-COMMUNICATION IN PERSONNEL MANAGEMENT
SERVICE PERSONNEL MANAGEMENT
© MILIK Perpustakaan Universitas Airlangga

TESIS

PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF VERTIKAL HORISONTAL DAN MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SEPULUH KANTOR CAMAT YANG MEMBUKA PELAYANAN ADMINISTRASI MALAM HARI DI KOTA SURABAYA

TPS 52/06
Den
P

OLEH :

DENNY CHRISTUPEL T
NIM. 090310630 L

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF VERTIKAL HORISONTAL DAN MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SEPULUH KANTOR CAMAT YANG MEMBUKA PELAYANAN ADMINISTRASI MALAM HARI DI KOTA SURABAYA

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga

OLEH :

DENNY CHRISTUPEL T
NIM. 090310630 L

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini telah disetujui :

Tanggal :

OLEH :

Pembimbing Ketua,

Dr. Sunarjo, dr., MS., MSc

Pembimbing,

Drs. Jusuf Irianto, M.Com

Mengetahui,
Wakil Ketua Program Studi Ilmu PSDM
Pascasarjana Universitas Airlangga,

Dr. Sunarjo, dr., MS., MSc
NIP. 130 685 841

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister, dapat diselesaikan.

Terima kasih juga yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya sampaikan dengan hormat kepada Bapak Pembimbing Dr. Sunarjo, dr., MS., MSc dan Drs. Jusuf Irianto, M.Com yang dengan sabar dan tulus memberikan dorongan bimbingan semangat, saran, nasehat terbaik selama proses penyelesaian tesis ini.

Perkenankan saya dengan selesainya tesis ini, mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

Rektor Universitas Airlangga Prof. Dr. Med. Puruhito, dr., atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan program magister.

Direktur Program Pascasarjana Prof. Dr. H. Muhammad Amin, dr atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk menjadi mahasiswa program magister pada program Pascasarjana UNAIR; Bapak Prof. Haryono Soeyono, MA., PhD selaku Ketua Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia, Bapak Prof. Dr. Laba Mahaputra, drh., MSc., selaku Asisten Direktur Bidang Akademik; Bapak Dr. Sunarjo, dr., MS., MSc, selaku Asisten Direktur Bidang Umum sekaligus sebagai wakil ketua Program Studi Pengembangan Sumber Daya Manusia.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Bapak Camat Gubeng Drs. Zainal Arifin dan Drs. Soenarjono selaku mantan camat Gubeng beserta seluruh staf kecamatan Gubeng yang mendukung suasana kerja.

Orang tua ayah dan ibu Johnny Tupamahu, Istri dr. Berlian Beatrix Rarome, Anakku Michael Joshua. K. Tupamahu, adikku Ketty, Sefnat dan Kenny.

Rekan-rekan perkuliahan PSDM Pararel (Alan, Pipit, Heru, Budin, Imam, Yeni, Yusuf, Wildan, Gagat, Mia, Iwan, Sutikno) dan rekan-rekan PSDM Reguler. Rekan-rekan staf sekretariat PSDM (Lukman, Ira, Martinho,Audrey dan Dhani) yang mendukung suasana perkuliahan menjadi kondusif.

Surabaya, 18 Agustus 2005

Peneliti

Telah disetujui

Pada tanggal : 26 September 2006

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Prof. Haryono Soeyono, MA,Phd

Anggota : Dr. Sunarjo, dr, MS, MSc

Prof. Kuntoro, dr, MPH, Dr.PH

Dr. Hariadi Soeparto, dr., DOR, MSc

Drs. Jusuf Irianto, M.Com

dr. Stefanus L, MPH

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

RINGKASAN

PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF VERTIKAL HORISONTAL DAN MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SEPULUH KANTOR CAMAT YANG MEMBUKA PELAYANAN ADMINISTRASI MALAM HARI DI KOTA SURABAYA

DENNY CHRISTUPEL T

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik merupakan upaya yang terus digalakkan. Sebagai aparat pemerintah yang dekat dengan masyarakat kecamatan merupakan salah satu instansi yang banyak disorot. Jawa Timur sebagai *pilot project* dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terus berbenah diri. Pelayanan publik sebenarnya bukan hal baru. Sejak instansi memberikan pelayanan pada masyarakat sejak itulah terdapat pelayanan publik. Namun dari tahun – tahun kinerja pelayanan publik belum pernah dieavaluasi.

