

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KINERJA  
APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT  
(STUDI DI KANTOR KECAMATAN JATINANGOR  
KABUPATEN SUMEDANG)**

Oleh

**Enceng (enceng@ut.ac.id)\***

**Purwaningdyah.M.W(purwaningdyah@ut.ac.id)\***

**Yuli Tirtariandi El Anshori (yulitirta@ut.ac.id) \***

**\*Dosen FISIP Universitas Terbuka**

**Jl. Cabe Raya, Pamulang**

**Tangerang Selatan**

***ABSTRACT***

*The problem of this research is to express how the work motivation influence and the performance of district government officers to the public service quality and also, as the goal of this research, to determine and understand the work motivation effects and the performance of district government officers to the public service quality in the District Jatinangor, Sumedang Regency in West Java.*

*The research uses an associative research design that is by finding the relationship between the work motivation and the performance of district government officers to the public service quality in the District. Data collected are qualitative and quantitative. They are collected by doing survey using a questionnaire instrument with answers that have been categorized in the form of numbers, like the Likert scale. The research uses a descriptive and inferential data analysis. The descriptive data analysis is processed through descriptive statistics while the inferential data analysis through inferential statistics.*

*The results shows, using the path analysys, that the correlation coefficient between the job motivation factors and the public service quality is  $r = 0.459$ . The correlation coefficient value between the performance factors of district government officers and the community service quality is  $r = 0.513$ . This means that there is a strong relationship between the job motivation factors and government officer performances through the service quality. Based on the calculation of the coefficient in the determination path analysis, the work motivation influence and government officer performance to the public service quality are **80%**, while other factors only **20%**. This also shows that the work motivation factors and government officer performances significantly affect the public service quality in the district.*

*Keywords: work motivation, performance, service quality*

## PENDAHULUAN

Aparatur pemerintah kecamatan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sering diberi predikat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat atau pelayan masyarakat (*public servant*). Pemerintah adalah pemegang kekuasaan, dan dalam suatu negara demokrasi kekuasaan itu bersumber pada rakyat. Hal ini berarti pemerintah melayani rakyat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Aparatur pemerintah kecamatan perlu dibekali kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai secepat mungkin dengan mudah dan biaya murah. Pelaksanaan peningkatan pelayanan tergantung pada kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintah kecamatan dan jumlah aparatur yang melayani. Fungsi pelayanan di kecamatan ada tiga jenis, yaitu pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan. Untuk menentukan keberhasilan pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan, adalah dengan memperhatikan rasio atau komposisi perangkat setiap urusan dalam memberikan pelayanan dengan jumlah penduduk yang harus diberikan pelayanan.

Sesuai dengan fokus kajian, Kantor Camat sebagai organisasi penghasil jasa atau pelayanan pemerintahan harus memperhatikan faktor-faktor atau unsur-unsur pelayanan, guna meningkatkan kepuasan masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan dalam rangka menjalani kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat dimana seluruh masyarakat mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam kaitan ini baik aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan masyarakat sebagai pelanggan jasa pemerintahan yang dilayani oleh aparatur pemerintah harus sama-sama mematuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat di

dalam peraturan perundangan yang berlaku.

Pemerintahan kecamatan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih rendah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan dengan hal tersebut, Ndraha (1991:14-15) mengungkapkan bahwa layanan sipil adalah hak eksistensi dan kebutuhan manusia pribadi yang merupakan hak asasi manusia seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian negara melainkan bawaan sebagai manusia dan harus diakui, dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh negara.

Menurut Kosasih, (2000:84) salah satu konsekuensi dari penerapan UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah adanya perubahan struktur organisasi pemerintahan Daerah Propinsi maupun Kota/Kabupaten. Struktur organisasi ini bukan sekedar diamanatkan oleh Undang-undang tersebut, akan tetapi lebih diarahkan untuk mengantisipasi implementasi otonomi daerah yang memberikan keleluasaan (diskresi) kepada daerah yang lebih besar dalam hal mengurus rumah tangganya.

