

**PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI KANTOR PELAYANAN TERPADU
(Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Administrasi Publik

Disusun Oleh:

SEPTIANI AGUSTINA SHAFIAH

0910310118

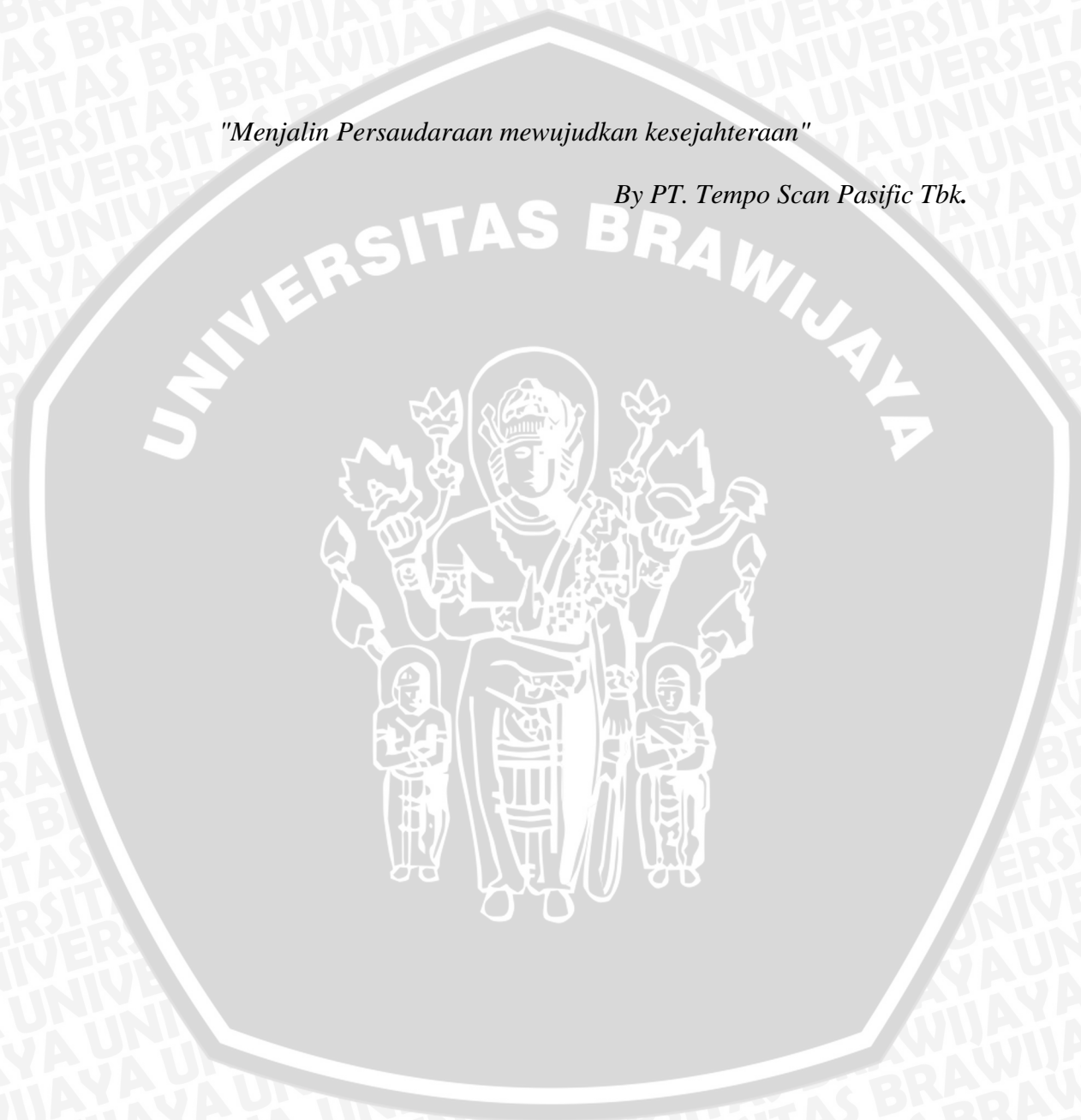


**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2014**

MOTTO

"Menjalin Persaudaraan mewujudkan kesejahteraan"

By PT. Tempo Scan Pasific Tbk.

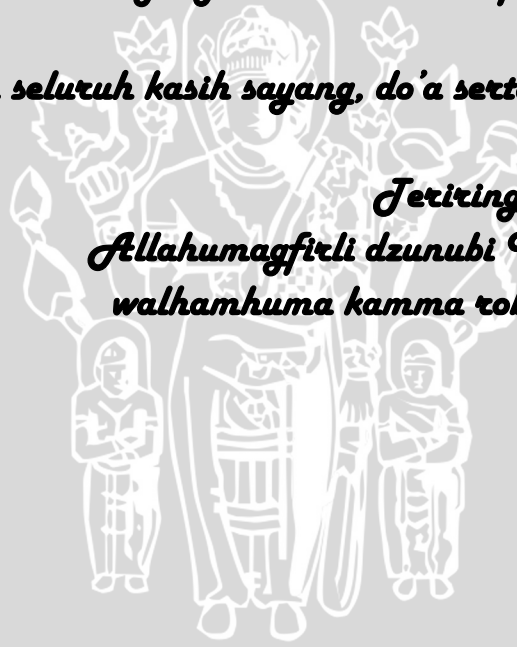


PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya terbaikku ini untuk Ayahanda dan

*Ibunda tercinta yang selama ini tidak pernah berhenti
memberikan seluruh kasih sayang, do'a serta dukungannya*

*Teriring Doa Ananda
Allahumagfirli dzunubi Walliwalidaiya
walhamhuma kamma robbayani shoqiro*



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

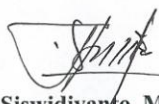
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin
 Tanggal : 3 Februari 2014
 Jam : 09.00 WIB
 Skripsi atas nama : Septiani Agustinã Shafiah
 Judul : **PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN TERPADU (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang)**

dan dinyatakan **LULUS**

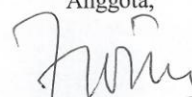
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Drs. Siswidiyanto, MS
 NIP. 19600717 198601 1 002

Anggota,



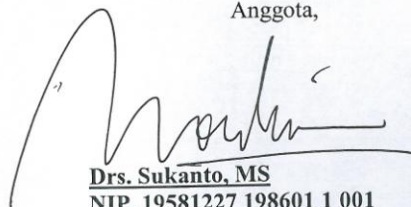
Wima Yudo Prasetyo, S.Sos., M.AP
 NIP. 19790523 200604 1 002

Anggota,



Dr. Siti Rochmah, M.Si
 NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota,



Drs. Sukanto, MS
 NIP. 19581227 198601 1 001

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PEGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN TERPADU
(Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang)

Disusun oleh : Septiani Agustina Shafiah

NIM : 0910310118

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 3 Januari 2014

Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,



Drs. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 002



Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, M.AP
NIP. 19790523 200604 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 22 Januari 2014.

Mahasiswa



Nama: Septiani Agustina Shafiah

Nim : 0910310054

RINGKASAN

Septiani Agustina Shafiah, 2014, **Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang)**. Drs. Siswidiyanto, MS, Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, M.AP, 97 Hal + xvi

Upaya pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya merupakan langkah nyata yang dilakukan oleh instansi untuk memberikan jaminan bahwa tujuan yang ditetapkan dapat dicapai secara maksimal. Pencapaian tersebut membutuhkan langkah nyata dari instansi agar para pegawai memiliki kemampuan dan motivasi dalam bekerja sehingga pencapaian kinerja para karyawan dapat secara maksimal dicapai.

Penelitian ini akan dilakukan dengan metode kuantitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa angka-angka. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang yaitu sebanyak 31 pegawai, dengan teknik *total sampling* sehingga seluruh pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang dijadikan sebagai obyek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah besar, hal tersebut dapat dilihat pada nilai Adj. R. Square (R^2) yaitu sebesar 0,714. Hasil uji F dan uji t dapat diketahui bahwa secara parsial dan simultan variabel kemampuan dan motivasi, berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Berdasarkan hasil koefisien regresi (b) masing-masing variabel motivasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Hal tersebut dikarenakan koefisien regresi (*Standardized Coefficients Beta*) pada variabel motivasi mempunyai nilai terbesar jika dibandingkan dengan variabel kemampuan yaitu sebesar 74,1%.

Kata Kunci : Kemampuan, Motivasi dan Kinerja Pegawai

SUMMARY

Shafiah, Agustina Septiani, 2014, **Influence of the ability and motivation of employee performance in Integrated Services Office (Case Studies in Integrated Services Office of Lumajang Regency)**. Commision Advisor, Chairman: Drs. Siswidiyanto, MS, Member: Wima Yudo Prasetyo, S. Sos, M.AP. (97 Pages + xvi)

The human resources development efforts basically a concrete steps undertaken by the agency to provide assurance that the objectives set to achieve its full potential. The achievement of requires action from the agency that the employee has the ability and motivation to work so that the achievement of the performance of the employees can be optimally achieved.

This research would do with quantitative methods. Data is collected in the form of numbers. The population used in this study were employees of the Office of Integrated Services Lumajang Regency (*Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang*) as many as 31 employees, with a total sampling technique so that all employees of the Office of Integrated Services in Lumajang Regency be used as object of study. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis using the F test and t test.

Based on the calculation results of multiple linear regression analysis that has been done showing the ability of the model to explain the influence of independent variables on the dependent variable is large, it can be seen in the value of Adj. R. Square (R^2) is equal to 0.714. The results of the F test and t-test can be seen that the partial and concurrent variable abilities and motivation, the result is a significant effect on performance the staff of the Integrated Services of Lumajang Regency (*Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang*). Based on the results of the regression coefficient (b) each motivation variable has dominant effect on the performance of the staff in the Integrated Services of Lumajang. That is because the regression coefficient (Standardized Coeffucients Beta) Based on motivation variable has the greatest value when compared with variable capability that is equal to 74.1%..

Keywords: *The ability, Motivation and Employee Performance.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT, nikmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang)”*** dengan baik, lancar, serta tanpa ada halangan yang berarti.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Chorul Saleh, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Siswidiyanto, MS. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas selalu bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran-saran yang berguna bagi penulis dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini (Terima Kasih Bapak).

4. Bapak Wima Yudo Prasetyo S.Sos, M.AP, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dengan penuh kesabaran, memberikan perhatian dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai (Terima Kasih Bapak).
5. Para dosen dan staff karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan dan mengarahkan dalam segala hal.
6. Drs. Dedwi Suprpto, M.Si, selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang, terima kasih atas kesempatan untuk diijinkan melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang
7. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun serta bermanfaat bagi penulis di masa yang akan datang. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi semua pihak.

Malang, 22 Januari 2014

Septiani Agustina Shafiah

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	ii
PERSEMBAHAN... ..	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN	vi
SUMARRY	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DARTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Pelayanan Publik	11
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2. Kualitas Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.....	14
3. Model Kualitas Pelayanan.....	16
4. Strategi Kualitas Pelayanan.....	17
B. Kinerja.....	19
1. Pengertian Kinerja.....	19
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	20
3. Pengukuran Kinerja.....	21
4. Indikator Kinerja	22
C. Kemampuan Kerja.....	24
1. Pengertian Kemampuan Kerja	24
2. Klasifikasi Kemampuan Kerja	24
D. Motivasi.....	27
1. Pengertian Motivasi	27

2. Teori Isi Motivasi.....	27
3. Teori Hirarki Kebutuhan <i>Maslow</i>	28
4. Teori X dan Y Mc Gregor.....	31
5. Dua Teori Motivasi <i>Herzberg's</i>	32
6. Teori Motivasi Proses	35
7. Teori <i>Reinforcement (Reinforcement Theory)</i>	37
E. Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN 42

A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Variabel Penelitian dan Pengukuran	43
D. Populasi dan Sampel	48
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Metode Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
B. Gambaran Karakteristik Responden	62
C. Gambaran Variabel Yang Diteliti	68
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	79
E. Metode Analisis Data	82
F. Hasil pengujian Hipotesis	85
G. Pembahasan Hasil Penelitian	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 95

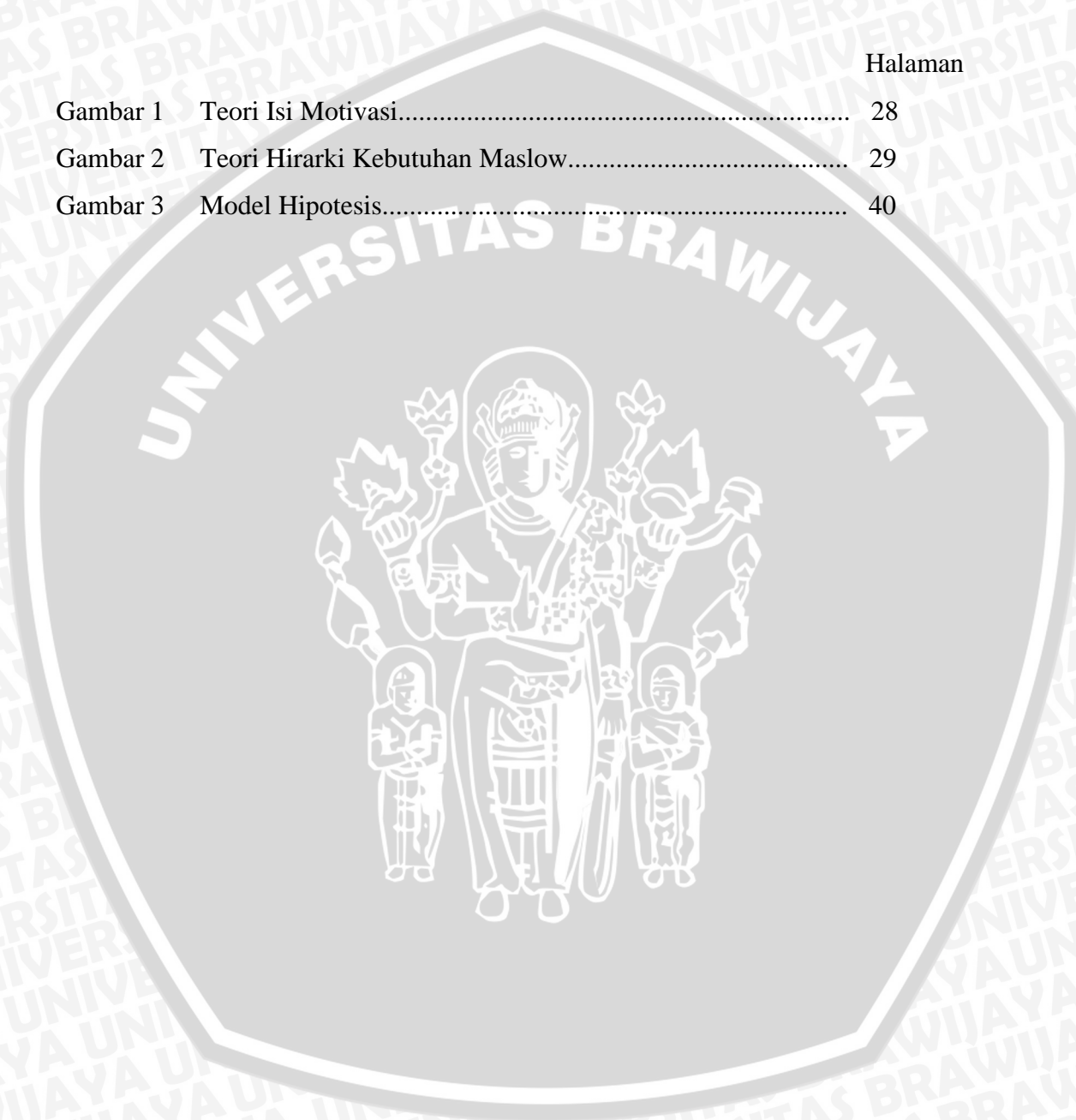
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Nama Program / Kegiatan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang.....	61
Tabel 4.2 Sasaran, Indikator Sasaran Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Pegawai.....	66
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama bekerja.....	67
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tangungan Keluarga.....	67
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	69
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan Kerja Pegawai (X ₁).....	71
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X ₂).....	74
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kemampuan (X ₁).....	79
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Motivasi (X ₂).....	80
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu (Y).....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang.....	83
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	85
Tabel 4.18 Perbandingan Antara Nilai t_{hitung} Dengan t_{Tabel}	87
Tabel 4.19 Tabel <i>standardized Coefficient Beta</i>	88

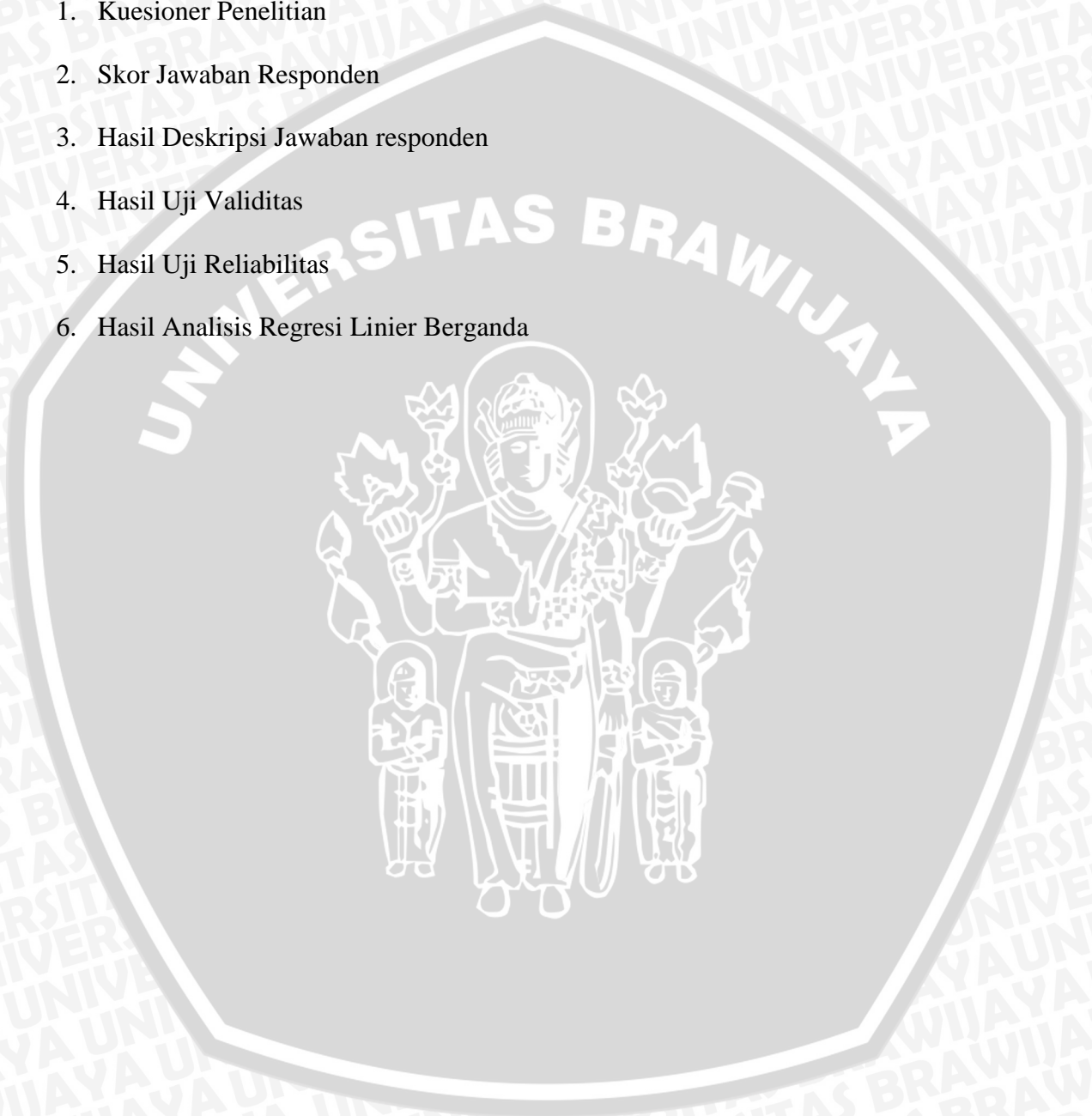
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Teori Isi Motivasi.....	28
Gambar 2 Teori Hirarki Kebutuhan Maslow.....	29
Gambar 3 Model Hipotesis.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Skor Jawaban Responden
3. Hasil Deskripsi Jawaban responden
4. Hasil Uji Validitas
5. Hasil Uji Reliabilitas
6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pengembangan sumber daya manusia pada instansi pada hahekatnya merupakan upaya untuk memberikan jaminan bahwa aktivitas yang dilakukan instansi dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan. Kenyataan tersebut menjadikan pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang penting dan wajib untuk dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja para pegawai. (Bartos, 2001:45). Upaya pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya merupakan langkah nyata yang dilakukan oleh instansi untuk memberikan jaminan bahwa tujuan yang ditetapkan dapat dicapai secara maksimal. Pencapaian tersebut membutuhkan langkah nyata dari instansi agar para pegawai memiliki kemampuan dan motivasi dalam bekerja sehingga pencapaian kinerja para karyawan dapat secara maksimal dicapai. Kondisi ini juga berlaku bagi instansi pemerintah yang selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, salah satunya yaitu Kantor Pelayanan Terpadu.

Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang merupakan salah satu instansi milik pemerintah Kabupaten Lumajang yang memiliki tugas dan tujuan yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan, berupaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, berupaya untuk

meningkatkan citra aparaturn pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkatkan kemampuan dan profesionalisme SDM di bidang pelayanan. Sesuai dengan UU Nomor: 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah antara lain di tegaskan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat. Kualitas layanan pemerintah merupakan salah satu indikator keberhasilan otonomi daerah.

Hasil wawancara kepada Bapak Drs. Gatot Raharjo, M.M, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu, beliau mengatakan bahwa pemerintah Kabupaten lumajang dalam rencana strategisnya yang di tetapkan Perda Nomor: 43 tahun 2004, ada tiga (3) agenda pokok yaitu: 1) Memantapkan pelayanan publik; 2) Membangun sumber daya manusia yang produktif; 3) Memberdayakan potensi ekonomi (Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang, Tahun 2012). Ketiga agenda tersebut akan bermuara pada satu tujuan yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat dan kepuasan pelanggan. Salah satu upaya untuk mencapai tujuan tersebut Pemerintah Kabupaten Lumajang dengan Peraturan Bupati Nomor: 7 tahun 2005 membentuk lembaga baru, yang kemudian dikuatkan dengan peraturan daerah Kabupaten Lumajang Nomor: 8 tahun 2005, dan disempurnakan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor: 24 tahun 2007, dan tepatnya pada tanggal 11 maret 2005 Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang didirikan. (Sumber: Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang, Tahun 2012).

Upaya pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh instansi sangat ditentukan oleh peran serta SDM yang dimiliki, maka upaya untuk pengembangan sumber daya manusia menjadi masalah strategis untuk dilakukan. Dalam bidang pelayanan permohonan perizinan yang saat ini menjadi kendala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang diantaranya sebagai berikut:

1. Belum optimalnya kemampuan petugas pelayanan, yang secara umum kekurangan petugas pelayanan perizinan adalah sebagai berikut: komunikasi yang efektif, para pegawai belum menyadari bahwa keberadaan dirinya sangat menentukan citra pelayanan secara umum, terdapat staf yang merasa tidak percaya diri bahwa dia telah diberi kewenangan untuk menangani pelanggan sesuai tugas masing-masing kewenangan dan terbatasnya anggaran biaya yang digunakan untuk mendukung kegiatan pelatihan para pegawai.
2. Belum sinerginya ketentuan pelayanan perizinan, dimana kelemahan yang sering dikeluhkan berkaitan dengan pengaturan pelayanan publik adalah tiadanya sanksi dan kompensasi kepada pegawai jika terjadi pemberian pelayanan publik yang tidak sesuai standart pelayanan.
3. Belum optimalnya fungsi penegakkan peraturan dibidang perizinan, yang ditunjukkan masih sering dijumpai SKPD yang secara langsung memiliki kewenangan penegakan ketentuan justru bersikap pasif menunggu datangnya sebuah perintah atau petunjuk dan kemampuan aparat yang

kurang memadai dalam penguasaan materi Peraturan Daerah selain masalah keterbatasan jumlah personil.

4. Masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dibidang perizinan, ketentuan dibidang perizinan yang ada saat ini sebenarnya sudah lama dibuat dan secara administrasi telah diundangkan/diumumkan kepada seluruh masyarakat Lumajang. Oleh karena itu tidak ada alasan bagi masyarakat untuk mengatakan tidak tahu sebab begitu diundangkan ketentuan perijinan maka seluruh masyarakat Kabupaten Lumajang dianggap sudah tahu dan wajib mematuhi. (Sumber: Hasil wawancara kepada Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang, Tahun 2012).

Beberapa permasalahan di atas dapat mengindikasikan adanya penurunan atas motivasi dan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan dalam bekerja seorang pegawai mutlak dimiliki oleh karyawan sehingga aktivitas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawab mereka dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya kemampuan kerja pegawai ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan serta kemampuan sikap (Fitz dikutip oleh Swasto, 2000:80). Melalui beberapa indikasi dari kemampuan kerja tersebut dengan sendirinya dapat menunjukkan adanya kemampuan kerja secara keseluruhan, dimana kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dapat menunjukkan tingkat kemampuan kerja yang dimiliki.

Indikasi yang digunakan untuk menunjukkan kinerja yang dimiliki para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang yaitu dengan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan umum yang diberikan. Beberapa deskripsi mengenai bentuk-bentuk keluhan yang disampaikan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang yang secara langsung yaitu misalnya mengenai proses pemberian ijin mendirikan bangunan (IMB) tersebut para karyawan kurang memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan sehingga penyelesaian perijinan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Misalnya keluhan yang disampaikan oleh Halil, S.Pd, warga Desa Tagalbangsri Kecamatan Ranuyoso, dimana keluhan yang disampaikan yaitu melalui kutipan keluhan sebagai berikut:

”Dalam proses kepengurusan perijinan kepengurusan mendirikan bangunan para karyawan yang memberikan pelayanan yang kurang maksimal, dimana apabila sesuai jadwal yang ditetapkan kepengurusan selama 7 hari namun demikian sampek 10 belum selesai juga” (<http://www.kabupatenlumajang.go.id>)

Selanjutnya bentuk keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yaitu terkait dengan pelayanan para karyawan terkait dengan ijin usaha yang akan dilakukan. Keluhan disampaikan oleh Moch. Yunus Efendi warga Senduro Kecamatan Senduro, dimana keluhan yang disampaikan yaitu sebagai berikut:

”Dalam proses kepengurusan ijin untuk mendirikan rumah makan sebagai usaha yang akan saya lakukan, dalam proses kepengurusannya para karyawan kurang ramah sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal. (<http://www.kabupatenlumajang.go.id>)

Dari keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tersebut menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang memiliki beberapa permasalahan yang harus diselesaikan, dan proses penyelesaian tersebut

sangat tergantung kepada kemampuan para pegawai dan dapat digunakan penilaian atas pencapaian kinerja. Pada sisi yang lain dalam upaya untuk memaksimalkan atas potensi yang dimiliki para pegawai dalam melakukan aktivitasnya, maka perlu adanya motivasi dari instansi sehingga para karyawan dapat terdorong untuk bekerja secara maksimal diperusahaan.

Motivasi kerja pegawai pada dasarnya merupakan dasar atau arah perilaku seorang pegawai dalam bekerja pada suatu perusahaan, selain itu motivasi para pegawai juga terkait dengan upaya dari pimpinan untuk mempengaruhi segala bentuk tindakan para pegawai untuk mengikuti segala bentuk prosedur atau ketentuan yang ditetapkan oleh instansi. Kenyataan tersebut menjadi dukungan atas usaha untuk dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mendorong seorang karyawan dalam bekerja di perusahaan. Melalui analisis terhadap motivasi kerja para karyawan tersebut maka dapat diketahui secara seksama mengenai berbagai perilaku karyawan yang mempengaruhi motivasi serta dukungan yang telah diberikan oleh perusahaan.

Dalam usaha untuk meningkatkan motivasi kerja para pegawai sehingga tenaga kerja yang terdapat diperusahaan dapat secara efektif mendukung tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi. Pada sisi yang lain penggunaan tenaga kerja yang efektif merupakan kunci keberhasilan instansi, untuk itu dibutuhkan kebijakan dalam menggunakan tenaga kerja agar mau bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Usaha nyata yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan motivasi atau dorongan kepada pegawai. Salah satu teori yang terkait dengan usaha untuk memotivasi para

karyawan agar memiliki keinginan untuk bekerja secara maksimal di instansi yaitu teori *Herzberg's*, dimana dalam teori terdapat dua faktor yaitu meliputi faktor motivator atau pemuas dan pemeliharaan (*hygiene*). Upaya instansi terkait dengan peningkatan atas motivasi para pegawai tersebut yaitu memiliki dampak terhadap usaha instansi untuk meningkatkan kinerja yang telah dicapai para pegawai di instansi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2011) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kemampuan dan motivasi terhadap pencapaian kinerja para karyawan, dimana apabila dilakukan perbandingan besarnya pengaruh menunjukkan variabel motivasi memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan kemampuan kerja. Kesimpulan yang sama juga diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhardi (2006) yang diperoleh hasil kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN TERPADU (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka disusun rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kemampuan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu?
2. Bagaimanakah pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu?
3. Bagaimanakah pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu.

D. Kontribusi Penelitian

1. Untuk Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang
Memberikan masukan pada instansi terkait dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui analisis terhadap kemampuan dan motivasi para pegawai dalam bekerja.
2. Bagi Masyarakat
Dengan adanya penelitian ini masyarakat diharapkan memahami prosedur pengajuan/ permohonan perijinan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan oleh peneliti lain sebagai bahan untuk menambah konsep yang dapat dijadikan bahan rujukan bagi peneliti lebih lanjut.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman hasil penelitian, sistematika pembahasan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I = PENDAHULUAN

Bab ini meliputi, latar belakang masalah yaitu terkait dengan motivasi, kemampuan dan kinerja pegawai, selanjutnya akan diuraikan perumusan masalah yang berasal dari kondisi atau permasalahan yang terjadi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang. Tujuan penelitian yaitu mengenai ruang lingkup kegiatan penelitian yang dilakukan, manfaat penelitian ini yaitu diberikan untuk Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang, masyarakat dan peneliti selanjutnya dan sistematika pembahasan yaitu mengenai alur penelitian yang akan dilakukan.

BAB II = TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini meliputi landasan teoritis yang terkait dengan pelayanan publik, kinerja, kemampuan dan motivasi kerja karyawan.

BAB III = METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi jenis penelitian yaitu menggunakan penelitian kuantitatif, lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang, variabel dan pengukurannya dengan menggunakan skala Likert, populasi dan sampel adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang yaitu sebanyak 31 orang, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dan dokumentasi serta metode analisis data yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda.

BAB IV = HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi, sejarah singkat perusahaan obyek, aktivitas instansi, hasil analisis data statistik dan pengembangan, serta implikasi hasil penelitian.

BAB V = KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini meliputi, kesimpulan dari hasil penelitian, saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi instansi, masyarakat maupun peneliti berikutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Moenir (2001:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam

rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2005:141) didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak langsung atau yang sering disebut pengamat birokrasi dan kaum intelektual. Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga dalam hal memberikan pelayanan administrasi.

Sedangkan menurut Kurniawan (dikutip oleh Pasolong, 2008:4) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan suatu usaha membantu atau member manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan mereka. Dalam setiap organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan terutama pelayanan publik, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas dan keputusan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar bagi keberlangsungan hidup organisasi.

Menurut Mahmudi (dikutip oleh Darmawan 2006:4), pelayanan publik dapat diklasifikasikan yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat, meliputi:

1. Kesehatan
2. Pendidikan dasar
3. Bahan kebutuhan pokok masyarakat

b. Pelayanan Umum

Pelayanan umum merupakan pelayanan pemerintah berkaitan dengan pelayanan administrasi dan barang untuk memenuhi kepentingan masyarakat.

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan KTP, sertifikat tanah, akte kelahiran, pemasangan media reklame, BPKP, STNK, IMB, paspor

2. Pelayanan Barang

Jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa meliputi pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penggulungan bencana, dan pelayanan sosial.

2. Kualitas Pelayanan Publik Instansi Pemerintah

Beberapa peraturan lewat kementerian Pendayagunaan aparatur negara tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan antara lain Kepmen PAN No. 81 Tahun 1993 yang telah disempurnakan dalam Kepmen PAN No. 63/ KEP/M.PAN/7/2003, memuat tujuh dimensi yang dijadikan dasar untuk menilai kinerja pelayanan publik instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD, ketujuh dimensi pelayanan publik dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kesederhaaan prosedur pelayanan

Mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap atau standar operasional pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.

b. Keterbukaan prosedur pelayanan

Mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.

c. Kepastian pelaksanaan pelayanan

Mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai

dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif atau biaya yang ditentukan.

d. Mutu produk pelayanan

Adalah kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat atau tepat, apakah hasil kerjanya baik atau rapi/ benar/ layak.

e. Tingkat profesional petugas

Mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas.

f. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan

Mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas.

g. Sarana dan fasilitas pelayanan

Mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana atau fungsi tersebut dalam menunjung kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

Berdasarkan tujuh dimensi tersebut dapat diketahui sejauh mana kualitas kinerja pelayanan publik dapat memberikan dukungan atau jaminan

dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Dimensi tersebut juga mencakup mengenai kemampuan dari pegawai atau petugas untuk menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh instansi sebagai upaya memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Model Kualitas Pelayanan

Dalam model kualitas pelayanan ada lima kesenjangan yang dapat menimbulkan kegagalan penjualan jasa/ layanan. Menurut Tjiptono (2005:260), kelima kesenjangan yaitu sebagai berikut:

- a. Kesenjangan harapan konsumen dan persepsi manajemen. Timbul karena manajemen tidak teliti sehingga tidak mengetahui sepenuhnya keinginan dan harapan konsumen.
- b. Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas layanan. Timbul karena manajemen mengetahui keinginan konsumen, tetapi manajemen tidak dapat memberikan pelayanan sesuai keinginan konsumen.
- c. Kesenjangan kualitas layanan dengan komunikasi eksternal. Kualitas layanan menurut spesifikasinya baik, tetapi pegawai yang melayani kurang terlatih, masih baru dan kaku.
- d. Kesenjangan penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal. Jasa yang diberikan tidak sesuai dengan janji-janji dalam iklan, brosur atau media promosi yang lain.
- e. Kesenjangan layanan yang dialami/dipersepsi dengan layanan yang diharapkan. Layanan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang dibayangkan/diharapkan.

4. Strategi Kualitas Pelayanan

Dalam usaha untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan maka dengan sendirinya jaminan atas kepuasan konsumen menjadi hal wajib yang harus dipenuhi oleh instansi jasa. Strategi untuk meningkatkan kualitas jasa/pelayanan, menurut Tjiptono (2004:88), ada 8 langkah, yaitu:

- a. Mengidentifikasi determinasi utama jasa, melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang penting bagi pasar sasaran lalu memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap instansi dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut.
- b. Mengelola harapan konsumen, disini instansi berusaha mengetahui dan memenuhi harapan konsumen.
- c. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa, *evidence* ini untuk memperkuat persepsi konsumen selama dan sesudah jasa diberikan.
- d. Membidik konsumen tentang jasa, konsumen yang telah terbidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik, sehingga kepuasan konsumen dapat tercipta lebih tinggi.
- e. Mengembangkan budaya kualitas, dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan pegawai. Sebab pegawai merupakan aset instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan.
- f. Menciptakan *automating quality*, instansi perlu melakukan penelitian untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan yang memerlukan otomatisasi.

- g. Menindaklanjuti jasa, instansi perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua konsumen untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan.
- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa, diperlukan dengan pendekatan riset untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

Tjiptono (2004:14), kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa / pelayanan dijabarkan menjadi enam unsur yaitu:

1) *Professionalism and Skills*

Professionalism and Skills merupakan *outcome related criteria*. Penyedia jasa (*service provider*), pegawai, sistem operasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan.

2) *Attitudes and Behavior*

Attitudes and Behavior merupakan *outcome related criteria*. Pegawai instansi (*contact personal*) menaruh perhatian terhadap pelanggan dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.

3) *Accessibility and Flexibility*

Accessibility and Flexibility termasuk *process related criteria*. Penyedia jasa, lokasi, jam kerja, pegawai dan sistem operasionalnya dioperasikan agar pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah dan bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4) *Reliability and Trusworthiness*

Reliability and Trusworthiness termasuk *process related criteria*.

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, pelanggan bisa mempercayai segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta pegawai dan sistemnya.

5) *Recovery*

Recovery termasuk *process related criteria*. Penyedia jasa mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan masalah yang tepat bila ada kesalahan.

6) *Reputation and Credibility*

Reputation and Credibility merupakan *image ready criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasional dari penyedia jasa memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja. Tetapi hal ini tidak mudah dilakukan sebab banyak faktor yang mempengaruhi tingkat rendahnya kinerja seseorang.

Mangkunegara (2000:67) mengatakan pengertian kinerja adalah: “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya”. Sedangkan Dharma (1993:212) “Kinerja adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk atau jasa yang dihasilkan atau diberikan seseorang atau kelompok orang”.

Dari kedua pendapat di atas, dapat diambil suatu pengertian bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Kinerja dapat digunakan sebagai ukuran hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai atau pegawai dalam rangka melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, menurut Mangkunegara (2000:67) adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

a. Faktor kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah untuk mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja)

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal seorang pegawai. Faktor eksternal tersebut sangat erat kaitannya dengan situasi atau kondisi kerja pada suatu instansi atau organisasi.

3. Pengukuran Kinerja

Secara umum pengukuran kinerja berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda. Seperti yang dikemukakan oleh Sinungan (2000:23) yaitu:

- a. Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun hanya menyetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.
- b. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan, tugas, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian relatif
- c. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, dan inilah yang terbaik sebagai memusatkan perhatian pada sasaran atau tujuan.

Penerapan standar diperlukan untuk mengetahui apakah kinerja pegawai sesuai sasaran yang diharapkan sekaligus melihat besarnya

penyimpangan dengan cara membandingkan antara hasil yang aktual dengan hasil yang diharapkan olah karena itu adanya suatu standar yang baku merupakan tolak ukur bagi kinerja yang akan dievaluasi.