Salah satu yang membutuhkan untuk dilakukan evaluasi adalah kualitas pelayanan publik di Sepuluh Kantor Camat yang membuka praktek pelayanan malam hari. Pembukaan pelayanan di malam hari merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan surat – surat lainnya karena pada waktu pagi sampai sore hari masyarakat sedang sibuk bekerja. Komitmen baik ini tentunya harus terus dibenahi agar Jawa Timur dapat menjadi acuan bagi propinsi lain dalam hal pengembangan kualitas pelayanan publik

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif vertikal horisonal dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di sepuluh kantor camat yang membuka pelayanan administrasi malam hari di kota Surabaya

Penelitian dilakukan selama bulan Juni-Juli di sepuluh kantor camat yang membuka pelayanan administrasi malam hari. Sampel penelitian dibagi menjadi dua yaitu pegawai yang bertugas di loket kecamatan dan berjumlah 57. Sampel kedua adalah masyarakat yang dilayani oleh pegawai di loket tersebut. Masing – masing pegawai dinilai oleh 3 masyarakat, sehingga jumlah seluruh sampel masyarakat adalah 171. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh komunikasi efektif vertikal dan horisontal dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Sepuluh Kantor Camat yang membuka pelayanan publik pada malam hari. Besarnya kontribusi komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi sebesar 27.7 % Hasil ini membuktikan bahwa dengan komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

pegawai yang baik dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Camat di Surabaya.

Rekomendasi yang dapat disarankan pada penelitian ini perlu dilakukan diklat teknis khusus untuk petugas loket. Terkait dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan juga dengan cara melakukan seleksi pada pegawai yang ada di loket, dan dipilih yang mempunyai karakter yang dapat melayani publik dengan baik, seperti ramah, murah senyum, lembut, berpenampilan menarik, sopan dan sebagainya. Di samping itu perlu dilakukan perampingan loket, untuk mengefektifkan pelaksanaan tugas. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih dimudahkan dalam pengurusan surat – surat sehingga lebih praktis, cepat, efektif dan efisien. Sistem *rolling* pegawai yang diterapkan tidak selamanya efektif. Sebab dengan *rolling* maka masing – masing pegawai akan menghabiskan banyak waktu untuk mempelajari cara yang tepat untuk melayani, belum tentu pegawai yang menggantikan pegawai yang sebelumnya mempunyai kemampuan yang sama atau lebih, juga akan kesulitan apabila menangani kasus – kasus yang berkelanjutan oleh pelanggan atau masyarakat yang pada saat itu harus mengurus berkas beberapa kali di Kantor Camat.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

SUMMARY

THE INFLUENCE OF EFFECTIVE VERTICAL HORIZONTAL COMMUNICATION AND EMPLOYEE'S MOTIVATION TO THE PUBLIC QUALITY SERVICE ON TEN-SUB DISTRICT OFFICE THAT SERVE THEIR NIGHT-SHIFT ADMINISTRATIVE SERVICE IN SURABAYA

DENNY CHRISTUPEL T

The effort to increase the quality of public services is never ending efforts. As the govern mental institution that directly involves with public, sub district institution is an institution that elucidated very often. East java governmental institution is a *pilot project* institution from the increasing public quality services, keep on up to dating itself. The public services issue is not merely new. Since this institution, serve their services to the public services automatically born. Nevertheless, the works of public services have never been evaluated annually.

The one that needs to be evaluated is the quality of public services on ten sub district offices that open their night-shift services. The aperture of night-shift services is one construction that made but local government in accomplishing the needs of public on KTP (Citizenship Card), KK (Family Recognition Card) and the other official papers, an which the reason because on the day and noon lot of the people have to works. This great commitment need to be improved frequently so East Java governmental institution itself can be model for the other provinces in scope of extension of the development of the public Quality services.

The aim of this research is to analysis the influence of effective vertical horizontal communication and the employee's motivation towards the public quality service on tensub district offices that open their night-shift administrative service in Surabaya.

This research is conducted on June - July at ten sub district offices that open their night-shift administrative service. The sample of the research is separated into two sections. The first is 57 employees, works in the sub district-ticketing window. The second one is the Public society who is serviced by the counter. Each of the employee are valued by 3 people, therefore the total sample of people are 171. Questionnaire is being used for the instrument in this research. The technique of analyzing uses double-linier-regression techniques.

The result of this research shows that there are influence from effective vertical horizontal communication and employee's motivation towards the public quality services on ten sub district offices that open their night-shift services. The total contribution amount figures effective vertical horizontal communication and employee's motivation is 27,7%. This proves that by having effective vertical horizontal communication and good employee's motivation able to increase the quality of public services that is held at Surabaya sub district offices.