Menurut Lukman (1999) bahwa sukses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat ada lima strategi khusus, sebagai berikut:

1. Visi dan misi organisasi harus dipahami oleh semua personil
2. Tujuan organisasi dipahami semua personil
3. Didukung oleh kualitas SDM, dana, dan teknologi tepat guna
4. Didukung sistem atau lingkungan yang dapat memotivasi personil untuk mencapai tujuan lembaga
5. Adanya standar pelayanan prima sebagai pedoman dalam melayani masyarakat.

Dalam era globalisasi dan perdagangan bebas, mekanisme penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih efisien, efektif dan inovatif terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena kebutuhan masyarakat semakin luas dan kompleks. Agar tercipta penyelenggaraan pemerintahan kecamatan yang efektif dan efisien, maka aparatur pemerintah kecamatan juga dapat memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, seperti facsimile, komputer, internet dan berbagai media elektronik lainnya yang mampu menyuguhkan berbagai informasi kepada masyarakat. Di samping untuk lebih memudahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pada dasarnya pemerintah adalah milik masyarakat yang mempunyai fungsi dan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat adalah mitra kerja untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Di samping itu, pemerintah kecamatan dituntut pula untuk lebih kompetitif. Hal ini dimaksudkan untuk membenahi diri dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya, yaitu mampu mengidentifikasi berbagai kebutuhan dan peluang bagi kepentingan masyarakat serta melaksanakan peranan pemerintahan kecamatan secara efektif dan efisien melalui berbagai kebijakan dan tindakan

yang dilakukannya. Dengan demikian, sistem penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus melalui spesifikasi bidang pemerintahan dengan berorientasi kepada pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan serta memiliki iklim kerja yang sehat, terbuka, kreatif dan produktif. Sejalan dengan tuntutan perkembangan, maka sistem penyelenggaraan pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada abad ke-21 ini memerlukan motivasi kerja aparatur pemerintah kecamatan yang tangguh dan mampu, menampilkan kinerja yang baik, serta dapat mengantisipasi berbagai masalah yang terjadi. Selain itu, diperlukan pula langkah penyederhanaan birokrasi pemerintahan kecamatan, pemanfaatan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi secara maksimal, serta keberadaan aparatur pemerintahan yang memiliki komitmen sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan umum kepada masyarakat perlu dilakukan secara transparan dan menutupi kelemahan yang ada dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.

Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu. Para ahli telah mengemukakan pengaruh unsur-unsur pelayanan yang berbeda-beda. Misalnya untuk organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan akan berbeda dengan organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pemerintahan, ataupun organisasi yang bergerak dalam bidang jasa hiburan, kesehatan. Namun semua organisasi akan mempunyai unsur umum yang sama. Unsur umum yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan, adalah *tangible, responsiveness, reability, emphaty, dan lain-lain*.

Artikel ini menyajikan hasil penelitian tentang *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparatur Pemerintah*

*Kecamatan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.* Tujuan Penelitian yang telah dilakukan tersebut adalah mengetahui dan memahami pengaruh motivasi kerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat, pengaruh kinerja aparatur pemerintah kecamatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat dan pengaruh motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan metode eksplanatori survey. Data hasil penelitian diuji sesuai tidaknya dengan hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, sebagaimana pula sesuai dengan tujuan penelitian. Agar keberadaan data penelitian yang diperoleh dapat digunakan sebagai ukuran besaran pengaruh dari setiap variabel penelitian, maka dalam penelitian ini dilakukan pengujian kausalitas dari faktor-faktor implementasi pada variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Oleh karena itulah, maka analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier multipel yang dilanjutkan dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Dengan teknik *path analysis* akan diketahui besaran pengaruh variabel X terhadap Y baik secara total maupun secara parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah aparat pemerintah khususnya yang ada di Kantor Kecamatan Jatinangor yang berjumlah 26 orang dan masyarakat Kecamatan Jatinangor yang meminta pelayanan langsung maupun tidak langsung dari Pemerintah Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Penentuan sampel untuk aparat pemerintah Kecamatan Jatinangor adalah sampling jenuh. Sedangkan untuk masyarakat Kecamatan Jatinangor

yang meminta pelayanan adalah *cluster sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak dimana setiap unit sampel terdiri dari kumpulan atau kelompok elemen. Penentuan jumlah sampel untuk masyarakat Kecamatan Jatinangor yang meminta pelayanan pada Pemerintah Kecamatan Jatinangor adalah :