Sedangkan Atmosoeperto (2001: 6) menyatakan bahwa “Kinerja tidak dapat diukur secara kuantitatif semata-mata, sehingga mempunyai nilai mutlak, melainkan menggambarkan keragaman dari suatu kegiatan”. Ada dua titik kunci untuk mengukur keragaman pada setiap situasi atau kegiatan, yaitu meliputi:

- a. Lebih memusatkan pada hasil akhir daripada kegiatan-kegiatan. Sebagai contoh, bagi bisnis yang berorientasi pada keuntungan, sasaran nilai dolar penjualan lebih berarti daripada jumlah penjualan yang tercapai.
- b. Berfikir pada perbandingan dari “kenyataan” terhadap “yang seharusnya”. Meskipun pada *output* yang “*tangible*” dan dapat diukur secara kuantitatif, hasil bagi *output* terhadap *input* saja kurang berarti apabila tidak diperbandingkan dengan hasil bagi atau sasaran yang diharapkan.

4. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2000:67) terdapat tiga indikator kinerja para pegawai pada instansi, yaitu:

- a. Mutu atau kualitas pekerjaan

Pada pengukuran ini instansi lebih mendasarkan pada tingkat kualitas produk yang telah dihasilkan para pegawai atau pegawainya. Pengukuran melalui kualitas ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana seorang

pegawai instansi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

b. Kuantitas atau jumlah pekerjaan

Pengukuran melalui kuantitas atau jumlah produk yang dihasilkan ini erat kaitannya dengan kemampuan seorang pegawai dalam menghasilkan produk dalam jumlah tertentu. Kuantitas ini secara langsung juga berhubungan dengan tingkat kecepatan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menghasilkan produk.

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam menghasilkan suatu pekerjaan menjadi salah satu sarana untuk mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai. Dalam pengukuran ini anggaran instansi dapat dijadikan ukuran atau barometer untuk mengetahui tingkat kinerja yang telah dicapai seorang pegawai.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pencapaian atas kuantitas, kualitas dan waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh instansi. Pencapaian kinerja pegawai terkait secara langsung dengan faktor internal yang terkait dengan kemampuan pegawai dan eksternal dalam hal dorongan yang diberikan oleh instansi.

C. Kemampuan Kerja

1. Pengertian Kemampuan Kerja

Menurut Robbins (2006:52) kemampuan kerja dapat diartikan sebagai kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Sedangkan Gibson (1996:167) menjelaskan bahwa kemampuan kerja adalah : potensi seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Kemampuan kerja menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan. Ketidakterdapat hal seperti ini dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan Robbins, (2006:49).

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan kerja adalah kapasitas individu atau potensi seseorang untuk melaksanakan pekerjaan yang menunjukkan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan.

2. Klasifikasi Kemampuan Kerja

Menurut Fitz dikutip oleh Swasto (2000:80) mengemukakan bahwa kemampuan kerja dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Kemampuan pengetahuan, adalah pemahaman secara luas mencakup segala hal yang pernah diketahui yang berkaitan dengan tugas-tugas individu dalam organisasi.
- b. Kemampuan keterampilan merupakan kemampuan psikomotorik dan teknik pelaksanaan kerja tertentu yang berkaitan dengan tugas individu dalam organisasi.

- c. Kemampuan sikap merupakan kemampuan yang mempunyai pengaruh tertentu terhadap tanggapan seseorang kepada orang lain, obyek dan situasi yang berhubungan dengan orang tersebut.

Sedangkan Rao (2000:98) mengklasifikasikan kemampuan kerja menjadi empat yaitu:

- 1) Kemampuan teknis mencakup pengertian mengenai suatu aktivitas khusus dan kecakapan di dalamnya, terutama yang berkenaan dengan metode, proses, prosedur dan teknik.
- 2) Kemampuan perilaku, mencakup kepandaian orang berhubungan dengan orang lain.
- 3) Kemampuan manajerial, mencakup pengertian yang berkenaan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pemantauan, penilaian, penyeliaan dan sebagainya.
- 4) Kemampuan konseptual, mencakup kemampuan untuk melihat organisasi secara keseluruhan

Robbins (2006:51) mengklasifikasikan kemampuan menjadi dua bagian yaitu:

- 1) Kemampuan Intelektual
Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental. Ada tujuh dimensi yang membentuk kemampuan intelektual antara lain:
 - a) Kecerdasan numerik
Kemampuan untuk melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat.
 - b) Pemahaman verbal
Kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar dari hubungan antar kata.
 - c) Kecepatan perceptual
Kemampuan mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan visual dengan cepat dan akurat.
 - d) Penalaran induktif
Kemampuan mengidentifikasi suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah.
 - e) Penalaran deduktif
Kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen.
 - f) Visualisasi ruang
Kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang diubah.

g) Memori

Kemampuan mempertahankan dan mengingat kembali pengalaman masa silam.

2) Kemampuan Fisik

Kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan serupa. Ada sembilan kemampuan fisik dasar meliputi:

Faktor-faktor kekuatan:

- a) Kekuatan dinamik: kemampuan untuk menggunakan kekuatan otot secara berulang-ulang sepanjang kurun waktu.
- b) Kekuatan otot bawah: kemampuan untuk menggunakan otot dengan menggunakan otot-otot ditubuh (terutama perut).
- c) Kekuatan statis: kemampuan menggunakan kekuatan terhadap obyek luar.
- d) Kekuatan eksplosit: kemampuan menghabiskan suatu maksimum energi eksplosit dalam satu atau sederetan tindakan eksplosit.

Faktor-faktor fleksibilitas:

- a) Fleksibilitas jangkauan: kemampuan menggerakkan otot tubuh dan meregang punggung sejauh mungkin.
- b) Fleksibilitas dinamik: kemampuan melakukan gerakan cepat.

Faktor-faktor lain:

- a) Koordinasi Tubuh: Kemampuan mengkoordinasikan tindakan-tindakan serentak dari bagian-bagian tubuh yang berlainan.
- b) Keseimbangan: kemampuan menjaga keseimbangan meskipun ada kekuatan-kekuatan yang mengganggu keseimbangan itu.
- c) Stamina: kemampuan menggerakkan upaya maksimum yang mensyaratkan upaya terus menerus.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa secara umum kemampuan kerja pegawai terbagi menjadi dua yaitu intelektual dan fisik. Kedua bentuk kemampuan tersebut memberikan dukungan atas upaya yang dilakukan oleh pegawai untuk bekerja secara maksimal diperusahaan atau instansi dimana mereka bekerja.

D. Motivasi

1. Pengertian Motivasi

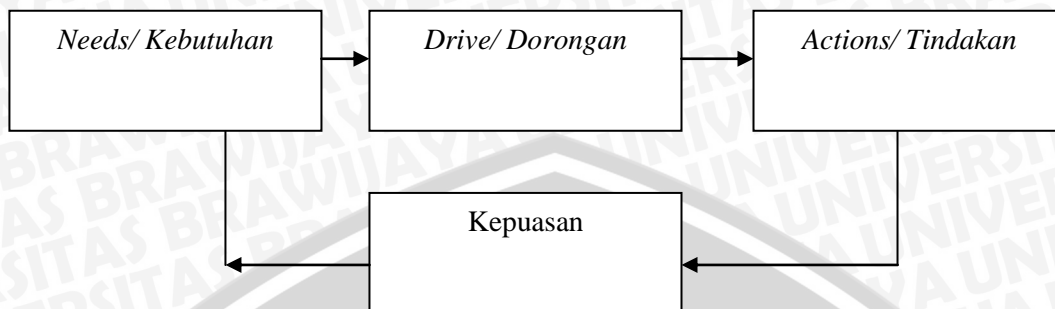
Pengertian motivasi menurut Ernest dalam Mangkunegara (2000: 94) adalah: “Kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja”.

Mathis dan Jackson (2001:89), “Motivasi merupakan hasrat didalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Seseorang sering melakukan tindakan untuk suatu hal: mencapai tujuan. Maka, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan, dan itu jarang muncul dengan sia-sia”.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah pemberian suatu rangsangan atau dorongan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan agar bekerja sesuai dengan yang diinginkan pimpinan melalui petunjuk-petunjuknya dan mempertanggungjawabkan segala aktivitas yang telah dilakukan.

2. Teori Isi Motivasi

Menurut Hanafi (1997:341), teori isi motivasi pada dasarnya ingin melihat “apa” dari motivasi tersebut. Teori ini ingin melihat faktor-faktor dalam seseorang yang menyebabkan ia berperilaku tertentu dan kebutuhan apa yang ingin dipenuhi oleh seseorang. Bagan berikut ini memperlihatkan bagan bagaimana seseorang berperilaku seperti yang digambarkan pada teori isi:



Gambar 1
Teori Isi Motivasi

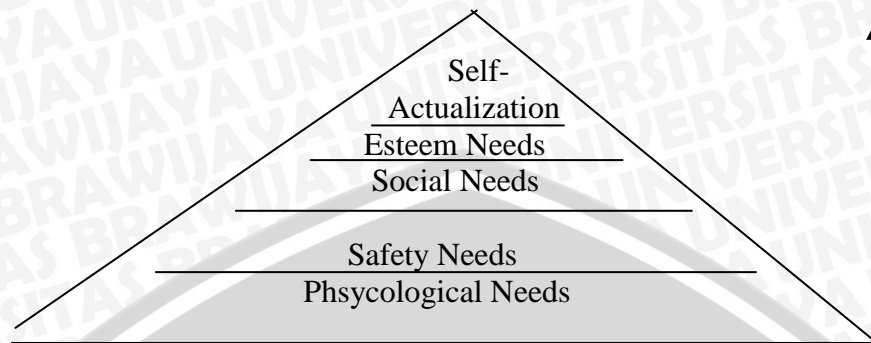
Sumber: Hanafi (1997:341)

Berdasarkan gambar di atas maka dapat diketahui bahwa seseorang pada awalnya memiliki kebutuhan untuk makan. Kebutuhan tersebut mendesak lebih kuat, ingin dipenuhi dan berubah menjadi dorongan. Kemudian orang tersebut melakukan tindakan sehingga terpenuhi kepuasannya.

3. Teori Hirarki Kebutuhan Maslow

Teori dari Maslow lebih dikenal dengan teori Hirarki Kebutuhan Maslow. Menurut Mangkunegara (2000: 63), konsep teorinya menjelaskan suatu hirarki kebutuhan yang menunjukkan adanya lima tingkatan kebutuhan manusia. Kebutuhan yang lebih tinggi akan mendorong seseorang untuk mendapatkan kepuasan atas kebutuhan tersebut, setelah kebutuhan yang lebih rendah sebelumnya telah dipenuhi.

Hirarki lima kebutuhan dasar manusia adalah:

**Gambar 2****Teori Hirarki Kebutuhan Maslow**

Sumber: Mangkunegara (2005: 63)

- a. Kebutuhan Fisiologis, yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan fisik ini merangsang seseorang berperilaku dan bekerja secara giat. Kebutuhan fisik ini termasuk kebutuhan utama, tetapi merupakan tingkat kebutuhan yang paling rendah.
- b. Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan, dan lingkungan hidup. Kebutuhan akan keamanan dan kesehatan jiwa di tempat pekerjaan membutuhkan alat pelindung seperti masker bagi tukang las yang diberikan oleh manajer. Pentingnya memuaskan kebutuhan ini jelas terlihat pada organisasi modern, tempat pimpinan organisasi mengutamakan keamanan dan keselamatan dengan menggunakan alat-alat canggih

atau pengawalan. Bentuk lain dari pemuasan kebutuhan ini dengan memberikan perlindungan asuransi (astek) kepada para karyawan.

- c. Kebutuhan untuk merasa memiliki, yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai. Manusia pada dasarnya selalu ingin hidup berkelompok dan tidak seorangpun manusia yang hidup menyendiri. Karena manusia makhluk sosial sudah jelas ia menginginkan kebutuhan-kebutuhan sosial yang terdiri dari empat kelompok, yaitu: kebutuhan perasaan diterima orang lain di lingkungan ia bekerja, kebutuhan perasaan dihormati, kebutuhan akan perasaan kemajuan dan tidak seorang pun yang menyenangi kegagalan serta kebutuhan akan perasaan ikut serta.
- d. Kebutuhan akan harga diri, yaitu kebutuhan untuk dihormati, dan dihargai oleh orang lain. Idealnya prestise timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian. Akan tetapi perlu diperhatikan oleh pimpinan bahwa semakin tinggi kedudukan seseorang dalam masyarakat atau posisi seseorang dalam suatu perusahaan maka semakin tinggi pula prestasinya.
- e. Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, *skill*, dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide memberi penilaian dan kritik terhadap sesuatu. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh. Keinginan seseorang untuk mencapai

kebutuhan sepenuhnya dapat berbeda satu dengan lainnya. Pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh para pimpinan perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

4. Teori X dan Y Mc Gregor

Menurut Mc Gregor melakukan suatu pembahasan mengenai faktor motivasi yang efektif. Ia menyatakan bahwa ada dua pendekatan atau filsafat manajemen yang mungkin diterapkan dalam perusahaan. Masing-masing pendekatan itu mendasarkan diri pada teori dasar mengenai perilaku manusia. Kedua teori itu disebut teori X dan Y.

Asumsi teori X yaitu :

- a. Rata-rata pekerja itu malas, tidak suka bekerja, dan akan menghindarinya bila dapat.
- b. Karena pada dasarnya pekerja tidak suka bekerja, maka harus dipaksa, dikendalikan, diperlakukan dengan hukuman, dan diarahkan untuk pencapaian tujuan organisasi.
- c. Rata-rata para pekerja lebih senang dibimbing berusaha menghindari tanggung jawab, mempunyai ambisi yang kecil, umumnya harus diawasi.

Asumsi teori Y yaitu :

- a. Usaha fisik dan mental yang dilakukan manusia dalam bekerja adalah kodrat manusia, sama halnya dengan bermain dan istirahat.
- b. Rata-rata manusia bersedia belajar, dalam kondisi yang layak, tidak hanya menerima.

- c. Pengawasan diri sendiri tidak terpisahkan untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. Manusia dapat mengawasi diri sendiri dan memberi prestasi pada pekerjaan yang diberi motivasi dengan baik.
- e. Keterkaitan pada tujuan organisasi adalah fungsi penghargaan yang diterima karena prestasinya dalam pencapaian tujuan. (Handoko, 2001:260).

5. Dua Teori Motivasi Herzberg's

Menurut Hasibuan (2003:108) menyatakan bahwa: "Faktor motivator (*motivation factor*) adalah faktor yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan". Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan, misalnya kursi yang empuk, ruangan yang nyaman, penempatan yang tepat dan lain sebagainya. Menurut teori dua faktor menurut Herzberg yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor motivator atau pemuas, terdiri dari:
 - a. Pengakuan (*recognition*)

Merupakan bentuk-bentuk pengakuan dari pihak perusahaan atas hasil atau produktivitas yang telah dicapai oleh karyawan. Bentuk pengakuan ini secara langsung memberikan suatu motivasi kepada

para karyawan sehingga diharapkan mereka dapat bekerja secara maksimal pada perusahaan di mana mereka bekerja.

b. Tanggung jawab (*responsibilities*)

Bentuk tanggung jawab yang dimaksudkan disini adalah bentuk tanggung jawab atas pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan.

Dengan adanya tanggung jawab yang tinggi dari karyawan secara langsung memberikan suatu jaminan bahwa karyawan yang bersangkutan dapat termotivasi untuk menyelesaikan atas tugas yang dibebankan kepadanya.

c. Prestasi (*achievement*)

Kebutuhan akan prestasi menjadi hal yang penting bagi kelangsungan seorang karyawan. Perusahaan memberikan motivasi atas prestasi biasanya dilakukan dengan memberikan tugas kepada bawahan atas suatu tugas yang menarik untuk dikerjakannya, sehingga mereka memiliki prestasi yang lebih baik.

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

Motivasi dapat berasal dari jenis pekerjaan itu sendiri, hal tersebut dikarenakan dengan pekerjaan yang direncanakan sedemikian rupa pada akhirnya dapat memberikan suatu stimulus dan menantang para karyawan serta dapat memberikan kesempatan untuk maju.

e. Pengembangan (*advancement*)

Suatu bentuk motivasi yang telah diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sehingga mereka dapat lebih terpacu dalam

pencapaian produktivitas yang lebih baik. Pengembangan merupakan suatu bentuk kebijakan yang diambil oleh perusahaan dimana akan dilakukan suatu peningkatan jabatan atau posisi bagi karyawan yang berprestasi.

2. Faktor pemeliharaan (*hygiene*) terdiri dari:

a. Teknik supervisi (*technical supervisor*)

Teknik supervisi sangat erat kaitannya dengan proses pelaksanaan kerja yang telah dilakukan oleh karyawan. Teknik supervisi mempunyai kecenderungan dalam rangka memberikan suatu rangsangan atau motivasi kepada karyawan sehingga mereka dapat bekerja secara maksimal pada perusahaan.

b. Kebijaksanaan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*)

Dengan adanya bentuk kebijakan dan administrasi yang sesuai dengan kondisi para karyawan akan menjadikan suatu motivasi bagi karyawan dalam bekerja.

c. Gaji (*wages*)

Masalah gaji merupakan fungsi yang paling sulit dan membingungkan karena berhubungan dengan hak individu seseorang sebagai karyawan dalam menerima imbalan atas kerja mereka kompensai atau gaji sangat penting untuk diperhatikan mengingat dengan adanya kompensasi akan dapat meningkatkan

kepuasan kerja karyawan yang secara otomatis akan meningkatkan produktivitas karyawan.

d. Kondisi kerja (*working condition*)

Merupakan suatu keadaan dimana karyawan melakukan aktivitasnya, kondisi kerja erat kaitannya dengan kondisi pekerjaan dan rekan kerja yang terdapat dalam suatu lingkungan kerja. Lebih jauh lagi kondisi kerja sangat erat kaitannya dengan suasana kerja yang terdapat pada suatu perusahaan baik mengenai hubungan antar karyawan dan kondisi fisik dimana seorang karyawan bekerja.

6. Teori Motivasi Proses

Teori motivasi proses ini pada dasarnya berusaha untuk menjawab pertanyaan “bagaimana menguatkan, mengarahkan, memelihara dan menghentikan perilaku individu”, agar setiap individu bekerja giat sesuai dengan keinginan manajer. Bila diperhatikan secara mendalam, teori ini merupakan proses “sebab dan akibat” bagaimana seseorang bekerja serta hasil apa yang akan diperolehnya. Jika hasil yang dicapai tercermin dalam bagaimana proses kegiatan yang dilakukan seseorang, hasil hari ini merupakan kegiatan hari kemarin.

Teori Motivasi Proses ini, dikenal atas:

- a. Teori Harapan (*Expectancy Theory*)
- b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Untuk masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Teori Harapan (*Expectancy Theory*)

Teori harapan ini dikemukakan oleh Victor H. Vroom dikutip oleh Hasibuan (2003:109) yang menyatakan bahwa kekuatan yang memotivasi seseorang untuk bekerja giat dalam mengerjakan pekerjaannya tergantung dari hubungan timbal-balik antara apa yang ia inginkan dan butuhkan dari hasil pekerjaan itu. Berapa besar ia yakin perusahaan akan memberikan pemuasan bagi keinginannya sebagai imbalan atas usaha yang dilakukannya itu.

2. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Ego manusia selalu mendambakan keadilan dalam pemberian hadiah maupun hukuman terhadap setiap perilaku yang relatif sama. Bagaimana perilaku bawahan dinilai oleh atasan akan mempengaruhi semangat kerja mereka. Keadilan merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang, jadi atasan harus bertindak adil terhadap semua bawahannya. Penilaian dan pengakuan mengenai perilaku bawahan harus dilakukan secara objektif (baik/salah), bukan atas suka atau tidak suka (like or dislike). Pemberian kompensasi atau hukuman harus berdasarkan atas penilaian yang objektif dan adil.

3. Teori Pengukuhan (*Reinforcement Theory*)

Teori ini didasarkan atas hubungan sebab dan akibat dari perilaku dengan pemberian kompensasi. Misalnya promosi tergantung dari

prestasi yang selalu dapat dipertahankan. Bonus kelompok tergantung pada tingkat produksi kelompok itu. Sifat ketergantungan tersebut bertautan dengan hubungan antara perilaku dan kejadian yang mengikuti perilaku itu. Teori pengukuhan ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

- a. Pengukuhan Positif (*Positive Reinforcement*), yaitu bertambahnya frekuensi perilaku, terjadi jika pengukuhan positif diterapkan secara bersyarat.
- b. Pengukuhan Negatif (*Negative Reinforcement*), yaitu bertambahnya frekuensi perilaku, terjadi jika pengukuhan negatif dihilangkan secara bersyarat.

Jadi prinsip pengukuhan selalu berhubungan dengan bertambahnya frekuensi dan tanggapan, apabila diikuti oleh suatu stimulus yang bersyarat. Demikian juga “prinsip diikuti oleh suatu stimulus yang bersyarat. Demikian juga “prinsip hukuman (*punishment*)” selalu berhubungan dengan berkurangnya frekuensi tanggapan, apabila tanggapan (respon) itu diikuti oleh rangsangan yang bersyarat.

7. Teori *Reinforcement* (*Reinforcement Theory*)

Teori ini mencoba menjelaskan “apa” teori proses mencoba menjelaskan “bagaimana” sedangkan teori motivasi *reinforcement* mencoba menjelaskan peranan balasan dalam membentuk perilaku tertentu. Teori ini mengatakan bahwa jika suatu perilaku akan diberi

balasan yang menyenangkan (*rewarding*), maka perilaku tersebut akan diulangi lagi pada masa yang akan datang.

Proses *reinforcement* dapat digambarkan sebagai berikut:

Stimulus → Respons → Konsekuensi → Respons masa
mendatang

Ada stimulus tertentu (misal perintah dari atasan), yang kemudian mendorong perilaku tertentu (misal bawahan menjalankan perintah tersebut). Kemudian karena menjalankan perintah dengan baik ada konsekuensi tertentu (misal baik kenaikan gaji). Karena balasan yang diterima orang tersebut menyenangkan, maka dimasa mendatang dia akan mengulangi respons yang sama, yaitu apabila diperintah oleh atasan dia akan mengerjakan dengan baik.

8. Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

a. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Nawawi (2003) kepentingan para pemimpin terhadap kemampuan kerja seorang karyawan cenderung terpusat pada kinerja karyawan. Pandangan ini mengenai hubungan antara kemampuan kerja karyawan dengan kinerja pada hakekatnya dapat diringkas dalam pernyataan “seorang pekerja yang bahagia adalah seorang pekerja yang produktif” banyak yang dilakukan oleh para pemimpin dalam membuat para pekerjanya merasa senang dalam pekerjaannya. Selain itu bukti yang cukup jelas bahwa karyawan yang memiliki kemampuan kerja yang tinggi mempunyai tingkat keluar dari sebuah organisasi atau perusahaan lebih

rendah. Pengaruh kemampuan kerja karyawan terhadap keluarnya karyawan karena ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerja yang tinggi. Sebaliknya angkatan kerja yang memiliki kemampuan kerja yang tinggi akan memberikan produktivitas yang tinggi sehingga kinerja yang tinggi dapat tercapai.

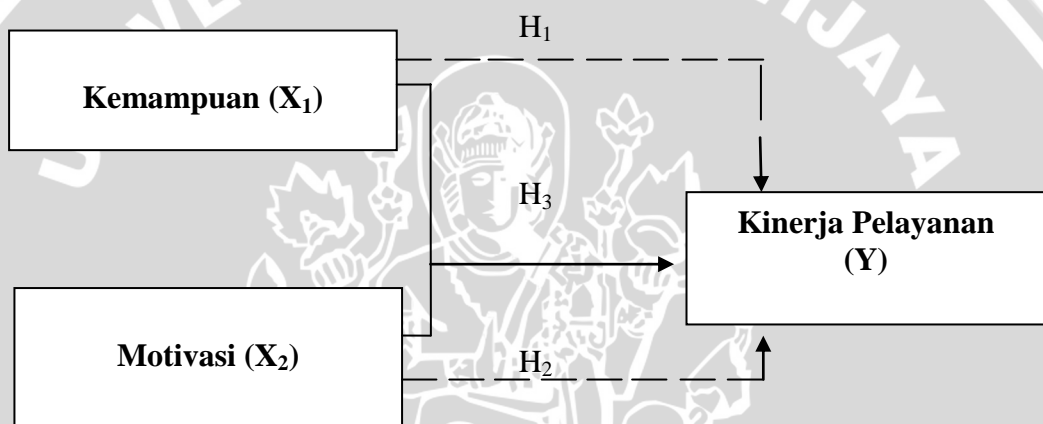
Sebuah organisasi atau perusahaan pada dasarnya ingin mendapatkan kinerja karyawan yang baik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Pihak perusahaan harus memperhatikan kondisi-kondisi dari seluruh karyawannya, diantaranya adalah dengan menumbuhkan kemampuan kerja yang baik bagi para karyawannya.

b. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

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

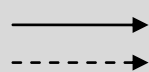
E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan perangkat yang diperlukan peneliti untuk membuktikan kebenaran, dengan cara menerangkan fenomena melalui suatu pengujian secara terkontrol (Umar, 2006:13). Selain itu hipotesis juga merupakan dugaan sementara mengenai adanya suatu kemungkinan yang mungkin benar dan mungkin salah. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat disusun model hipotesisnya sebagai berikut :



Gambar 3
Model Hipotesis

Keterangan:



—————> Pengaruh Parsial
- - - - -> Pengaruh Simultan

Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah yang masih harus diteliti kebenarannya. Dari hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kemampuan berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

H₂ : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

H₃ : Kemampuan dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan metode kuantitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif. (Singarimbun, 1995:3).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Sedangkan, situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini penyusun memilih Lokasi penelitian pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Adapun pertimbangan yang digunakan dalam penetapan lokasi penelitian yaitu, Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat namun demikian selama ini pelayanan yang diberikan kurang

maksimal dirasakan oleh masyarakat yang dibuktikan dengan adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan.

C. Variabel dan Pengukuran

1. Definisi Konsep dan Variabel

Menurut Indriantoro dan Supomo (2006:61) variabel adalah sebagai suatu karakteristik, ciri, sifat, watak, atau keadaan yang melekat pada seseorang atau obyek. Dalam penelitian terdapat dua macam variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel-variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas yaitu mengenai kemampuan dan motivasi, sedangkan variabel terikat yaitu kinerja pelayanan

Definisi Konsepnya terdiri dari:

1. Kinerja pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang, merupakan pencapaian hasil pemberian pelayanan para pegawai kepada masyarakat.
2. Kemampuan Kerja
Kemampuan kerja merupakan potensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab para pegawai.
3. Motivasi merupakan dorongan para pegawai yang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan atau pekerjaan

2. Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi variabel bebas dan variabel terikat.

a. Variabel terikat adalah kinerja pegawai (Y)

Merupakan hasil kerja yang dicapai para pegawai dalam bekerja di instansi. Indikator kinerja pegawai yaitu meliputi:

1. Kualitas pekerjaan
2. Kuantitas pekerjaan
3. Waktu penyelesaian pekerjaan

b. Variabel bebas.

1) Kemampuan Kerja (X_1)

Kemampuan kerja dalam penelitian ini merupakan kapasitas atau potensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan indikator sebagai berikut:

a) Pengetahuan

Kemampuan pengetahuan dalam penelitian ini adalah pemahaman para pegawai terkait dengan pekerjaannya, yang diukur dari kemampuan para pegawai untuk tanggap terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, pengetahuan untuk memahami dan melakukan identifikasi permasalahan secara tepat.

b) Keterampilan

Kemampuan keterampilan dalam penelitian ini merupakan kemampuan teknis yang dimiliki seorang pegawai untuk melaksanakan tugas yang dibebankan oleh instansi yaitu melalui keterampilan dalam menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh instansi untuk mendukung proses penyelesaian pekerjaan.

c) Sikap

Kemampuan sikap dalam penelitian ini adalah kemampuan para pegawai apabila dikaitkan dengan upaya untuk mengikuti segala petunjuk atau prosedur kerja dengan benar.

2) Motivasi (X_2): adalah faktor yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan (Hasibuan, 2003:108), yaitu meliputi:

a) Pengakuan, adalah bentuk tanggapan dari pihak perusahaan atas kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan dalam bekerja atau menjalankan aktivitasnya di instansi.

b) Tanggung jawab, adalah sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam menghadapi setiap permasalahan yang terjadi secara profesional.

c) Prestasi, adalah pencapaian hasil kerja yang telah dilakukan oleh para karyawan dalam melakukan tugasnya, faktor prestasi dapat menunjukkan suatu kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya

- d) Pekerjaan, adalah tugas atau beban pekerjaan yang diberikan kepada seorang pegawai.
- e) Pengembangan, adalah merupakan sikap atau keinginan para karyawan untuk berusaha mengembangkan kemampuan yang mereka miliki.

Adapun variabel penelitian secara sistematis dapat disajikan pada tabel 3.1.

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Item
1	Kinerja pegawai (Mangkunegara, 2001:67)	1. Kualitas pekerjaan 2. Kuantitas pekerjaan 3. Waktu penyelesaian pekerjaan	a. Kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai. b. Meminimalkan tingkat kesalahan a. Jumlah atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai. b. Pencapaian target pekerjaan. a. Ketepatan waktu proses penyelesaian pekerjaan. b. Tidak mengalami penundaan proses penyelesaian pekerjaan.
2	Kemampuan Kerja Fitz dikutip oleh Swasto (2000:80)	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Sikap	a. Tanggap terhadap setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat b. Pengetahuan untuk memahami dan melakukan identifikasi permasalahan secara tepat. a. Keterampilan dalam menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh instansi b. Keterampilan dalam proses penyelesaian pekerjaan c. Keterampilan dalam menyampaikan hasil pekerjaan. a. Upaya untuk mengikuti segala petunjuk atau prosedur kerja dengan benar b. Sikap baik dengan pegawai yang lain.

No.	Variabel	Indikator	Item
3	Motivasi Herzberg's dikutip oleh Hasibuan (2003:108)	<p>Pengakuan</p> <p>Tanggung jawab</p> <p>Prestasi</p> <p>Pekerjaan</p> <p>Pengembangan</p>	<p>a. Pegawai diberikan kesempatan untuk memberikan pendapat ketika proses pengambilan.</p> <p>b. Instansi selalu memberikan perhatian setiap keluhan yang disampaikan oleh pegawai.</p> <p>c. Instansi memberikan kepercayaan setiap tugas yang harus diselesaikan.</p> <p>a. Pelaksanaan tugas secara baik dan benar</p> <p>b. Melakukan perencanaan atas pekerjaan secara baik dan benar</p> <p>c. Berusaha mencari solusi yang tepat</p> <p>a. Pengakuan atas prestasi kerja</p> <p>b. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja</p> <p>c. Dukungan perusahaan untuk menciptakan prestasi kerja</p> <p>a. Jenis pekerjaan</p> <p>b. Beban kerja yang harus diselesaikan</p> <p>c. Pembagian pekerjaan</p> <p>a. Adanya jenjang karier yang jelas</p> <p>b. Usaha-usaha pengembangan kemampuan karyawan</p> <p>c. Fasilitas yang mendukung pengembangan potensi karyawan</p>

3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini pengukuran variabel penelitian dengan menggunakan skala Likert, dalam skala Likert, kemungkinan jawaban tidak sekedar setuju atau tidak setuju saja melainkan di buat lebih banyak kemungkinan jawaban, misalnya :

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5
2. Jawaban setuju diberi bobot 4
3. Jawaban netral diberi bobot 3

4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiono (2006:72) yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang yaitu sebanyak 31 pegawai, dimana jumlah pegawai memiliki keterkaitan dalam tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sampel

Yang dimaksud sampel menurut Sugiono (2006:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Selain itu adanya pengambilan sampel dimaksudkan untuk memperoleh keterangan mengenai obyek-obyek penelitian dengan cara mengamati bagian populasi. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling* sehingga seluruh pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang dijadikan sebagai obyek penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Berikut instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuisioner

Adalah metode pengumpulan data dengan memberikan/menyebarkan daftar pernyataan kepada para pegawai dengan harapan memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut.

2. Dokumentasi

Langkah ini berupa kegiatan mengumpulkan data- data sekunder dengan cara melihat atau menyalin catatan kertas kerja yang dianggap berhubungan dengan penelitian, yaitu mengenai gambaran Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Pada penelitian ini, digunakan validitas *Pearson* berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Adapun kriteria pengujiannya adalah:

Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak terdapat data yang valid sedangkan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ terdapat data yang valid.

Nilai r hitung dapat diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah sampel

X = Skor tiap butir/ skor rata-rata dari X

Y = Skor Total/ skor rata-rata dari Y (Arikunto, 2006:213)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu alat ukuran atau alat pengukur. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur dengan metode konsistensi internal dengan teknik Reliabilitas Alpha, dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right]$$

Dimana :

k = Banyaknya belahan tes

s_j^2 = Varian belahan j ; $j= 1,2,\dots,k$

s_x^2 = Varians skor tes (Azwar 2000:78)

3. Regresi Linier Berganda

Untuk mencari pengaruh antara kemampuan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai kantor pelayanan terpadu digunakan model analisa regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja pegawai

a = konstanta

b_1, b_2 , = koefisien regresi variabel bebas

X_1 = Kemampuan

X_2 = Motivasi

e = *Standart error* (Widayat, 2006:67).

4. Nilai R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika nilai R^2 sama dengan satu, maka pendekatan tersebut terdapat kecocokan sempurna dan jika R^2 sama dengan nol, maka tidak ada kecocokan pendekatan.

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji F (*F-test*)

Pengujian pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara kemampuan dan motivasi berpengaruh terhadap pegawai kantor pelayanan terpadu yaitu dengan menggunakan uji F.

Dengan rumus:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2) / (n-k)}$$

Di mana:

R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel bebas

n = banyaknya sampel (Widayat, 2006:70).

Penolakannya hipotesa atas dasar signifikansi pada taraf nyata 5% (taraf kepercayaan 95%) dengan kriteria:

1. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh secara simultan antara kemampuan dan motivasi terhadap pegawai kantor pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .
2. Jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai kantor pelayanan terpadu.

b. Uji t (*t-test*)

Untuk melakukan pengujian secara parsial ada tidaknya pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai kantor pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan maka digunakan uji t.

Dengan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b}{Sb}$$

di mana:

b = koefisien regresi

Sb = standart deviasi dari variabel bebas (Widayat, 2006:71)

Sedangkan pada uji t mempunyai kriteria sebagai berikut:

1. Jika $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah KPT Lumajang

Dalam era transparansi global yang berkembang secara cepat senantiasa melahirkan konsekuensi kehidupan dalam penyelenggaraan pemerintah umum, khususnya dalam bidang dunia usaha di antaranya yaitu tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik aparatur perintah dimana hal ini merupakan keharusan yang tak bisa di abaikan karena hal ini merupakan bagian dari tugas dan fungsi pemerintah.

Sesuai dengan UU nomor: 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah antara lain di tegaskan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat. Kualitas layanan pemerintah merupakan salah satu indikator keberhasilan otonomi daerah. Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah kabupaten lumajang dalam rencana strategisnya yang di tetapkan Perda Nomor: 43 tahun 2004, ada 3 agenda pokok yaitu :

1. Memantapkan pelayanan publik;
2. Membangun sumber daya manusia yang produktif;
3. Memberdayakan potensi ekonomi;

Ketiga agenda tersebut akan bermuara pada satu tujuan yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat dan kepuasan pelanggan. Salah satu



upaya untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah kabupaten lumajang dengan peraturan bupati nomor : 7 tahun 2005 membentuk lembaga baru, yang kemudian dikuatkan dengan peraturan daerah kabupaten lumajang nomor : 8 tahun 2005, dan disempurnakan dengan peraturan daerah kabupaten lumajang nomor : 24 tahun 2007, dan tepatnya pada tanggal 11 maret 2005 Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang didirikan.

2. Perencanaan Strategik Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang

Rencana Strategik adalah merupakan suatu proses yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai dalam kurun waktu 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun secara sistematis dan berkesinambungan dengan memperhitungkan potensi, peluang, dan kendala yang ada atau yang mungkin timbul. Strategik adalah pemikiran secara konseptual, realistis, rasional dan komprehensif tentang berbagai langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam Visi dan Misi sesuai dengan lingkungan internal dan eksternal yang melingkupinya.

Rencana Strategik Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang tahun 2010 – 2014 adalah merupakan penjabaran dari RPJMD Kabupaten Lumajang Tahun 2010 – 2014. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, maka hasil yang ingin dicapai oleh Kantor Pelayanan Terpadu selama kurun waktu 2010 s/d tahun 2014 adalah *Meningkatnya Daya Saing Daerah* dengan sasaran *Meningkatnya Pelayanan Perizinan*. Dengan memperhitungkan Kekuatan, kelemahan potensi dan peluang yang dimiliki Kantor Pelayanan

Terpadu Kabupaten Lumajang, maka disusunlah rencana strategis yang mencakup Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Strategik (Cara Mencapai Tujuan dan Sasaran).

3. Visi

Visi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang adalah ***Unggul Dalam Kualitas Layanan***. Visi ini merupakan hasil refleksi dan proyeksi arah yang hendak dicapai Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang. Dengan visi ini Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang selalu berbenah dan mengadakan perubahan - perubahan yang terus menerus sesuai dengan tuntutan masyarakat maupun Pemerintah, yaitu pelayanan Prima.

4. Misi

Misi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang dalam menjalankan perannya sebagai regulator pelayanan di bidang perizinan meliputi :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.
- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.
- c. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dalam memberika pelayanan.
- d. Meningkatkan kemampuan dan profesionalitas SDM di bidang pelayanan.

5. Tujuan, Sasaran, Kebijakan dan Program

a. Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan perizinan adalah untuk :

1. Mewujudkan pelayanan prima
2. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja aparat yang terlibat langsung dengan pelayanan masyarakat.
3. Mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Tujuan tersebut diimplementasikan dengan memberikan legalitas usaha serta rasa aman kepada masyarakat dalam berusaha sehingga mampu memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat pada umumnya dan kepuasan pelanggan pada khususnya. Hal ini akan diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan biaya yang terukur.

b. Sasaran

Adapun sasaran strategis yang ingin dicapai oleh Kantor Pelayanan Terpadu selama kurun waktu lima tahun kedepan diantaranya yaitu :

1. Meningkatnya kinerja pelayanan dan pertanggungjawaban keuangan daerah.
2. Terjaminnya penyelenggaraan kegiatan administrasi kantor.

