K dan Newstrom. 1995. ***Perilaku Dalam Organisasi***. Jakarta : Erlangga.

Djaenuri, Aries. *2001*. ***Pelayanan Prima.*** Jakarta: Rineka Cipta

Handoko, Martin. 1997. ***Kepemimpinan Dan Motivasi***. Jakarta: Bina Aksara.

Hardiansyah. 2011. ***Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya***. Yogyakarta: Gava Media

Irawan, Prasetya dkk.1997. ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Jakarta : STIA LAN Press

Kurniawan, Agung. 2005. ***Transformasi Pelayanan Publik***. Yogyakarta: Pembaruan.

Mintorogo. 2001. ***Kepemimpinan Dalam Organisasi***. Jakarta : STIA LAN Press

Moekijat. 1996. ***Manajeman Sumber Daya Manusia Suatu Pengantar***. Jakarta: Balai Pustaka

Moenir, H.A.S. 2001. ***Manajeman Pelayanan Umum Di Indonesia***. Jakarta: Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2007. ***Teori Administrasi Publik***. Cetakan Kesatu. Bandung : Alfabeta.

Riduwan. 2009. ***Pengantar Statistika Sosial***. Bandung : Alfabeta

Sedarmayanti. 2009. ***Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik)***. Bandung: Refika Aditama

Sugiyono. 2008. ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D***. Bandung: Alfabeta

_____2011. ***Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif dan R & D***. Bandung : Alfabeta.

_____2012. ***Statistika Untuk Penelitian*** . Bandung: alfabeta

_____2014. ***Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif dan R & D***. Bandung: alfabeta

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

Surjadi 2009. ***Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik***. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sutrisno, Edy. *2011*. ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Jakarta: Prenada Media

Suwarsono. 1999. ***Manajemen Kualitas Pelayanan***. Jakarta: PT. Mandala Krida.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. ***Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi***. Jakarta: Bumi Aksara.

2. Dokumen dan Sumber Peraturan/Undang-Undang:

Data LAKIP Kecamatan Lembah Bawang Tahun 2013

Profil Kecamatan Lembah Bawang Tahun 2014

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 02 tahun 2000, tentang pembentukan organisasi Kecamatan dan uraian tugas camat, sekretaris kecamatan dan kepala seksi pada pemerintahan kecamatan Kabupaten Bengkayang.

Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2008 tentang struktur organisasi, tugas pokok, fungsi dan tata kerja pemerintah kecamatan.

3. Skripsi :

Mya novya. (2013) pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah di Kantor Lingkungan Hidup Kabupaten

Kayong Utara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Yunni hanitha. (2012) pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Jafirdaus Pallo

NIM / Periode Lulus : E42011056 / 2015

Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address / HP : jafirdaus_pallo@ymail.com / 085654437758

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exlusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH MOTIVASI KERJA APARAT PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT LEMBAH BAWANG KABUPATEN BENGKAYANG

Beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

☐ fulltext
☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN KERJASAMA FISIP UNTAN PEMERINTAH PROVINSI KALBAR

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal: 16 November 2015

(Jafirdaus Pallo)