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} \text{ dengan } n_0 = \frac{1}{4} \left( \frac{Z_{(1-\alpha/2)}}{d} \right)^2$$

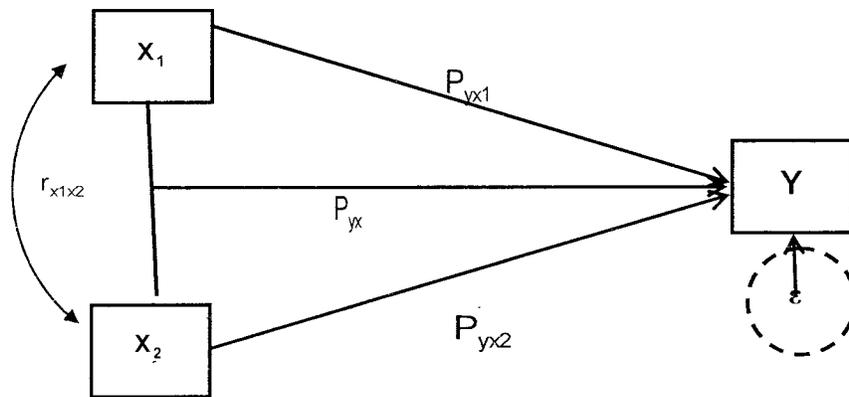
Sedangkan untuk pembagian besarnya sampel yang harus diambil dari tiap jenis pelayanan digunakan metode alokasi proporsional (*proporsional allocation*), yaitu:

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

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui survey dengan menggunakan alat pengumpul data berupa angket dengan jawaban yang telah dikategorikan dalam bentuk angka, mengikuti skala Likert. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu data kuantitatif dan data kualitatif.

Untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Dengan analisis jalur dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel penyebab terhadap variabel akibat. Besarnya pengaruh (relatif) dari suatu variabel eksogenus ke variabel endogenous tertentu, dinyatakan oleh bilangan koefisien jalur (*path coefficient*) dari eksogenus tersebut ke endogenousnya. Hipotesis penelitian dapat digambarkan dalam diagram jalur sebagai berikut,

#### **Gambar Diagram Jalur**



Keterangan :

$X_1$  = Variabel Motivasi Kerja

$X_2$  = Variabel Kinerja Aparat

$Y$  = Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat

$\varepsilon$  = Variabel lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

$\rho_{yx1}$ ,  $\rho_{yx2}$  : Koefisien jalur variabel  $X_{1,2}$  terhadap  $Y$ ,  
menggambarkan besarnya pengaruh langsung variabel  $X_1$  terhadap  $Y$

$\rho_{y\varepsilon}$  : Koefisien jalur variabel residu  $\varepsilon$  terhadap  $Y$ ,  
menggambarkan besarnya pengaruh langsung variabel residu  $\varepsilon$  terhadap  $Y$

$r_{x_1x_2}$  : koefisien korelasi

Teknik analisis data penelitian dilakukan secara deskriptif melalui statistika deskriptif dan teknik inferensial. Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan data penelitian, digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh responden sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala Likert. Untuk kepentingan generalisasi, maka teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik Analisis Jalur

*(Path Analysis).*

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Landasan Teori**

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Scott (1962), motivasi secara tradisional seperti diartikan oleh para penulis manajemen ialah suatu proses yang mendorong orang-orang untuk berbuat mencapai tujuan yang diinginkan. Lebih lanjut, Terry (1978) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan. Motivasi itu tampak dalam dua segi yang berbeda, yaitu;

- a. Dilihat dari segi aktif/dinamis, motivasi tampak sebagai usaha positif dalam menggerakkan, mengerahkan dan mengarahkan daya serta potensi tenaga kerja, agar secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.
- b. Jika dilihat dari segi pasif/statis, motivasi akan tampak sebagai kebutuhan dan juga sekaligus sebagai perangsang untuk dapat menggerakkan, mengerahkan dan mengarahkan potensi serta daya kerja manusia tersebut ke arah yang diinginkan.

Hasibuan (2000) mengatakan bahwa teori motivasi mempunyai subvariabel, yaitu motif, harapan dan insentif.