The suggestion in this research is the need to have significant technical training for the ticketing windows employees. In addition to the quality of the public services, there are Some way that can be done to improve the quality of public service that is by doing selection to the employees in the counter site, and from those selection are sorted the one that are patient, polite, good looking, nice people and other characteristics that build the customer comfortable. Beside that, the needs to disfigured the counter amount, in effectively the fulfillment of working. Those two ways are intended that the public civilian is easier in dealing with governmental papers practically, fast, effectively and efficiently. Employee's rolling system that has been done these several years is not always effective by rolling system. Each of the employees wi1L spend more time to learn how to serve. In this reason there is an argument that the second employees from the rolling system will not thoroughly the previous case and this employees are not fully have the same skill or more from the previous rolling person. And also these rolling employees will find some difficulties when facing with civilian people's contiguous case in which on those similar second the are having contiguous papers in sub district office.

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF VERTIKAL HORISONTAL DAN MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SEPULUH KANTOR CAMAT YANG MEMBUKA PELAYANAN ADMINISTRASI MALAM HARI DI KOTA SURABAYA

DENNY CHRISTUPEL T

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif vertikal horisonal dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Sepuluh Kantor Camat yang membuka pelayanan administrasi malam hari di kota Surabaya

Penelitian dilakukan selama bulan Juni-Juli di Sepuluh Kantor Camat yang membuka pelayanan administrasi malam hari. Sampel penelitian dibagi menjadi dua yaitu pegawai yang bertugas di loket kecamatan dan berjumlah 57. Sampel kedua adalah masyarakat yang dilayani oleh pegawai di loket tersebut. Masing – masing pegawai dinilai oleh 3 masyarakat, sehingga jumlah seluruh sampel masyarakat adalah 171. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh komunikasi efektif vertikal dan horisontal dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Sepuluh Kantor Camat yang membuka pelayanan publik pada malam hari. Besarnya kontribusi komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi sebesar 27.7 % Hasil ini membuktikan bahwa dengan komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi pegawai yang baik dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik yang dilakukan kantor camat di Surabaya.

Kata kunci : Komunikasi efektif vertikal horisontal, motivasi pegawai, kualitas pelayanan publik, pelayanan administrasi malam hari

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PRASYARAT GELAR ii
LEMBAR PERSETUJUAN iii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
RINGKASAN vii
SUMMARY ix
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan Masalah 8
1.3. Tujuan Penelitian 9
1.3.1. Tujuan Umum 9
1.3.2. Tujuan Khusus 9
1.4. Manfaat Penelitian 9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1. Komunikasi 10
2.1.1. Pengertian Komunikasi 10
2.1.2. Komunikasi Vertikal 10
2.1.3. Komunikasi Horisontal 26
2.2. Motivasi 29
2.2.1. Pengertian Motivasi 29
2.2.2. Teori-Teor Motivasi 31
2.3. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan 41
2.4. Peneltian Terdahulu 44

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL 47
3.1. Kerangka Konseptual 47
3.2. Hipotesis Penelitian 49

BAB 4 METODE PENELITIAN 50
4.1. Rancangan Penelitian 50
4.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 50
4.3. Variabel Penelitian 51
4.3.1. Klasifikasi Variabel 51

4.3.2. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya..... 52
4.4. Instrumen Penelitian..... 57
4.5. Uji Alat Ukur Penelitian..... 58
4.5.1. Uji Fisibilitas..... 58
4.5.2. Validitas Instrumen Penelitian..... 58
4.5.3. Uji Reliabilitas..... 59
4.6. Lokasi dan Waktu..... 59
4.7. Prosedur Pengumpulan Data..... 59
4.7.1. Jenis dan Sumber Data..... 59
4.7.2. Teknik Pengumpulan Data..... 60
4.8. Cara Pengolahan Data..... 61
4.9. Teknik Analisis Data..... 61
4.9.1 Uji Persyaratan Regresi..... 62
4.9.2 Normalitas..... 62
4.9.3 Linieritas..... 63
4.9.4 Pengujian Gejala Multikolinearitas..... 63
4.9.5 Pengujian Gejala Heteroskedastisitas..... 63
4.9.6 Pengujian Gejala Autokorelasi..... 64