3. Meningkatnya pengetahuan petugas pelayanan.
4. Meningkatnya citra pelayanan publik.
5. Meningkatnya usia ekonomis asset daerah.
6. Terukurnya kinerja pelayanan dan harapan masyarakat.
7. Meningkatnya akuntabilitas & transparansi penyelenggaraan pelayanan.
8. Konsistensi penerapan standart pelayanan publik.

Sasaran yang hendak dicapai dalam kurun waktu tahun 2012 dalam rentang waktu renstra (2010 – 2014) adalah :

- a) Terselenggaranya kegiatan rutin operasional kantor;
- b) Terwujudnya penyediaan kelengkapan sarana dan prasarana kantor;
- c) Terwujudnya Pengadaan Pakaian Dinas Beserta Perlengkapannya;
- d) Terlaksananya Pendidikan dan Pelatihan Non Formal bagi karyawan/ karyawati untuk peningkatan pelayanan perizinan;
- e) Tersusunnya buku laporan Indek Kepuasan Masyarakat dan laporan kinerja perizinan;
- f) Terlaksananya kegiatan kunjungan lapangan Tim Pertimbangan Perizinan Terpadu;
- g) Terlaksananya penyebarluasan informasi yang bersifat penyuluhan bagi masyarakat di bidang perizinan;

c. Kebijakan

Kebijakan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang adalah Meningkatkan citra pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur dan persyaratan perizinan.

d. Program

Sesuai Permendagri Nomor : 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, maka program Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang meliputi program – program sebagai berikut :

1. Program pelayanan administrasi perkantoran, program ini meliputi kegiatan operasional (rutin) administrasi kantor.
2. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur, program ini meliputi kegiatan operasional yang berupa pengadaan kendaraan dinas/operasional, pengadaan perlengkapan dan peralatan kantor, pemeliharaan rutin/ berkala gedung kantor, pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional, pemeliharaan rutin/berkala perlengkapan dan peralatan kantor.
3. Program peningkatan disiplin aparatur, program ini meliputi kegiatan pengadaan pakaian dinas kerja pelayanan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan citra performa pelayanan.
4. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur, program ini meliputi kegiatan pendidikan dan pelatihan non formal yang diperuntukan bagi seluruh karyawan anggota organisasi Kantor Pelayanan Terpadu.

5. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja & Keuangan, program ini meliputi kegiatan penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
6. Program Optimalisasi Pelayanan Perizinan, program ini meliputi kegiatan Optimalisasi peran Tim Pertimbangan Perizinan Terpadu dan penyusunan laporan kinerja pelayanan perizinan.
7. Program Optimalisasi kebijakan Perizinan, program ini meliputi kegiatan review dokumen, pelatihan pemeliharaan SMM ISO 9001-2000 dan Audit sertifikasi ISO 9001-2000.
8. Program Peningkatan Pembinaan dan Sosialisasi Perizinan, program ini meliputi kegiatan pembinaan dan sosialisasi perizinan.

Dari Program tersebut diatas dan sesuai dengan alokasi anggaran Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang Tahun Anggaran 2012, maka kegiatan yang bisa dilaksanakan sesuai dengan skala prioritas dari Musrenbang Kabupaten Lumajang yang telah disetujui oleh DPRD Kabupaten Lumajang adalah program dan kegiatan – kegiatan sebagai berikut :

Tabel 4.1
Nama Program / Kegiatan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang

No.	NAMA PROGRAM / KEGIATAN
1.	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran a) Penyediaan Jasa Surat Menyurat b) Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumberdaya Air dan Listrik c) Penyediaan Jasa Administrasi Keuangan dan Barang daerah d) Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor

	<ul style="list-style-type: none"> e) Penyediaan Alat Tulis Kantor f) Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan g) Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor h) Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan i) Penyediaan Bahan Logistik Kantor j) Penyediaan makanan dan minuman
2.	<p>Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengadaan Perlengkapan dan Peralatan Gedung Kantor b) Pengadaan Perlengkapan dan Peralatan Kantor c) Pemeliharaan Rutin/Berkala Gedung Kantor d) Pemeliharaan Rutin/Berkala Kendaraan Dinas/ Operasional e) Pemeliharaan Rutin/Berkala Perlengkapan dan Peralatan Gedung Kantor f) Pemeliharaan Rutin/Berkala Perlengkapan dan Peralatan Kantor
3.	<p>Program Peningkatan Disiplin Aparatur</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pengadaan Pakaian Dinas Beserta Perlengkapannya
4.	<p>Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bimbingan Teknis Implementasi Peraturan Perundang-undangan b) Pendidikan dan Pelatihan Non Formal
5.	<p>Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat
6.	<p>Program Optimalisasi Pelayanan Perizinan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Optimalisasi Peran Tim Pertimbangan Perizinan Terpadu b) Penyusunan Laporan Kinerja Pelayanan Perizinan c) Pengembangan Database Sistem Aplikasi Perizinan
7.	<p>Program Optimalisasi Kebijakan Perizinan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Review Dokumen Pelatihan Pemeliharaan SMM b) Audit Berkala Sertifikasi ISO
8	<p>Program Peningkatan Pembinaan dan Sosialisasi Perizinan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pembinaan dan Sosialisasi Perizinan

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang

6. Indikator Kinerja Utama (IKU)

Indikator Kinerja Utama (IKU) adalah indikator yang paling diprioritaskan / diperhitungkan dari berbagai macam sasaran prioritas program dan kegiatan pada setiap tingkatan Organisasi. Indikator Kinerja Utama dimaksudkan untuk mengukur keberhasilan Pencapaian Sasaran Strategis Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang.

Indikator Kinerja Utama (IKU) Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang sebanyak 5 (lima) indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Sasaran, Indikator Sasaran Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang

SASARAN	INDIKATOR SASARAN
1. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan	1. Peningkatan Jumlah Perizinan yang diterbitkan tepat waktu 2. Peningkatan Jumlah masyarakat yang mengurus izin / pemohon izin
2. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan	1. Peningkatan jumlah redistribusi daerah (PAD) 2. Peningkatan Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) per kuartal

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang

B. Gambaran Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden dapat diketahui berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan. Pada penelitian ini mendeskripsikan mengenai pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada 31 responden yaitu pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang dan dapat dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, golongan pegawai, lama bekerja dan jumlah tanggungan keluarga berdasarkan hasil tersebut maka karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tingkat Usia Responden

Karakteristik usia responden yaitu pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Prosentase
21 – 30 tahun	9	29,03%
31 - 40 tahun	12	38,71%
41 – 50 tahun	8	25,80%
> 50 tahun	2	6,45%
Jumlah	31	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.3 maka dapat diketahui bahwa dari 31 responden yaitu pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa sebanyak 9 responden atau sebesar 29,03% berusia 21 – 30 tahun, 12 responden atau 38,71% berusia 31 – 40 tahun dan sebanyak 8 responden atau 25,80% berusia 41 – 50 tahun serta sebanyak 2 responden atau 6,45% pegawai berusia >50 tahun, dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar pegawai adalah berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 12 responden atau 38,71%. Hasil karakteristik responden berdasarkan usia tersebut menunjukkan bahwa selama ini instansi banyak memperkerjakan pegawai yang telah memiliki pengalaman dalam bekerja sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

2. Jenis Kelamin Responden

Jumlah masing-masing jenis kelamin para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang, dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Pria	14	45,16%
Wanita	17	54,83%
Jumlah	31	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Dari tabel 4.4, dapat diketahui bahwa dari 31 responden yaitu pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa sebanyak 14 responden atau sebesar 45,16% adalah pria dan 17 responden atau 54,83% adalah wanita. Berdasarkan hasil tersebut dapat membuktikan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang sebagian besar pegawai adalah wanita.

3. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

Untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden yaitu pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase
SMU	8	25,80%
Diploma (D1, D2 & D3)	4	12,90%
Perguruan Tinggi (S1)	17	54,83%
S2	2	6,45%
Jumlah	31	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.5, dari 31 responden yaitu para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang dapat diketahui bahwa sebanyak 8 responden atau 25,80% mempunyai tingkat pendidikan Sekolah Menengah Umum, sebanyak 4 responden atau 12,90% mempunyai tingkat pendidikan Diploma (D1, D2 dan D3), sebanyak 17 responden atau 54,83% memiliki tingkat pendidikan terakhir yaitu Perguruan Tinggi (S1) dan sebanyak 2 responden atau 6,45% memiliki pendidikan terakhir S2. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instansi melakukan seleksi atau persyaratan terkait dalam proses penerimaan pegawai, dimana pendidikan juga menjadi syarat yang harus dipenuhi oleh calon pegawai.

4. Golongan Pegawai Responden

Untuk mengetahui perbandingan jumlah status golongan para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Pegawai

Golongan	Jumlah Responden	Prosentase
I	6	19,35%
II	3	9,67%
III	19	61,29%
IV	3	9,67%
Jumlah	31	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.6, dari 31 responden yaitu para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa sebanyak 6 responden atau 19,35% memiliki golongan I, sebanyak 3 responden atau 9,67% memiliki golongan II, karyawan yang memiliki golongan III sebanyak 19 karyawan atau 61,29% dan sebanyak 3 karyawan atau 9,67% memiliki golongan IV. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki golongan yaitu III dengan jumlah responden sebanyak 19 responden atau 61,29%. Tingkat golongan para pegawai tersebut ditentukan oleh tingkat pendidikan dan masa kerja yang dimiliki masing-masing pegawai.

5. Lama Bekerja Responden

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dapat dikelompokkan pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama bekerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Prosentase
1 tahun – 10 tahun	14	45,16%
11 tahun – 20 tahun	8	25,80%
21 tahun – 30 tahun	9	29,03%
Jumlah	31	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.7, dari 31 responden yaitu para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki masa kerja selama 1 tahun – 10 tahun yaitu sebanyak 14 responden atau 45,16%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa selama ini para pegawai memiliki masa kerja kerja yang cukup tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Jumlah Tanggungan Keluarga Responden

Karakteritik responden berdasarkan jumlah tanggungan keluarga dapat dikelompokkan pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan Keluarga

Tanggungan Kelurga	Jumlah Responden	Prosentase
0 orang	3	9,67%
1 orang	6	19,35%
2 orang	12	38,71%
3 orang	8	25,80%
4 orang	2	6,45%
Jumlah	31	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.8, dari 31 responden yaitu para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa yang tidak memiliki tanggungan keluarga yaitu sebanyak 3 responden atau 9,67%, sebanyak 6 responden atau 19,35% memiliki tanggungan keluarga sebanyak 1 orang, sebanyak 12 responden atau 38,71% memiliki tanggungan keluarga sebanyak 2 orang, pegawai yang memiliki tanggungan keluarga sebanyak 3 orang yaitu sebanyak 8 responden atau 25,80% serta sebanyak 2 responden atau 6,45% memiliki jumlah tanggungan keluarga sebanyak 4 orang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa selama ini tanggungan keluarga menjadi salah satu motivasi untuk tetap bekerja di instansi terkait dengan pemenuhan kebutuhan keluarga.

C. Gambaran Variabel Yang Diteliti

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu kemampuan, motivasi dan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Adapun variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Distribusi Frekuensi Variabel kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang (Y)

Variabel kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab.

Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Item	Jawaban Responden										Skor Rata-Rata
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	
Y _{1.1}	2	6,5	21	67,7	8	25,8	-	-	-	-	3,80
Y _{1.2}	2	6,5	23	74,2	6	19,4	-	-	-	-	3,87
Y _{1.3}	4	12,9	21	67,7	6	19,4	-	-	-	-	3,93
Y _{1.4}	2	6,5	19	61,3	10	32,3	-	-	-	-	3,74
Y _{1.5}	1	3,2	19	61,3	11	35,5	-	-	-	-	3,68
Y _{1.6}	2	6,5	20	64,5	9	29	-	-	-	-	3,77
Rata-Rata											3,80

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 4.9 di atas, arti huruf SS, S, N, TS, dan STS adalah sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 31 responden, terdapat 2 responden atau 6,5% yang menyatakan sangat setuju tentang kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan instansi, yang menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 67,7% dan yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 25,8%.

Untuk item kedua yaitu mampu meminimalkan tingkat kesalahan dalam memberikan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 6,5%, yang menyatakan

setuju sebanyak 23 responden atau 74,2% dan yang menyatakan netral yaitu sebanyak 6 responden atau 19,4%.

Tanggapan responden mengenai item ketiga yaitu jumlah atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh instansi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 12,9%, yang menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 67,7% dan yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 19,4%.

Untuk item keempat yaitu pegawai mampu mencapai target pekerjaan yang dibebankan oleh instansi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 6,5%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 responden atau 61,3%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 32,3%.

Responden menanggapi item kelima yaitu pegawai mampu memenuhi ketepatan waktu proses penyelesaian pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 responden atau 3,2%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 responden atau 61,3% dan yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 35,5%.

Adapun untuk item keenam yaitu para pegawai selalu berupaya untuk menghindari penundaan proses penyelesaian pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 6,5%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau 64,5% dan yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 29%.

Dalam distribusi frekuensi variabel kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang, kecenderungan para pegawai dalam memilih pilihan setuju merupakan prosentase yang dipilih para pegawai paling besar dibandingkan dengan pilihan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi di lapangan penelitian para pegawai mampu bekerja baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun waktu penyelesaian pekerjaan.

2. Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan Kerja Pegawai (X_1)

Variabel kemampuan kerja para pegawai pada pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang terdapat tujuh item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan Kerja Pegawai (X_1)

Item	Jawaban Responden										Skor Rata-Rata
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	
$X_{1.1}$	7	22,6	15	48,4	9	29	-	-	-	-	3,93
$X_{1.2}$	4	12,9	22	71	5	16,1	-	-	-	-	3,96
$X_{1.3}$	4	12,9	19	61,3	8	25,8	-	-	-	-	3,87
$X_{1.4}$	8	25,8	17	54,8	6	19,4	-	-	-	-	4,06
$X_{1.5}$	6	19,4	17	54,8	8	25,8	-	-	-	-	3,93
$X_{1.6}$	6	19,4	20	64,5	5	16,1	-	-	-	-	4,03
$X_{1.7}$	5	16,1	18	58,1	7	22,6	1	3,2	-	-	3,87
Rata-Rata											3,95

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 4.10 di atas, arti huruf SS, S, N, TS, dan STS adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 31 responden, terdapat 7 responden atau 22,6% yang menyatakan sangat setuju tentang selalu tanggap terhadap setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat, yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden atau 48,4%, yang menyatakan setuju dan sebanyak 9 responden atau 29,0%, yang menyatakan netral.

Untuk item kedua yaitu pegawai memiliki pengetahuan untuk memahami dan melakukan identifikasi permasalahan secara tepat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 12,9%, yang menyatakan setuju sebanyak 22 responden atau 71%, yang menyatakan setuju serta sebanyak 5 responden atau 16,1% menyatakan netral

Tanggapan responden mengenai item ketiga yaitu memiliki keterampilan dalam menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh instansi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 12,9%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 responden atau 61,3%, yang menyatakan setuju dan sebanyak 8 responden atau 25,8% menyatakan netral.

Untuk item keempat yaitu memiliki keterampilan dalam proses penyelesaian pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 25,8%, yang menyatakan sangat

setuju sebanyak 17 responden atau 54,8% dan yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 19,4%.

Responden menanggapi item kelima yaitu memiliki keterampilan dalam menyampaikan hasil pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 19,4%, yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 17 responden atau 54,8%, yang menyatakan setuju dan sebanyak 8 responden atau 25,8%.

Adapun untuk item keenam yaitu selalu berupaya untuk mengikuti segala petunjuk atau prosedur kerja dengan benar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 19,4%, yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 20 responden atau 64,5% menyatakan setuju dan yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 16,1%.

Untuk item ketujuh yaitu selalu menjaga sikap baik dengan pegawai yang lain dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 16,1%, yang menyatakan setuju sebanyak 18 responden atau 58,1%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 22,6%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 3,2%.

Dalam distribusi frekuensi variabel kemampuan, kecenderungan para pegawai dalam memilih pilihan setuju merupakan prosentase yang dipilih para pegawai paling besar dibandingkan dengan pilihan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan dan sikap para pegawai sesuai dengan

ketentuan yang ditetapkan instansi sehingga dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh instansi.

3. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi (X_2)

Variabel motivasi kerja para pegawai pada pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang terdapat lima belas item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2)

Item	Jawaban Responden										Skor Rata-Rata
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	
$X_{2.1}$	5	16,1	16	51,6	10	32,3	-	-	-	-	3,84
$X_{2.2}$	4	12,9	17	54,8	9	29	1	3,2	-	-	3,77
$X_{2.3}$	1	3,2	21	67,7	9	29	-	-	-	-	3,74
$X_{2.4}$	6	19,4	17	54,8	7	22,6	1	3,2	-	-	3,90
$X_{2.5}$	6	19,4	19	61,3	6	19,4	-	-	-	-	4
$X_{2.6}$	7	22,6	17	54,8	7	22,6	-	-	-	-	4
$X_{2.7}$	5	16,1	14	45,2	11	35,5	1	3,2	-	-	3,74
$X_{2.8}$	11	35,5	14	45,2	6	19,4	-	-	-	-	4,16
$X_{2.9}$	5	16,1	15	48,4	11	35,5	-	-	-	-	3,80
$X_{2.10}$	10	32,3	13	41,9	8	25,8	-	-	-	-	4,06
$X_{2.11}$	5	16,1	17	54,8	9	29	-	-	-	-	3,87
$X_{2.12}$	8	25,8	14	45,2	9	29	-	-	-	-	3,96
$X_{2.13}$	5	16,1	17	54,8	9	29	-	-	-	-	3,87
$X_{2.14}$	5	16,1	21	67,7	5	16,1	-	-	-	-	4
$X_{2.15}$	6	19,4	20	64,5	5	16,1	-	-	-	-	4,03
Rata-Rata											3,92

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 4.11 di atas, arti huruf SS, S, N, TS, dan STS adalah sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 31 responden, terdapat 5 responden atau 16,1% yang menyatakan sangat setuju selalu diberikan kesempatan untuk memberikan pendapat ketika proses pengambilan keputusan, yang menyatakan setuju sebanyak 16 responden atau 51,6%, yang menyatakan netral dan sebanyak 10 responden atau 32,2%, yang menyatakan

Untuk item kedua yaitu Instansi selalu memberikan perhatian setiap keluhan yang disampaikan oleh pegawai dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 10,75%, yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 12,9%, yang menyatakan netral yaitu sebanyak 9 responden atau 29%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 3,2%.

Tanggapan responden mengenai item ketiga yaitu instansi selalu memberikan kepercayaan setiap tugas yang harus diselesaikan oleh pegawai dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 responden atau 3,2%, yang menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 67,7%, yang menyatakan setuju sebanyak 9 responden atau 29%, dan yang menyatakan tidak setuju.

Untuk item keempat yaitu selalu berupaya untuk melaksanakan tugas secara baik dan benar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 6 responden atau 11,4%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 responden atau 54,8%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 22,6%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 3,2%.