Sementara itu, kinerja adalah operasionalisasi dari peran, dan untuk memahami kinerja pada tahap operasional, maka terlebih dahulu perlu mengkaji konsep teoritik tentang

peran. Konsep peran berasal dari sosiologi dan psikologi, yang menurut Harton dan Hunt (1996:118), “perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai suatu status tertentu, selanjutnya status/keadaan didefinisikannya sebagai suatu peringkat atau posisi seseorang dalam suatu kelompok dalam hubungannya dengan kelompok lainnya”. Status menurut konsepsi teori sosiologi Horton dan Hunt (1996:122) ialah *pertama*, status yang ditentukan atau diberikan (*ascribed*); dan *kedua*, status yang diperjuangkan (*aschievent*). Dalam upaya mengamati peran aparatur pemerintah kecamatan dapat menggunakan kedua konsep sumber status. Operasionalisasi dari peran atau status ialah kinerja, dan menurut Byars (1981:375) ialah sebagai tingkat pencapaian hasil atau *the Degree of Accomplishment*; atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi pemerintahan, maka dipandang perlu dilakukan suatu kegiatan evaluasi kinerja. Pentingnya evaluasi kinerja dari suatu organisasi pemerintahan oleh Keban (1995:1) dikatakan bahwa:

Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.

Harty (dalam Dwiyanto, 1995:6) mengemukakan bahwa terdapat dua ukuran utama untuk menilai kinerja organisasi pemerintahan, yaitu ukuran **produktivitas** dan ukuran **pelayanan**. Lenvine (dalam Dwiyanto, 1995:9-10) mengemukakan tiga indikator utama mengukur kinerja

organisasi pemerintahan, yaitu:

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan masyarakat sesuai kebutuhan dari aspirasi masyarakat.
- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab yaitu menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat untuk mencapai misi dan tujuannya.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah pengukuran sejauhmana para wakil rakyat atau pejabat politisi dan tokoh masyarakat dalam memperjuangkan aspirasi masyarakat.

Lebih lanjut Keban (1995:1) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator untuk mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu indikator kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan; indikator motivasi para birokrat pelaksana, monitor para kontraktor, melakukan penyesuaian budget memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntut perbaikan pelayanan publik, serta adanya keadilan dalam memberikan pelayanan.

*Outcomes* dari kinerja aparatur kecamatan antara lain bermuara pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Melalui peningkatan kinerja yang berwawasan masyarakat, maka kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat terdeteksi dengan baik, selanjutnya usaha pemenuhan kebutuhan tersebut dapat lebih mudah dilakukan oleh aparatur, baik berupa jasa publik maupun layanan sipil; selanjutnya dievaluasi oleh masyarakat. Pelayanan yang baik dalam arti sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat, tentu respons masyarakat terhadap aparatur pemerintah kecamatan

juga positif dan citra aparaturnya pemerintah kecamatan yang selama ini masih rendah dapat ditingkatkan kinerjanya. Sebaliknya, pelayanan yang jelek tentu mengakibatkan respons masyarakat terhadap aparaturnya pemerintah kecamatan negatif.

Pada sisi lain, Kotler (1995) mendefinisikan jasa atau pelayanan adalah "*A service is any act performance that one party can offer to another that essentially intangible may or may not be tied to a physical product*". Jadi jasa atau pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk pelayanan mungkin atau tidak mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik. Sedangkan menurut Yazid dalam Zenithaml dan Bitner (1999), "Jasa atau pelayanan adalah mencakup semua aktivitas ekonomi yang *outputnya* bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan yang secara prinsip *intangible* bagi pembeli pertamanya".

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan atau jasa pada dasarnya adalah suatu kegiatan yang tak berwujud atau *intangable* yang dapat memenuhi keinginan konsumen yang memerlukannya.

Selanjutnya, pengertian kualitas dikemukakan oleh Kotler (1997) sebagai berikut: "*Quality is the totality of features and characteristics of product or service that bear or its ability to satisfy stated or implied needs*". Kualitas adalah keseluruhan ciri dari barang atau jasa yang mempengaruhi pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan Parasuraman,

Zeithaml, dan Berry (1990) memberikan pengertian kualitas sebagai berikut: “*Quality as the extend of discrepancy between customer expectation or desires and perception*”.