BAB 5 ANALISIS HASIL PENELITIAN..... 65
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian di Sepuluh Kecamatan..... 65
5.1.1 Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan..... 65
5.1.2 Rincian Tugas dan Fungsi Sekretaris Kecamatan..... 65
5.1.3 Rincian Tugas dan Fungsi Seksi Pemerintahan..... 66
5.1.4 Rincian Tugas dan Fungsi Seksi Ketertiban..... 67
5.1.5 Rincian Tugas dan Fungsi Seksi Pembangunan..... 67
5.1.6 Rincian Tugas dan Fungsi Seksi Kesejahteraan Rakyat 68
5.1.7 Kantor Camat Wonokromo..... 69
5.1.8 Kantor Camat Rungkut..... 70
5.1.9 Kantor Camat Sawahan..... 72
5.1.10 Kantor Camat Tandes..... 73
5.1.11 Kantor Camat Bubutan..... 74
5.1.12 Kantor Camat Semampir..... 75
5.1.13 Kantor Camat Pabean Cantikan..... 76
5.1.14 Kantor Camat Karang Pilang..... 77
5.1.15 Kantor Camat Tambaksari..... 78
5.1.16 Kantor Camat Gubeng..... 79
5.2 Hasil Pengujian Fisibilitas, Validitas dan Reliabilitas..... 81
5.2.1 Pengujian Fisibilitas..... 81
5.3 Karakteristik Responden..... 86
5.3.1 Karakteristik Pegawai..... 86
5.3.2 Karakteristik Masyarakat..... 90
5.4 Gambaran Jawaban Responden Secara Deskriptif..... 95
5.4.1 Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal..... 96
5.4.2 Motivasi Pegawai..... 101

5.4.3 Kualitas Pelayanan Publik 107
5.5 Uji Persyaratan Regresi 109
5.5.1 Normalitas 109
5.5.2 Linieritas 110
5.5.3. Pengaruh Gejala Multikolinieritas 112
5.5.4 Pengujian Gejala Heteroskedastisitas 113
5.5.5 Pengujian Gejala Autokorelasi 114
5.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 114
5.6.1 Koefesien Determinasi Berganda dan Koefisien Korelasi Berganda 116
5.6.1.1 Koefisien Determinasi Berganda 116
5.6.1.2 Koefisien Korelasi Berganda 116
5.6.2 Pembuktian Hipotesis 116

BAB 6 PEMBAHASAN 118
6.1. Pembahasan Penyajian Deskriptif Data Pelayanan Publik pada Masing – Masing Kantor Camat 119
6.2. Pembahasan Pengaruh Komunikasi Efektif Vertikal Dan Horisontal Pada Kualitas Pelayanan Publik 124
6.3. Pembahasan Pengaruh Motivasi pada Kualitas Pelyanan Publik 128

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN 130
7.1 Kesimpulan 130
7.2 Saran 130

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Komunikasi Efektif dan yang Tidak Efektif Dalam Organisasi	25
Tabel 4.1	Data Jumlah Pegawai Di Sepuluh Kantor Camat Yang Membuka Pelayanan Publik Malam Hari	51
Tabel 5.1	Gambaran Pelayanan Publik di Kecamatan Wonokromo, 2005	70
Tabel 5.2	Gambaran pelayanan publik di Kecamatan Rungkut, 2005	71
Tabel 5.3	Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Sawahan, 2005	72
Tabel 5.4	Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Tandes, 2005	73
Tabel 5.5	Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Bubutan, 2005	74
Tabel 5.6	Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Semampir, 2005	75
Tabel 5.7	Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Pabean Cantikan, 2005	76
Tabel 5.8	Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Karang Pilang, 2005	77
Tabel 5.9	Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambaksari, 2005	78
Tabel 5.10	Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Gubeng, 2005	79
Tabel 5.11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Efektif Vertikal Horisontal Tahap Pertama di Kantor Camat Tenggilis, 2005	82
Tabel 5.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Efektif Vertikal Horisontal Tahap Pertama di Kantor Camat Tenggilis, 2005	82
Tabel 5.13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Motivasi Tahap Pertama di Kantor Camat Tenggilis, 2005	83
Tabel 5.14	Hasil Pengujian Validitas Variabel Motivasi Tahap Kedua di Kantor Camat Tenggilis, 2005	84
Tabel 5.15	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik Tahap Pertama di Kantor Camat Tenggilis, 2005	85
Tabel 5.16	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik Tahap Kedua di Kantor Camat Tenggilis, 2005	85
Tabel 5.17	Distribusi Jenis Kelamin Responden Pegawai pada Sepuluh Kantor Camat yang Melakukan Pelayanan Publik Malam Hari, 2005	87
Tabel 5.18	Deskripsi Usia Responden Pegawai pada Sepuluh Kantor Camat yang Melakukan Pelayanan Publik Malam Hari, 2005	88