Responden menanggapi item kelima yaitu melakukan perencanaan atas pekerjaan secara baik dan benar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 19,4%, yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 19 responden atau 61,3%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 47 responden atau 50,54%, dan yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 19,4%.

Adapun untuk item keenam yaitu pegawai selalu berusaha mencari solusi yang tepat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 22,6%, yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 17 responden atau 54,8%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 22,6%.

Untuk item ketujuh yaitu instansi selalu memberikan pengakuan atas prestasi kerja yang pegawai hasilkan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 16,1%, yang menyatakan setuju sebanyak 14 responden atau 45,2%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 35,5%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 3,2%.

Tanggapan responden mengenai item kedelapan dapat diketahui bahwa dari 31 responden, terdapat 11 responden atau 35,5% yang menyatakan sangat

setuju tentang instansi selalu memberikan penghargaan atas prestasi kerja yang pegawai hasilkan, yang menyatakan setuju sebanyak 14 responden atau 45,2%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 19,4%.

Untuk item kesembilan yaitu pegawai mendapatkan dukungan instansi untuk menciptakan prestasi kerja dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 16,1%, yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden atau 48,4%, yang menyatakan setuju dan sebanyak 11 responden atau 35,5%.

Tanggapan responden mengenai item kesepuluh yaitu jenis pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai memberikan dukungan untuk bekerja secara maksimal dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 32,3%, yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden atau 41,9%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 25,8%.

Untuk item kesebelas yaitu mendapatkan pengakuan dari instansi atas beban kerja yang harus diselesaikan oleh pegawai dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 16,1%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 54,8%, yang menyatakan setuju dan sebanyak 9 responden atau 29%.

Responden menanggapi item duabelas yaitu pegawai terdorong untuk bekerja secara maksimal sesuai dengan pembagian pekerjaan yang ditetapkan oleh instansi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 25,8%, yang menyatakan sangat

setuju sebanyak 14 responden atau 45,2%, yang menyatakan setuju dan sebanyak 9 responden atau 29%.

Adapun untuk item ketigabelas yaitu adanya jenjang karier yang jelas memberikan dukungan kepada pegawai untuk bekerja dengan baik di instansi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 16,1%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 responden atau 54,8%, yang menyatakan setuju dan sebanyak 9 responden atau 29%, dan yang menyatakan netral.

Untuk item keempat belas yaitu para pegawai terdorong untuk bekerja secara maksimal dengan adanya usaha-usaha pengembangan kemampuan pegawai yang dilakukan oleh instansi, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 16,1%, yang menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 67,7%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 16,1%.

Adapun untuk item kelimabelas yaitu para pegawai termotivasi untuk bekerja dengan pemberian fasilitas yang mendukung pengembangan potensi pegawai dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 19,4%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau 64,5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 25,8%.

Dalam distribusi frekuensi variabel motivasi dapat diketahui bahwa kategori pilihan setuju merupakan prosentase yang banyak dipilih para pegawai dibandingkan dengan pilihan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa

kondisi para pegawai terkait dengan motivasi kerja yaitu mengenai pengakuan, tanggungjawab, prestasi, pekerjaan dan pengembangan para pegawai.

D. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat valid tidaknya masing-masing instrumen dalam variabel kemampuan, motivasi dan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang, nilai dari pengujian ini adalah 0,316 dengan $DF = n-1$ taraf signifikan 0,05 (5%). Instrumen dikatakan valid jika angka koefisien korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai kritik r . Adapun hasil uji validitas pada pengujian ini untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Uji Validitas Variabel Kemampuan (X₁)

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
Kemampuan	X _{1.1}	0,743	0,316	Valid
	X _{1.2}	0,591	0,316	Valid
	X _{1.3}	0,710	0,316	Valid
	X _{1.4}	0,800	0,316	Valid
	X _{1.5}	0,656	0,316	Valid
	X _{1.6}	0,667	0,316	Valid
	X _{1.7}	0,655	0,316	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 4.12, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen variabel kemampuan adalah valid, karena terbukti bahwa nilai koefisien lebih besar dari nilai kritik atau Tabel pada tingkat signifikan 5%. Adapun untuk mengetahui uji validitas variabel motivasi (X₂) dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13
Uji Validitas Variabel Motivasi (X₂)

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
Motivasi	X2.1	0,459	0,316	Valid
	X2.2	0,575	0,316	Valid
	X2.3	0,651	0,316	Valid
	X2.4	0,725	0,316	Valid
	X2.5	0,611	0,316	Valid
	X2.6	0,669	0,316	Valid
	X2.7	0,721	0,316	Valid
	X2.8	0,543	0,316	Valid
	X2.9	0,455	0,316	Valid
	X2.10	0,428	0,316	Valid
	X2.11	0,578	0,316	Valid
	X2.12	0,380	0,316	Valid
	X2.13	0,359	0,316	Valid
	X2.14	0,629	0,316	Valid
	X2.15	0,593	0,316	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 4.13, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen variabel motivasi adalah valid, karena terbukti bahwa nilai koefisien lebih besar dari nilai kritik atau Tabel pada tingkat signifikan 5%. Adapun untuk mengetahui uji validitas variabel kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14

Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu (Y)

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai	Y _{1.1}	0,599	0,316	Valid
	Y _{1.2}	0,431	0,316	Valid
	Y _{1.3}	0,555	0,316	Valid
	Y _{1.4}	0,581	0,316	Valid
	Y _{1.5}	0,604	0,316	Valid
	Y _{1.6}	0,432	0,316	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 4.14, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen variabel kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu adalah valid, karena terbukti bahwa nilai koefisien lebih besar dari nilai kritik atau Tabel pada tingkat signifikan 5%.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk melihat reabel atau tidak, dilakukan dengan melihat koefisien reliabilitas (*coefisient of reliability*). Nilai koefisien tersebut berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati 1 menunjukkan makin reliabel. Ukuran yang dipakai untuk semakin reliabel bilamana *Cronbach's Alpha* diatas 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.15 di bawah:

Tabel 4.15

Hasil Uji Reliabilitas

Item	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Kemampuan	0,816	Reliabel
Motivasi	0,838	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,748	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, hal tersebut dikarenakan koefisien *Cronbach's Alpha* diatas 0,6.

E. Metode Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam bagian ini disajikan hasil statistik mengenai pengaruh variabel kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang, dengan hasil penelitian yang telah diolah komputer melalui program SPSS dengan analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) secara parsial dan simultan.

Tabel 4.16

**Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda
Pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor
Pelayanan Terpadu Lumajang**

Variabel	B	Beta	t	Sig. t
Konstanta	5,418			
Kemampuan (X ₁)	0,144	0,261	2,555	0,016
Motivasi (X ₂)	0,288	0,741	7,240	0,000
t tabel	= 1,980			
R	= 0,856			
R square	= 0,734			
Adjusted R square	= 0,714			
F _{hitung}	= 38,535			
Sig F	= 0,000			

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.16 maka model regresi linier berganda *unstandardized* berdasarkan hasil analisis regresi adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 5,418 + 0,144 X_1 + 0,288 X_2 + e$$

Dari persamaan garis regresi linier berganda, maka dapat diartikan bahwa:

Y= Variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang yang nilainya diprediksi oleh kemampuan dan motivasi.

a = 5,418 merupakan nilai konstanta, yaitu estimasi dari kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang, hasil tersebut menunjukkan

bahwa kinerja karyawan pada pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang yaitu menunjukkan sebesar 5,418.

$b_1 = 0,144$ merupakan slope atau koefisien arah variabel kemampuan (X_1) yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang (Y), artinya variabel kemampuan berpengaruh positif sebesar 0,144 terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang, jika variabel lainnya dianggap konstan.

$b_2 = 0,288$ merupakan slope atau koefisien arah variabel motivasi (X_2) yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang (Y), artinya variabel motivasi berpengaruh positif sebesar 0,288 terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang, jika variabel lainnya dianggap konstan.

e = merupakan nilai residu atau kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi, yang disebabkan karena adanya kemungkinan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi variabel kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang tetapi tidak dimasukkan kedalam model persamaan.

2. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah besar, hal tersebut dapat dilihat pada nilai Adj. R. Square (R^2) yaitu sebesar 0,714. Dengan demikian berarti bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan pengaruh variabel

kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang sebesar 71,4%, sedangkan sisanya sebesar 28,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dari masing-masing variabel kemampuan (X_1) dan motivasi (X_2) hasilnya menunjukkan bahwa adanya korelasi berganda (R) sebesar 0,856. Angka tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel bebas terhadap variabel terkait.

F. Hasil pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Pertama (Hasil Uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel *dependent* atau tidak berpengaruh maka digunakan uji F (*F-test*), dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{Tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) atau perbandingan nilai signifikan F. Apabila $F_{hitung} > F_{Tabel}$ atau nilai $Sig.F < 0,05$ berarti H_0 ditolak, sebaliknya $F_{hitung} < F_{Tabel}$ atau nilai $Sig.F > 0,05$ berarti H_0 diterima. Berdasarkan hasil analisis maka hasil uji F dapat disajikan pada Tabel 4.17

Tabel 4.17
Hasil Uji F

Hipotesis Alternatif (H_a)	F_{Tabel}	Keterangan
Terdapat pengaruh yang signifikan secara serentak dari variabel kemampuan (X_1) dan (X_2), terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang (Y)	$F_{hitung} = 38,535$ $F_{Tabel} = 2,479$ $Sig. F = 0,000$	H_a diterima/ H_0 ditolak

Sumber: Data primer diolah

Dari hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan $Df_1 = 2$ dan $Df_2 = 28$ pada alpha sebesar 5% diperoleh F_{Tabel} sebesar 2,479 sedangkan F_{hitung} diperoleh sebesar 38,535 sehingga dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{Tabel}$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara serentak variabel kemampuan (X_1) dan motivasi (X_2) berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang (Y).

2. Pengujian Hipotesis Kedua (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent*, yaitu variabel kemampuan dan motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang, maka digunakan uji t (*t-test*) yaitu dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{Tabel} , sedangkan nilai t_{Tabel} pada alpha sebesar 5% dapat diperoleh angka sebesar 1,980 pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) atau perbandingan nilai signifikan t. Apabila $t_{hitung} > t_{Tabel}$ atau nilai $Sig.t < 0,05$ berarti H_0 ditolak, sebaliknya $t_{hitung} < t_{Tabel}$ atau nilai $Sig.t > 0,05$ berarti H_0 diterima. Di bawah disajikan hasil perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan t_{Tabel} .

Tabel 4.18

Perbandingan Antara Nilai t_{hitung} Dengan t_{Tabel}

Variabel	Nilai	Status
Variabel kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang	$t_{hitung} = 2,555$ $Sig. t = 0,016$ $t_{Tabel} = 1,980$	Signifikan
Variabel motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang	$t_{hitung} = 7,240$ $Sig. t = 0,000$ $t_{Tabel} = 1,980$	Signifikan

Sumber: Data primer diolah

Dari uraian hasil t_{hitung} dan t_{Tabel} di atas maka dapat diuraikan hasil analisis secara parsial yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel kemampuan (X_1) terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang (Y), dari hasil perhitungan parsial menunjukkan bahwa pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai Tabel sebesar 1,980. Dengan pengujian statistik diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,555, karena nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ ($2,555 > 1,980$) maka disimpulkan bahwa maka secara parsial variabel kemampuan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang.
2. Pengaruh variabel motivasi (X_2) terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang (Y), dari hasil perhitungan parsial menunjukkan bahwa pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai Tabel sebesar 1,980. Dengan pengujian statistik diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,240, karena nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ ($7,240 > 1,980$) maka

disimpulkan bahwa maka secara parsial variabel motivasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (Uji Variabel Dominan)

Adapun untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dapat diketahui dari hasil perbandingan koefisien regresi masing-masing variabel. Dengan menggunakan *standardized Coefficient Beta* mampu mengeliminasi perbedaan unit ukuran pada variabel independent (bebas) yang terdiri dari variabel kemampuan dan motivasi.

Tabel 4.19

Tabel *standardized Coefficient Beta*

Variabel	<i>Standardized Coefficient Beta</i>
Kemampuan	0,261
Motivasi	0,741

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil koefisien regresi (b) masing-masing variabel motivasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Hal tersebut dikarenakan koefisien regresi (*Standardized Coeffucients Beta*) pada variabel tersebut mempunyai nilai terbesar jika dibandingkan dengan variabel kemampuan.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka pembahasan hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh kemampuan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu

Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh variabel kemampuan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang yang ditunjukkan dari hasil pengujian statistik diperoleh nilai t hitung sebesar 2,555, karena nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ ($2,555 > 1,980$) sehingga dapat disimpulkan bahwa maka secara parsial variabel kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Adanya pengaruh yang signifikan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan atau peningkatan dari kemampuan kerja para karyawan maka kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang juga akan mengalami peningkatan.

Kemampuan kerja para pegawai tersebut terkait secara langsung dengan kemampuan kerja, dimana kemampuan kerja merupakan kapasitas atau potensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Kemampuan tersebut terkait secara langsung dengan pengetahuan yaitu untuk tanggap terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan kemampuan para pegawai untuk bekerja secara profesional sehingga dapat memberikan jaminan kepuasan kepada masyarakat. Selanjutnya mengenai pengetahuan untuk memahami dan melakukan identifikasi permasalahan secara tepat dapat dikatakan bahwa dalam bekerja para pegawai mampu, dimana dengan memiliki kemampuan dalam melakukan identifikasi permasalahan maka segala

bentuk permasalahan pada masyarakat maka upaya untuk memaksimalkan potensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Mengenai variabel keterampilan, dalam hal ini mengenai kemampuan teknis yang dimiliki seorang pegawai untuk melaksanakan tugas yang dibebankan oleh instansi yaitu melalui keterampilan dalam menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh instansi untuk mendukung proses penyelesaian pekerjaan. Kemampuan teknis yang dimiliki para pegawai dapat mencerminkan kemampuan yang dimiliki para pegawai dalam upaya untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, dimana pelayanan secara teknis merupakan bentuk secara langsung atas pelayanan yang akan diperoleh oleh masyarakat. Jadi kemampuan secara teknik memberikan pengaruh secara langsung atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Adapun yang terakhir yaitu mengenai sikap para pegawai yang menunjukkan kemampuan para pegawai apabila dikaitkan dengan upaya untuk mengikuti segala petunjuk atau prosedur kerja dengan benar. Sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan akan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat secara langsung, dimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Sikap pegawai akan menjadi tolak ukur secara langsung terkait dengan pencapaian kinerja dalam instansi. Ketiga indikator tersebut menentukan kinerja para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu dalam upaya untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil Analisis didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Nawawi (2003) kepentingan para pemimpin

terhadap kemampuan kerja seorang karyawan cenderung terpusat pada kinerja karyawan, dengan demikian kemampuan kerja karyawan menentukan pencapaian kinerja instansi. Kemampuan yang dimiliki oleh karyawan secara langsung memberikan dukungan dalam proses pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh instansi.

2. Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu

Dari hasil analisis data yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Kesimpulan tersebut diperoleh dari hasil pengujian statistik diperoleh nilai t hitung sebesar 7,240, karena nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ ($7,240 > 1,980$) maka disimpulkan bahwa secara parsial variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan atau peningkatan dari motivasi kerja para karyawan maka kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang juga akan mengalami peningkatan.

Motivasi kerja pegawai merupakan hasrat didalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Seseorang sering melakukan tindakan untuk suatu hal: mencapai tujuan. Maka, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan, dan itu jarang muncul dengan sia-sia. (Mathis dan Jackson, 2001:89). Dengan demikian apabila instansi memberikan pengakuan atas pencapaian hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai maka akan meningkatkan motivasi kerja para pegawai.

Bentuk pengakuan tersebut terkait erat dengan penghargaan baik secara langsung yang diberikan instansi kepada pegawai, bentuk penghargaan ini dapat memberikan dukungan dalam upaya memberikan dukungan untuk meningkatkan motivasi kerja para pegawai.

Motivasi kerja pegawai juga ditunjukkan adanya dorongan untuk menghadapi setiap permasalahan secara profesional, dorongan dalam rangka untuk peningkatan prestasi kerja secara maksimal di instansi. Kemampuan para pegawai untuk bekerja secara profesional akan memberikan jaminan bahwa aktivitas para pegawai sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh instansi dan harapan masyarakat. Selanjutnya motivasi kerja para pegawai juga dapat tercipta melalui pekerjaan yang telah diberikan kepada pegawai dan upaya pengembangan yang dilakukan oleh pegawai dengan dorongan dari instansi. Kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan para pegawai menjadikan para karyawan dapat bekerja secara profesional sehingga para pegawai dapat bekerja sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan oleh instansi.

Menurut dua teori motivasi *Herzberg's* yang dikutip oleh Hasibuan (2003) yang menyatakan bahwa faktor motivator (*motivation factor*) adalah faktor yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan". Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan, misalnya kursi yang empuk, ruangan yang nyaman, penempatan

yang tepat dan lain sebagainya yang menentukan pencapaian kinerja karyawan.

Hasil penelitian didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Fitz dikutip oleh Swasto, (2000) yang menyatakan bahwa kemampuan pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam bekerja di perusahaan akan mempengaruhi tingkat pencapaian kinerja seorang karyawan Selain itu dukungan atau motivasi kerja para karyawan dalam hal ini yaitu mengenai pengakuan, tanggungjawab, prestasi, pekerjaan dan pengembangan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardiansyah (2011) dengan judul: "Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada KUD Dau Malang" yang diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja para karyawan.

3. Pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu

Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa adanya perubahan atau peningkatan kemampuan dan motivasi seorang pegawai maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan. Hasil analisis didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2000:67), dimana faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, menurut adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Faktor kemampuan, secara *reality* yaitu terkait dengan *knowledge* dan *skill*. Adapun faktor motivasi, terbentuk dari sikap (*attitude*)

seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Dalam penelitian motivasi terkait dengan pengetahuan, tanggungjawab, prestasi, pekerjaan dan pengembangan. Adanya pengaruh yang signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja karyawan menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan kedua faktor tersebut menjadikan adanya peningkatan atas pencapaian kinerja yang akan dicapai oleh karyawan.

Hasil analisis membuktikan bahwa pencapaian kinerja seorang pegawai dapat tercermin dari upaya instansi untuk memotivasi para pegawai sehingga dapat berkerja secara maksimal di instansi. Selain itu juga didukung oleh kemampuan yang dimiliki para pegawai dalam bekerja di instansi, dalam hal ini mengenai pengetahuan, keterampilan dan sikap para pegawai. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardiansyah (2011) dengan judul penelitian: Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada KUD Dau Malang, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara kemampuan dan motivasi terhadap kinerja para pegawai.

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN****A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kondisi kinerja para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang menunjukkan bahwa selama ini pelayanan yang diberikan belum mampu memberikan jaminan kepuasan kepada masyarakat. Kondisi ini ditunjukkan dengan adanya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan.
2. Kemampuan yang dimiliki para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang menunjukkan adanya kemampuan para pegawai yang tinggi dalam bekerja. Kemampuan tersebut yaitu meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam bekerja yang ditunjukkan dari jawaban responden yang menyatakan setuju terkait dengan indikator kemampuan kerja karyawan. Namun demikian yang perlu mendapatkan perhatian dari instansi yaitu mengenai sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Motivasi kerja para pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang menunjukkan hasil yang tinggi. Tingginya motivasi kerja karyawan ditunjukkan dengan adanya tingginya pengakuan, tanggungjawab, prestasi, pekerjaan dan pengembangan dalam bekerja di instansi.

4. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah besar, hal tersebut dapat dilihat pada nilai Adj. R. Square (R^2) yaitu sebesar 0,714. Dengan demikian berarti bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan pengaruh variabel kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang sebesar 71,4%, sedangkan sisanya sebesar 28,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
5. Hasil uji F dan uji t dapat diketahui bahwa secara parsial dan simultan variabel kemampuan (X_1) dan motivasi (X_2), berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang (Y)
6. Berdasarkan hasil koefisien regresi (b) masing-masing variabel motivasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Hal tersebut dikarenakan koefisien regresi (*Standardized Coefficients Beta*) pada variabel motivasi mempunyai nilai terbesar jika dibandingkan dengan variabel kemampuan yaitu sebesar 74,1%.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang

- a. Pihak instansi diharapkan selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan para pegawai yaitu dengan secara rutin untuk mengikutsertakan para pegawai dalam mengikuti pelatihan atau diklat sehingga para pegawai memiliki kemampuan secara maksimal dalam bekerja di instansi. Upaya tersebut dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan kerja para pegawai.
- b. Diharapkan instansi selalu berusaha untuk memperbaiki sikap kerja para pegawai di instansi, melalui usaha untuk memperbaiki sikap kerja maka para karyawan dapat bekerja dengan memaksimalkan potensi yang dimiliki. Dimana selama ini terdapat masyarakat yang merasa tidak puas atas sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan.

2. Bagi Pihak Lain

Berdasarkan hasil tersebut maka peneliti selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, yang meliputi: motivasi kerja, konflik, stress kerja, komunikasi dan variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai sehingga penelitian tersebut dapat lebih berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi. V, Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- Atmosoeprapto, Kisdarto, 2001, *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Bartos, 2001, *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.
- Darma, Agus, 1993, *Manajemen Personalia*, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Fandy,Tjiptono, 2004, *Pemasaran Global: Internasionalisasi dan Internetisasi*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2005, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Gibson, James. Jonh M. Ivancevish, and janus H. Donnely. 1996. *Organisasi dan Manajemen*. Terjemahan. Edisi keempat. Erlangga. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate degan Program SPSS*. Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kelima. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Handoko, Hani, 2001, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Penerbit BPFE: Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, 2003, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Cetakan Ketiga, Penerbit Bumi Aksara: Jakarta.
- Indriantoro dan Supomo, 2006, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Nawawi, Hadari, 2003, *Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) Untuk Organisasi Profit Kompetitif*, Penerbit Universitas Gajahmada, Yogyakarta.

Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP Akademi Manajemen Perusahaan. Penerbit YKPN: Yogyakarta.

Mathis dan Jackson, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.

Mamduh, M. Hanafi, 1997, *Manajemen*, Cetakan Pertama, Penerbit UPP AMK YKPN: Yogyakarta.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Ketiga. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Moh. Azhar Ardiansyah, 2011, *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada KUD Dau Malang*, Skripsi Univeritas Brawijaya Malang.

Pengaduan Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang, diakses pada tanggal 12 Juni 2013 dari <http://www.kabupatenlumajang.go.id>,

Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*, CV, Alfabeta: Bandung.

Rao, T.V. 2000 *Penilaian Prestasi Kerja*. LPPM dan Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.

Robbin, Stepen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. PT. Indeks, Kelompok Gramedia. Jakarta.

Singgih Santoso & Fandy Tjiptono, 2000, *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT. Gramedia, Jakarta.

Sinungan, Muchdarsyah, 2000, *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiono. 2006. *Metodologi Penelitian Administrasi*, Edisi Ketiga, Penerbit Alfabeta, Bandung.

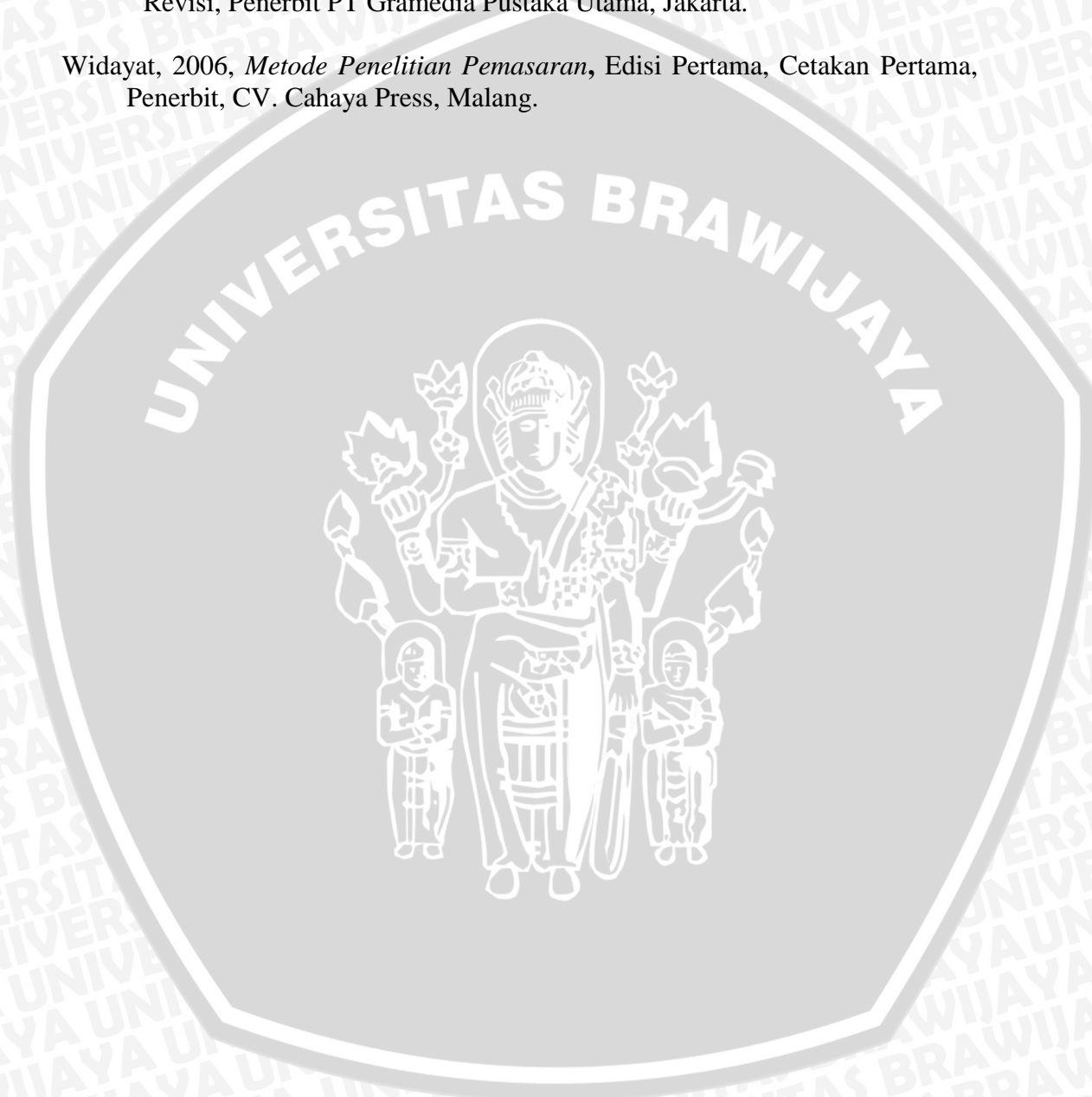
Swasto, Bambang. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengaruhnya terhadap Kinerja dan Imbalan*. FIA Unibraw Malang.

Singarimbun, Masri dan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survai*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3S.

Suhardi, 2006, *Analisis Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada PT. Pupuk Kujang Cikampek Biro Tenaga Kerja*, Skripsi Univeritas Brawijaya Malang.

Umar, Husein, 2006, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Edisi Revisi, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Widayat, 2006, *Metode Penelitian Pemasaran*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit, CV. Cahaya Press, Malang.



KUESIONER**PEGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI KANTOR PELAYANAN TERPADU
(Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang)****Identitas Responden**

1. Usia :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Golongan Pegawai :
5. Lama Bekerja :
6. Jumlah tanggungan keluarga :

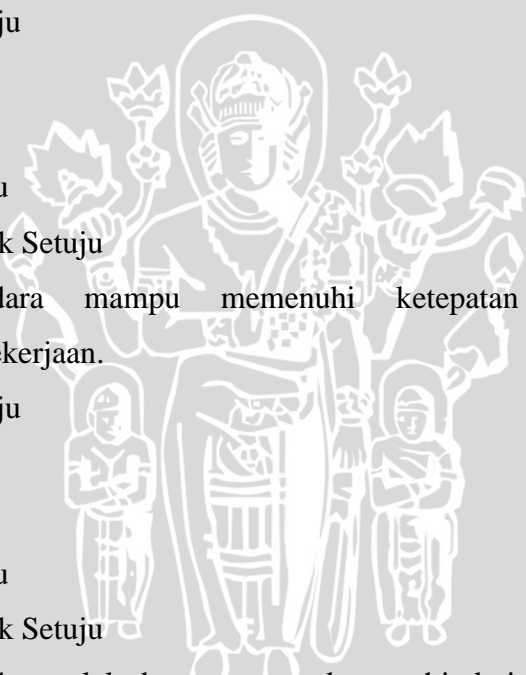
Daftar Pertanyaan

Petunjuk: Berilah tanda silang (x) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara.

A. Variabel Kinerja Pegawai (Y)

1. Kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh Bapak/Ibu/Saudara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan instansi.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Bapak/Ibu/Saudara mampu meminimalkan tingkat kesalahan dalam memberikan pelayanan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju

- e. Sangat Tidak Setuju
3. Jumlah atau hasil kerja yang dihasilkan oleh Bapak/Ibu/Saudara sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh instansi.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Bapak/Ibu/Saudara mampu mencapai target pekerjaan yang dibebankan oleh instansi.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
5. Bapak/Ibu/Saudara mampu memenuhi ketepatan waktu proses penyelesaian pekerjaan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
6. Bapak/Ibu/Saudara selalu berupaya untuk menghindari penundaan proses penyelesaian pekerjaan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju



B. Variabel Kemampuan Kerja (X_1)

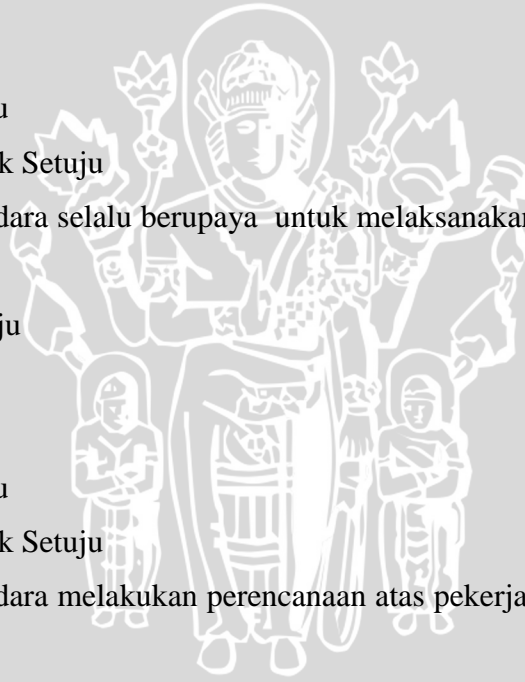
1. Bapak/Ibu/Saudara selalu tanggap terhadap setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
2. Bapak/Ibu/Saudara memiliki pengetahuan untuk memahami dan melakukan identifikasi permasalahan secara tepat.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Bapak/Ibu/Saudara memiliki keterampilan dalam menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh instansi.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Bapak/Ibu/Saudara memiliki keterampilan dalam proses penyelesaian pekerjaan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

5. Bapak/Ibu/Saudara memiliki keterampilan dalam menyampaikan hasil pekerjaan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
6. Bapak/Ibu/Saudara selalu berupaya untuk mengikuti segala petunjuk atau prosedur kerja dengan benar.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
7. Bapak/Ibu/Saudara selalu menjaga sikap baik dengan pegawai yang lain.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

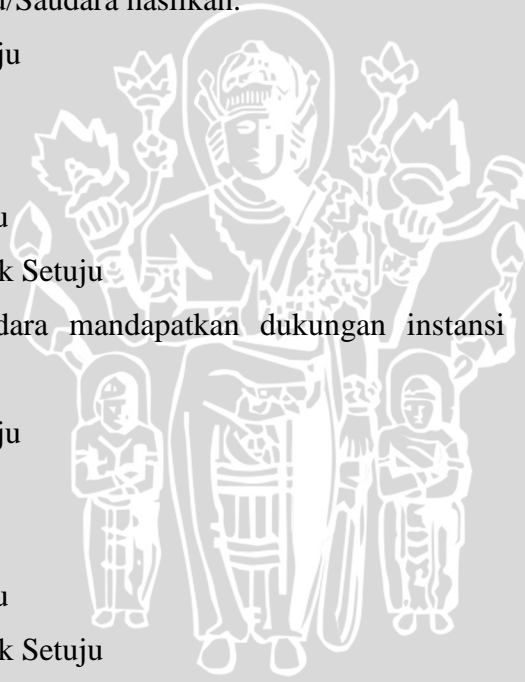
C. Variabel Motivasi (X_2)

1. Bapak/Ibu/Saudara selalu diberikan kesempatan untuk memberikan pendapat ketika proses pengambilan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

2. Instansi selalu memberikan perhatian setiap keluhan yang disampaikan oleh Bapak/Ibu/Saudara.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
3. Instansi selalu memberikan kepercayaan setiap tugas yang harus diselesaikan oleh Bapak/Ibu/Saudara.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
4. Bapak/Ibu/Saudara selalu berupaya untuk melaksanakan tugas secara baik dan benar
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
5. Bapak/Ibu/Saudara melakukan perencanaan atas pekerjaan secara baik dan benar.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
6. Bapak/Ibu/Saudara selalu berusaha mencari solusi yang tepat.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral



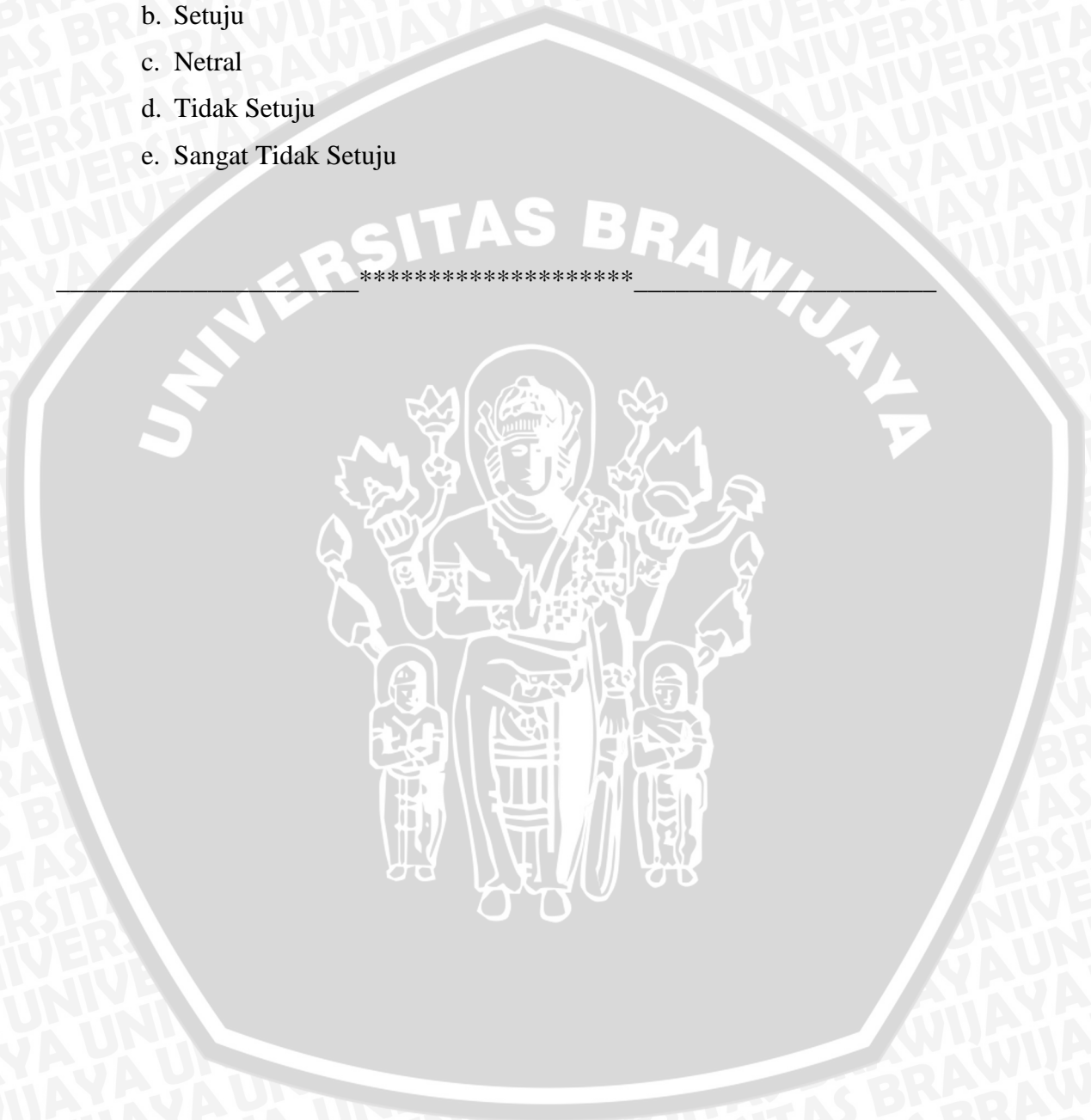
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju
7. Instansi selalu memberikan pengakuan atas prestasi kerja yang Bapak/Ibu/Saudara hasilkan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
8. Instansi selalu memberikan Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang Bapak/Ibu/Saudara hasilkan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
9. Bapak/Ibu/Saudara mendapatkan dukungan instansi ntuk menciptakan prestasi kerja.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
10. Jenis pekerjaan yang menjadi tanggungjawab Bapak/Ibu/Saudara memberikan dukungan untuk bekerja secara maksimal.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju



11. Bapak/Ibu/Saudara mendapatkan pengakuan dari instansi atas beban kerja yang harus diselesaikan oleh pegawai.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
12. Bapak/Ibu/Saudara terdorong untuk bekerja secara maksimal sesuai dengan pembagian pekerjaan yang ditetapkan oleh instansi.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
13. Adanya jenjang karier yang jelas membeirikan dukungan kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk bekerja dengan baik diinstansi.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
14. Bapak/Ibu/Saudara terdorong untuk bekerja secara maksimal dengan adanya usaha-usaha pengembangan kemampuan pegawai yang dilakukan oleh instansi.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

15. Bapak/Ibu/Saudara termotivasi untuk bekerja dengan pemberian fasilitas yang mendukung pengembangan potensi pegawai.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju



**SKOR JAWABAN RESPONDEN
VARIABEL KEMAMPUAN KERJA**

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
1	4	3	3	4	4	4	4	26
2	4	4	4	4	3	4	2	25
3	3	4	4	4	4	4	4	27
4	5	4	4	5	5	4	5	32
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	3	3	4	4	5	3	4	26
7	5	4	4	4	4	4	4	29
8	4	4	3	4	4	4	4	27
9	5	4	4	3	4	4	4	28
10	4	5	4	4	4	4	4	29
11	5	4	5	4	4	5	5	32
12	3	4	3	3	3	4	4	24
13	4	5	4	5	5	4	5	32
14	4	4	4	4	3	5	4	28
15	3	4	4	4	4	4	5	28
16	5	4	4	5	5	5	5	33
17	3	3	3	4	3	3	3	22
18	3	4	3	3	4	4	4	25
19	3	3	3	3	3	4	3	22
20	4	4	4	4	3	4	3	26
21	4	4	4	4	4	3	3	26
22	5	4	5	5	4	5	4	32
23	4	4	5	4	4	4	3	28
24	5	4	4	5	5	4	4	31
25	4	5	4	5	4	4	4	30
26	4	4	4	4	3	4	4	27
27	3	3	3	3	4	3	4	23
28	4	5	4	5	4	5	4	31
29	4	4	5	5	5	5	4	32
30	4	4	4	4	3	3	3	25
31	3	4	3	3	4	4	3	24

**SKOR JAWABAN RESPONDEN
VARIABEL MOTIVASI**

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2
1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	62
2	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	58
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	55
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	67
5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	61
6	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	53
7	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	51
8	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	53
9	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	52
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	51
11	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	66
12	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	65
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	60
14	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	51
15	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	63
16	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	67
17	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	55
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	60
19	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	5	3	4	53
20	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	50
21	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	62
22	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	64
23	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	61
24	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	64
25	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	58
26	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	56
27	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	57
28	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	51
29	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	66
30	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	65
31	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	64



**SKOR JAWABAN RESPONDEN
VARIABEL KINERJA PEGAWAI**

No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y
1	4	4	5	4	3	4	24
2	3	3	4	5	4	3	22
3	4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	5	4	4	5	26
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	3	23
7	4	4	3	4	3	4	22
8	3	4	4	3	4	3	21
9	4	3	3	3	3	4	20
10	3	4	3	3	3	4	20
11	4	5	4	5	4	4	26
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	3	3	4	4	4	22
14	4	3	4	4	3	3	21
15	4	4	4	3	4	4	23
16	5	4	5	4	5	4	27
17	5	4	4	3	3	3	22
18	4	4	4	4	3	3	22
19	3	4	3	3	4	4	21
20	3	4	4	3	3	3	20
21	4	5	4	4	4	3	24
22	4	4	4	4	4	5	25
23	3	4	4	3	4	4	22
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	3	4	4	4	4	23
26	3	4	4	3	4	4	22
27	3	4	5	3	3	4	22
28	4	4	4	4	3	4	23
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	3	23
31	4	4	3	4	4	4	23

Hasil Distribusi Jawaban Responden

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	29.0	29.0	29.0
	4	15	48.4	48.4	77.4
	5	7	22.6	22.6	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	16.1	16.1	16.1
	4	22	71.0	71.0	87.1
	5	4	12.9	12.9	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	25.8	25.8	25.8
	4	19	61.3	61.3	87.1
	5	4	12.9	12.9	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	19.4	19.4	19.4
	4	17	54.8	54.8	74.2
	5	8	25.8	25.8	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	25.8	25.8	25.8
	4	17	54.8	54.8	80.6
	5	6	19.4	19.4	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	16.1	16.1	16.1
4	20	64.5	64.5	80.6
5	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.2	3.2	3.2
3	7	22.6	22.6	25.8
4	18	58.1	58.1	83.9
5	5	16.1	16.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	32.3	32.3	32.3
4	16	51.6	51.6	83.9
5	5	16.1	16.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.2	3.2	3.2
3	9	29.0	29.0	32.3
4	17	54.8	54.8	87.1
5	4	12.9	12.9	100.0
Total	31	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	29.0	29.0	29.0
4	21	67.7	67.7	96.8
5	1	3.2	3.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	



X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	3.2	3.2	3.2
	3	7	22.6	22.6	25.8
	4	17	54.8	54.8	80.6
	5	6	19.4	19.4	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	19.4	19.4	19.4
	4	19	61.3	61.3	80.6
	5	6	19.4	19.4	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	22.6	22.6	22.6
	4	17	54.8	54.8	77.4
	5	7	22.6	22.6	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	3.2	3.2	3.2
	3	11	35.5	35.5	38.7
	4	14	45.2	45.2	83.9
	5	5	16.1	16.1	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	19.4	19.4	19.4
	4	14	45.2	45.2	64.5
	5	11	35.5	35.5	100.0
Total		31	100.0	100.0	



X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	35.5	35.5	35.5
	4	15	48.4	48.4	83.9
	5	5	16.1	16.1	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	25.8	25.8	25.8
	4	13	41.9	41.9	67.7
	5	10	32.3	32.3	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	29.0	29.0	29.0
	4	17	54.8	54.8	83.9
	5	5	16.1	16.1	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	29.0	29.0	29.0
	4	14	45.2	45.2	74.2
	5	8	25.8	25.8	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X2.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	29.0	29.0	29.0
	4	17	54.8	54.8	83.9
	5	5	16.1	16.1	100.0
Total		31	100.0	100.0	

X2.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	16.1	16.1	16.1
4	21	67.7	67.7	83.9
5	5	16.1	16.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

X2.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	16.1	16.1	16.1
4	20	64.5	64.5	80.6
5	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	25.8	25.8	25.8
4	21	67.7	67.7	93.5
5	2	6.5	6.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	19.4	19.4	19.4
4	23	74.2	74.2	93.5
5	2	6.5	6.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	19.4	19.4	19.4
4	21	67.7	67.7	87.1
5	4	12.9	12.9	100.0
Total	31	100.0	100.0	



Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	32.3	32.3	32.3
	4	19	61.3	61.3	93.5
	5	2	6.5	6.5	100.0
Total		31	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	35.5	35.5	35.5
	4	19	61.3	61.3	96.8
	5	1	3.2	3.2	100.0
Total		31	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	29.0	29.0	29.0
	4	20	64.5	64.5	93.5
	5	2	6.5	6.5	100.0
Total		31	100.0	100.0	



Hasil Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Kemampuan Kena
X1.1	Pearson Correlation	1	.330	.573**	.548**	.328	.460**	.302	.743**
	Sig. (2-tailed)		.070	.001	.001	.071	.009	.098	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.2	Pearson Correlation	.330	1	.381*	.454*	.174	.407**	.244	.591**
	Sig. (2-tailed)	.070		.034	.010	.350	.023	.187	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.3	Pearson Correlation	.573**	.381*	1	.575**	.296	.457**	.186	.710**
	Sig. (2-tailed)	.001	.034		.001	.105	.010	.316	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.4	Pearson Correlation	.548**	.454*	.575**	1	.514**	.400*	.359*	.800**
	Sig. (2-tailed)	.001	.010	.001		.003	.026	.047	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.5	Pearson Correlation	.328	.174	.296	.514**	1	.167	.597**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.071	.350	.105	.003		.368	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.6	Pearson Correlation	.460**	.407**	.457**	.400*	.167	1	.394*	.667**
	Sig. (2-tailed)	.009	.023	.010	.026	.368		.028	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.7	Pearson Correlation	.302	.244	.186	.359*	.597**	.394*	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.098	.187	.316	.047	.000	.028		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Kemampuan Kerja	Pearson Correlation	.743**	.591**	.710**	.800**	.656**	.667**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31

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

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



Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	Motivas
X2.1 Pearson Correlation	1	.464**	-.161	.618**	-.077	.213	.295	-.013	.209	-.231	-.170	-.118	.243	.000	-.494**	.459**
Sig. (2-tailed)		.008	.387	.000	.682	.250	.107	.946	.259	.211	.360	.526	.189	1.000	.005	.009
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.2 Pearson Correlation	.464**	1	.289	.456**	.441*	.340	.433*	.135	.109	-.093	.215	-.014	.423*	.322	.325	.575**
Sig. (2-tailed)	.008		.115	.010	.013	.061	.015	.470	.560	.618	.246	.941	.018	.077	.074	.001
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.3 Pearson Correlation	.161	.289	1	.454*	.410*	.379*	.414*	.290	.226	.379*	.384*	.322	-.003	.561**	.340	.851**
Sig. (2-tailed)	.387	.115		.010	.022	.035	.021	.113	.222	.035	.033	.077	.987	.001	.054	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.4 Pearson Correlation	.618**	.456**	.454*	1	.353	.523**	.475**	.273	.344	.127	.241	.054	.241	.309	.598**	.725**
Sig. (2-tailed)	.000	.010	.010		.051	.003	.007	.138	.058	.496	.192	.774	.192	.090	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.5 Pearson Correlation	.077	.441*	.410*	.454*	1	.385*	.477**	.215	.225	.273	.303*	.070	.157	.456**	.436*	.811**
Sig. (2-tailed)	.682	.013	.022	.051		.032	.007	.245	.224	.137	.029	.708	.398	.010	.014	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.6 Pearson Correlation	.213	.340	.379*	.523**	.385*	1	.505**	.332	.069	.316	.146	.389**	.291	.338	.323	.669**
Sig. (2-tailed)	.250	.061	.035	.003	.032		.004	.068	.711	.083	.435	.030	.112	.063	.077	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.7 Pearson Correlation	.295	.433*	.414*	.475**	.477**	.505**	1	.369*	.273	.354*	.319	.100	.127	.448*	.375*	.721**
Sig. (2-tailed)	.107	.015	.021	.007	.007	.004		.137	.044	.080	.593	.498	.011	.038	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.8 Pearson Correlation	-.013	.135	.290	.273	.215	.332	.369*	1	.385*	.334	.314	.311	.111	.314	.063	.543**
Sig. (2-tailed)	.946	.470	.113	.138	.245	.068	.041		.032	.067	.085	.088	.551	.085	.737	.002
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.9 Pearson Correlation	.209	.109	.226	.344	.225	.069	.273	.385*	1	.208	.369*	-.138	-.055	.493*	.094	.455*
Sig. (2-tailed)	.259	.560	.222	.058	.224	.711	.137	.032		.252	.041	.458	.770	.005	.617	.010
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.10 Pearson Correlation	-.231	-.093	.379*	.127	.273	.316	.364*	.334	.208	1	.145	.406*	-.177	.374*	.067	.428*
Sig. (2-tailed)	.211	.618	.035	.496	.137	.083	.044	.067	.262	.262	.435	.024	.342	.038	.721	.016
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.11 Pearson Correlation	.170	.215	.384*	.241	.393*	.146	.319	.314	.369*	.145	1	.256	.258	.344	.340	.578**
Sig. (2-tailed)	.360	.246	.033	.192	.029	.435	.080	.085	.041	.435		.165	.160	.058	.062	.001
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.12 Pearson Correlation	-.118	-.014	.322	.054	-.070	.389*	.100	.311	-.138	.406*	.256	1	-.124	.077	.149	.380*
Sig. (2-tailed)	.526	.941	.077	.774	.708	.030	.593	.088	.458	.024	.165	.165		.507	.681	.424
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.13 Pearson Correlation	.243	.423*	-.003	.241	.157	.291	.127	.111	-.055	-.177	.258	.124	1	.086	.175	.359*
Sig. (2-tailed)	.189	.018	.987	.192	.398	.112	.498	.551	.770	.342	.160	.507	.31		.645	.346
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.14 Pearson Correlation	.000	.322	.561**	.309	.456**	.338	.448*	.314	.493**	.374*	.344	.077	.086	.1	.296	.629**
Sig. (2-tailed)	1.000	.077	.001	.090	.010	.063	.011	.085	.005	.038	.058	.681	.645		.118	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.15 Pearson Correlation	.494**	.325	.349	.598**	.436*	.323	.375*	.063	.094	.067	.340	.149	.175	.286	1	.593**
Sig. (2-tailed)	.005	.074	.054	.000	.014	.077	.038	.737	.617	.721	.062	.424	.346	.118		.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Motivas Pearson Correlation	.459**	.575**	.651**	.725**	.611**	.669**	.721**	.543**	.455**	.428**	.578**	.380*	.359**	.629**	.593**	1
Sig. (2-tailed)	.009	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.010	.016	.001	.035	.047	.000	.000	
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

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

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



Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Kinerja Pegawai
Y1.1	Pearson Correlation	1	.028	.173	.368*	.121	.071	.559**
	Sig. (2-tailed)		.882	.353	.041	.517	.705	.001
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.2	Pearson Correlation	.028	1	.203	-.004	.211	.012	.431*
	Sig. (2-tailed)	.882		.274	.984	.255	.951	.016
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.3	Pearson Correlation	.173	.203	1	.150	.146	.057	.555**
	Sig. (2-tailed)	.353	.274		.421	.435	.761	.001
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.4	Pearson Correlation	.368*	-.004	.150	1	.259	.020	.581**
	Sig. (2-tailed)	.041	.984	.421		.159	.915	.001
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.5	Pearson Correlation	.121	.211	.146	.259	1	.192	.604**
	Sig. (2-tailed)	.517	.255	.435	.159		.302	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.6	Pearson Correlation	.071	.012	.057	.020	.192	1	.432*
	Sig. (2-tailed)	.705	.951	.761	.915	.302		.015
	N	31	31	31	31	31	31	31
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	.559**	.431*	.555**	.581**	.604**	.432*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.016	.001	.001	.000	.015	
	N	31	31	31	31	31	31	31

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

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



Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.94	.727	31
X1.2	3.97	.547	31
X1.3	3.87	.619	31
X1.4	4.06	.680	31
X1.5	3.94	.680	31
X1.6	4.03	.605	31
X1.7	3.87	.718	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	23.74	7.131	.609	.781
X1.2	23.71	8.280	.460	.806
X1.3	23.81	7.628	.590	.786
X1.4	23.61	7.045	.698	.765
X1.5	23.74	7.665	.504	.800
X1.6	23.65	7.837	.539	.794
X1.7	23.81	7.561	.493	.803

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.68	10.026	3.166	7

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	15

Item Statistics

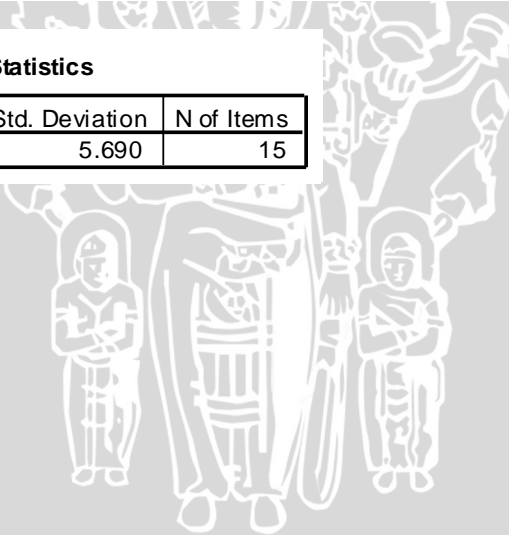
	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.84	.688	31
X2.2	3.77	.717	31
X2.3	3.74	.514	31
X2.4	3.90	.746	31
X2.5	4.00	.632	31
X2.6	4.00	.683	31
X2.7	3.74	.773	31
X2.8	4.16	.735	31
X2.9	3.81	.703	31
X2.10	4.06	.772	31
X2.11	3.87	.670	31
X2.12	3.97	.752	31
X2.13	3.87	.670	31
X2.14	4.00	.577	31
X2.15	4.03	.605	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	54.94	29.262	.355	.834
X2.2	55.00	28.200	.482	.827
X2.3	55.03	28.832	.595	.823
X2.4	54.87	26.783	.653	.815
X2.5	54.77	28.381	.534	.824
X2.6	54.77	27.647	.594	.820
X2.7	55.03	26.632	.645	.815
X2.8	54.61	28.378	.442	.829
X2.9	54.97	29.232	.349	.835
X2.10	54.71	29.213	.308	.838
X2.11	54.90	28.424	.491	.826
X2.12	54.81	29.695	.259	.841
X2.13	54.90	30.090	.250	.840
X2.14	54.77	28.581	.562	.823
X2.15	54.74	28.665	.518	.825

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
58.77	32.381	5.690	15



Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	3.81	.543	31
Y1.2	3.87	.499	31
Y1.3	3.94	.574	31
Y1.4	3.74	.575	31
Y1.5	3.68	.541	31
Y1.6	3.77	.560	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	19.00	2.267	.286	.414
Y1.2	18.94	2.529	.157	.478
Y1.3	18.87	2.249	.261	.427
Y1.4	19.06	2.196	.294	.408
Y1.5	19.13	2.183	.346	.381
Y1.6	19.03	2.499	.121	.501

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.81	3.028	1.740	6

Hasil Analisis Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Pegawai	22.81	1.740	31
Kemampuan Kerja	27.68	3.166	31
Motivasi	58.74	5.645	31

Correlations

		Kinerja Pegawai	Kemampuan Kerja	Motivasi
Pearson Correlation	Kinerja Pegawai	1.000	.484	.819
	Kemampuan Kerja	.484	1.000	.301
	Motivasi	.819	.301	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Pegawai	.	.003	.000
	Kemampuan Kerja	.003	.	.050
	Motivasi	.000	.050	.
N	Kinerja Pegawai	31	31	31
	Kemampuan Kerja	31	31	31
	Motivasi	31	31	31

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi, Kemampuan Kerja ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.856 ^a	.734	.714	.930	1.757

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Kemampuan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.631	2	33.315	38.535	.000 ^a
	Residual	24.208	28	.865		
	Total	90.839	30			

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Kemampuan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.418	2.036		2.661	.013		
	Kemampuan Kerja	.144	.056	.261	2.555	.016	.981	1.021
	Motivasi	.228	.032	.741	7.240	.000	.909	1.010

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kemampuan Kerja	Motivasi
1	1	2.988	1.000	.00	.00	.00
	2	.008	19.493	.06	.92	.30
	3	.004	26.396	.94	.07	.70

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.57	25.46	22.81	1.490	31
Residual	-1.715	1.746	.000	.898	31
Std. Predicted Value	-1.501	1.778	.000	1.000	31
Std. Residual	-1.844	1.877	.000	.966	31

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai





PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KANTOR PELAYANAN TERPADU
Jl. Jendral Panjaitan No. 89 Telp. / Fax. (0334) 889822 - 894444
LUMAJANG – 67312

SURAT KETERANGAN

Nomor : 503/ /427.73/2013

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan saudara yang tersebut di bawah ini :

Nama : Septiani Agustina Shafiah
NIM : 091 031 0118
Fakultas / Jurusan : Fakultas Ilmu Administrasi / FIA Publik
Universitas Brawijaya Malang

Telah melakukan serangkaian pengambilan data / informasi di Kantor Pelayanan terpadu Kabupaten Lumajang. Sehubungan dengan tugas pembuatan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu (Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang)”**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Lumajang, 18 Oktober 2013
Kepala Kantor Pelayanan Terpadu
Kabupaten Lumajang



Drs. DEDWI SUPRAPTO, M.Si
Pembina

NIP. 19701218 199101 1 002