Di sisi lain, Lovelock (1998) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah “*Service Quality is the advantage to satisfy customer’s want or/ and needs*”.

Berdasarkan gambaran di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dari pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pelanggan tersebut. Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Menurut Parasuraman dkk (1990), apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Jadi, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Lovelock, 1992:224) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi faktor-faktor pelayanan, yaitu:

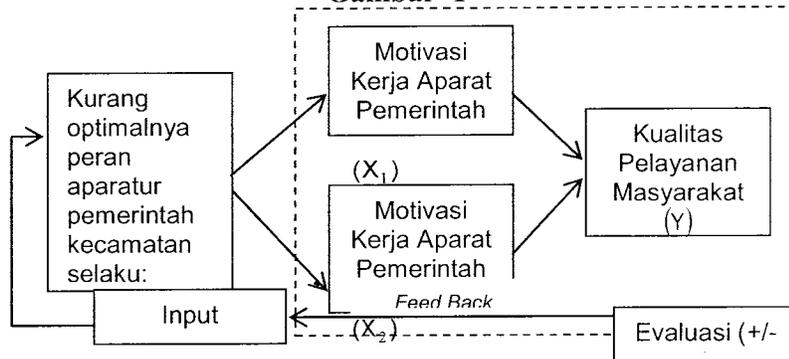
- a. **Tangibles** (*keberwujudan*) : penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.
- b. **Reliability** (*kehandalan*) : kemampuan dan keandalan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya.

- c. **Responsiveness** (*ketanggapan*) : kesanggupan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. **Assurance** (*jaminan*) : syarat untuk peduli, memberi perhatian bagi pelanggan.
- e. **Empathy** (*empati*) : syarat untuk peduli, memberi perhatian bagi pelanggan.

Kelima faktor pelayanan inilah yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan masyarakat, dan dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai apakah suatu kualitas pelayanan dikatakan rendah, tepat atau melampaui harapan masyarakat.

Dengan demikian, bagaimana motivasi kerja dan kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan masyarakat dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1**



Keterangan wilayah yang diteliti

**B. Deskripsi Data Untuk Aparat Pemerintahan**

### 1. Deskripsi Motivasi Kerja (Xi)

Hasil penelitian mengenai gambaran motivasi kerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	0	0.00
2	3,41 - 4,20 (Baik)	11	42.31
3	2,61 - 3,40 (Cukup)	14	53.85
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	1	3.85
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
<b>Jumlah</b>		<b>26</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data olahan 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa motivasi kerja aparat pemerintah di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang sebagian besar responden menyatakan dalam kategori cukup yaitu sebanyak 14 orang (53,85%), 11 orang (42,31%) kategori baik dan 1 orang (3,85%) kurang baik dan tidak seorang pun menilai sangat baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian, pada umumnya dapat dikatakan bahwa aparat pemerintah di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang cenderung memandang motivasi kerja berupa motif, harapan, dan insentif tergolong cukup.

### 2. Deskripsi Kinerja Aparat (X<sub>2</sub>)

Hasil penelitian mengenai gambaran kinerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	7	26.92
2	3,41 — 4,20 (Baik)	19	73.08
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	0	0.00
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
<b>Jumlah</b>		<b>26</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data olahan 2012

Tabel di atas menunjukkan kinerja aparat pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Sebagian besar aparat pemerintahan menyatakan kinerja aparat pemerintahan dalam kategori baik adalah sebanyak 19 orang atau 73, 08% dan tidak ada seorang pun yang menyatakan cukup, kurang baik, sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja aparat pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang ditinjau dari perannya sebagai penyelenggara pemerintahan, dan sebagai pelayan masyarakat sudah optimal atau sudah terlaksana dengan baik.

### 3. Deskripsi Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	2	7.69
2	3,41 — 4,20 (Baik)	24	92.31
3	2,61 — 3,40 (cukup)	0	0.00
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	0	0.00
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0.00
<b>Jumlah</b>		<b>26</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data olahan 2012

Tabel di atas menggambarkan kualitas pelayanan masyarakat. Hampir seluruh aparat pemerintahan menyatakan kualitas pelayanan masyarakat dalam kategori baik yaitu sebanyak 24 orang (92,31%), sisanya 2 orang (7,69%) kategori sangat baik dan tidak ada seorangpun yang menyatakan cukup, kurang baik, sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangortelah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

### C. Deskripsi Data Penelitian Untuk Masyarakat

#### 1. Deskripsi Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>)

Hasil penelitian mengenai gambaran motivasi kerja

aparatus pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang berdasarkan tanggapan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja Aparatus Pemerintahan**  
**di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 — 5,00 (Sangat Baik)	4	4,17
2	3,41 — 4,20 (Baik)	50	52,08
3	2,61 — 3,40 (Cukup)	31	32,29
4	1,81 — 2,60 (Kurang Baik)	11	11,46
5	1,00 — 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data olahan 2012

Tabel di atas menunjukkan motivasi kerja aparatus pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Sebagian besar masyarakat menyatakan motivasi kerja aparatus pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 50 orang (52,08%), dan tidak seorang pun menilai sangat kurang baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa masyarakat cenderung memandang motivasi kerja berupa motif, harapan, dan insentif dari aparatus pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang tergolong baik.

## 2. Deskripsi Kinerja Aparat (X<sub>2</sub>)

Hasil penelitian mengenai gambaran tanggapan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Kinerja Aparat Pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	14	14,58
2	3,41 - 4,20 (Baik)	46	47,92
3	2,61 - 3,40 (cukup)	36	37,50
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	0	0,00
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data olahan 2010

Tabel di atas menunjukkan kinerja aparat pemerintahan di Kantor Camat Jatinangor Kabupaten Sumedang. Sebagian besar masyarakat menyatakan kinerja aparat pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 46 orang (47,92%), dan tidak ada seorang pun yang menyatakan kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat menganggap kinerja aparat pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang sebagai penyelenggara pemerintahan, dan sebagai pelayan masyarakat cenderung baik.

### 3. Deskripsi Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y)

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan masyarakat dari aparat pemerintahan di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang menurut pandangan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6**

**Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat**

No.	Kriteria	F	%
1	4,21 - 5,00 (Sangat Baik)	11	11,46
2	3,41 - 4,20 (Baik)	43	44,79
3	2,61 - 3,40 (Cukup)	42	43,75
4	1,81 - 2,60 (Kurang Baik)	0	0,00
5	1,00 - 1,80 (Sangat Kurang Baik)	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100,00</b>

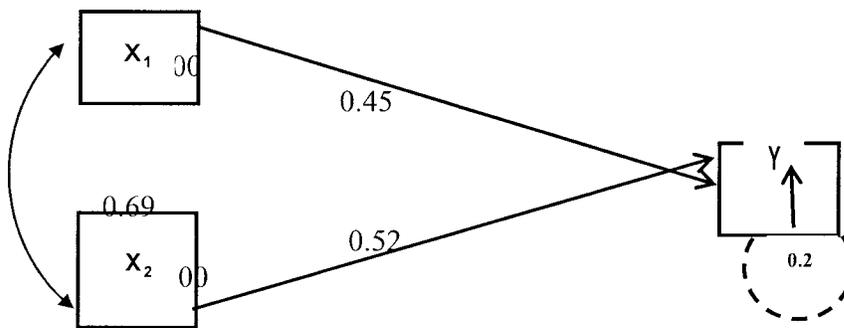
Sumber : Data olahan 2012

Tabel di atas menunjukkan kualitas pelayanan masyarakat dari aparat pemerintahan. Sebagian besar masyarakat menyatakan kualitas pelayanan aparat pemerintahan dalam kategori baik yaitu sebanyak 43 orang (44,79%), 42 orang (43,75%) cukup, dan tidak ada seorang pun yang menyatakan kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat memandang kualitas pelayanan masyarakat dalam dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dari aparat pemerintahan cenderung baik.

#### D. Hasil Analisis Data Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang

Hasil penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, dapat dilihat pada *output* diagram jalur (*Standardized*) dengan menggunakan *software Lisrel 8.30* berikut.

##### Output 1 Diagram Jalur Koefisien Regresi (*Standardized*)



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

Untuk mengetahui variabel bebas, yaitu Motivasi Kerja Aparat Pemerintahan ( $X_1$ ), Kinerja Aparat pemerintah ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat ( $Y$ ), dimana statistik hipotesis dinyatakan dalam bentuk  $H_0 : \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = 0$  dan  $H_1$ : Sekurang-kurangnya ada sebuah  $\rho_{yx_i} \neq 0$

Menguji semua koefisien jalur  $\rho_{yx_i}$  secara keseluruhan melalui statistik uji F dengan

rumus :

$$F = \frac{(n - k - 1)R^2yx}{k(1 - R^2yx)}$$
$$F = \frac{(122 - 2 - 1)0.80}{2(1 - 0.80)}$$

$$F=238$$

F tabel dengan  $db_1 = k = 2$ ;  $db_2 = n-k-1 = 122-2-1$  dan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  adalah 3.072.

Uji koefisien jalur secara keseluruhan menunjukkan bahwa F hitung 238, lebih besar dari F tabel 3.072, maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti koefisien jalur benar-benar menunjukkan pengaruh sesuai diagram konseptual yang dihipotesiskan. Selanjutnya, uji keberartian koefisien jalur secara parsial dapat dilihat dari t hitung. Hasil ini menunjukkan pada taraf 5% dengan  $dk = n-k-1 = 119$ , nilai t tabel  $\pm 1,980$ , variabel  $X_1$ ,  $X_2$  atas Y signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja Aparat Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat

Pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$ , secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 0,80 atau 80,0%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh motivasi dan kinerja aparat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang sebesar 80,0% (signifikan) sedangkan sisanya 20% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain.

## **PENUTUP**

### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan pengujian hipotesis dan olahan data, maka dapat disimpulkan bahwa,

1. Motivasi kerja aparatur pemerintah Kecamatan

Jatinangor Kabupaten Sumedang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Artinya semakin motivasi kerja dari aparat pemerintah kecamatan meningkat, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

2. Kinerja aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat artinya semakin kinerja dari aparatur pemerintah kecamatan meningkat, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.
3. Motivasi dan kinerja aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat artinya semakin motivasi dan kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan meningkat, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

**b. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut.

1. Perlunya upaya untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan motivasi dari aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor melalui motif, harapan dan insentif
2. Perlunya upaya untuk terus mempertahankan, bahkan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah Kecamatan Jatinangor yang sudah ada sekarang ini sebagai penyelenggara pemerintahan dan sebagai pelayan masyarakat.
3. Perlunya penataan organisasi di Kantor Kecamatan Jatinangor agar tercipta motivasi dan kinerja dari aparatur pemerintah dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. 1993. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung : Program Pascasarjana UNPAD.
- , 1994. *Statistik Sosial*. Bandung : Unpad.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Davis, Keith dan Jhon W Newstom. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Erlangga
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Jogjakarta : Fisipol UGM
- Kusnendi. 2005. *Analisis Jalur, Konsep dan Aplikasi Dengan Program SPSS & LISREL 8.JPE*. Bandung : FPIPS.
- , 2004. *Konsep dan Aplikasi Model Persamaan Struktur ( SEM ) Dengan Program LISREL 8*. Bandung : JPE-FPIPS.
- Keban, Yermias T. 1996. *Indikator Pemda : Pendekatan Manajemen Kebijakan*. Yogyakarta : UGM
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management Analisis, Planning, Implementation Control*. Englewood NJ : Prentice Hall International Inc
- Kosasih. 2000. *Manajemen Pemerintahan Daerah Era Reformasi Menuju Pembangunan Otonomi Daerah*. Bandung : Universal.
- Lovelock, C. 1998. *Services Marketing*. Englewood NJ : Prentice Hall International Inc
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Gunung Agung
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan*

- Lingkungan*. Bandung : Mandar Maju
- \_\_\_\_\_. 2003. *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung : Mandar Maju
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Yogyakarta : Liberty
- Sugiyono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Thoha, Miftah. 2004. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Radja Grafindo Persada Persada.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jatinangor : Alqaprint
- Zeithaml, V.A. Parasuraman, LL Berry. 1990. *Delivery Quality Services, Balancing Customer Perception and Exceptionation*. New York : The Free Press
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*
- Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 51 Tahun 2000 tentang *Pembentukan Kecamatan*