Tabel 5.19 Distribusi Pendidikan Responden Pegawai pada Sepuluh Kantor Camat yang Melakukan Pelayanan Publik Malam Hari, 2005 89
Tabel 5.20 Distribusi Masa Kerja Responden Pegawai pada Sepuluh Kantor Camat yang Melakukan Pelayanan Publik Malam Hari, 2005 90
Tabel 5.21 Distribusi Jenis Kelamin Responden Masyarakat pada Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005 91
Tabel 5.22 Deskripsi Usia Responden Masyarakat pada Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005 92
Tabel 5.23 Distribusi Pendidikan Responden Masyarakat pada Sepuluh kantor Camat,Surabaya, 2005 93
Tabel 5.24 Distribusi Pekerjaan Responden Masyarakat pada Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005 94
Tabel 5.25 Dasar Penggolongan Kategori Variabel, 2005 95
Tabel 5.26 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Kantor Camat Wonokromo, Rungkut, Sawahan, Surabaya, 2005 96
Tabel 5.27 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Kantor Camat Tandes, Bubutan, Semampir, Surabaya, 2005 97
Tabel 5.28 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Kantor Camat Pabean Cantikan, Karangpilang, Tambaksari, Surabaya, 2005 98
Tabel 5.29 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Kantor Camat Gubeng, dan Secara Keseluruhan, Surabaya, 2005 99
Tabel 5.30 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005 100
Tabel 5.31 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Kantor Camat Wonokromo, Rungkut, Sawahan, Surabaya, 2005 101
Tabel 5.32 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Kantor Camat Tandes, Bubutan, Semampir, Surabaya, 2005 102
Tabel 5.33 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Kantor Camat Pabean Cantikan, Karangpilang, Tambaksari, Surabaya, 2005 104
Tabel 5.34 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Kantor Camat Gubeng, dan Secara Keseluruhan, Surabaya, 2005 105
Tabel 5.35 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005 106

Tabel 5.36	Deskripsi Penilaian Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator di masing – masing Kantor Camat, Surabaya, 2005	107
Tabel 5.37	Deskripsi Penilaian Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Publik di masing – masing Kantor Camat, Surabaya, 2005	108
Tabel 5.38	Hasil Uji Normalitas Data	110
Tabel 5.39	Hasil Uji Linieritas Data dengan Menggunakan Nilai R^2	110
Tabel 5.40	Uji Gejala Multikol Variabel Bebas	113
Tabel 5.41	Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Rank Spearman Variabel Bebas	113
Tabel 5.42	Hasil Uji Koefisien Regresi dan Beta	114
Tabel 5.43	Tabel Uji F, R, dan R^2	115
Tabel 5.44	Tabel Uji t Parsial	117
Tabel 6.1	Rekomendasi Komunikasi di Tingkat Kecamatan	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Motivasi Sebagai Pembangkit Kebutuhan 30
Gambar 2.2 Hirarki Kebutuhan dari Abraham Maslow 33
Gambar 2.3 Perbandingan Teori Motivasi Maslow dan Herzberg..... 38
Gambar 2.4 Hubungan Teori Maslow, teori Herzberg dan Teori ERG..... 39
Gambar 2.5 Model Pembaruan Organisasi Kecamatan 44
Gambar 3.1 Gambar Kerangka Konseptual Penelitian 47
Gambar 5.1. Susunan Organisasi Kecamatan 68
Gambar 5.2 Scatter Diagram Variabel Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan 111
Gambar 5.3 Scatter Diagram Variabel Motivasi dengan Kualitas Pelayanan . 112

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 3 Hasil Data Statistik
Lampiran 4 Jadwal Penelitian
Lampiran 5 Rencana Biaya Penelitian

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keberadaan pemerintahan daerah umumnya dipahami merupakan perwujudan pelaksanaan prinsip desentralisasi dan otonomi daerah. Desentralisasi merupakan penyerahan kewenangan dari pemerintahan pusat kepada pemerintahan daerah, dan kewenangan daerah untuk mengatur, dan mengurus kepentingannya sesuai dengan aspirasi dan keputusannya yang kemudian dikenal sebagai otonomi daerah. Dengan pemahaman ini, otonomi daerah merupakan inti dari desentralisasi.

Desentrasilisasi sebagai prinsip yang digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, menjanjikan banyak hal bagi kemanfaatan dan kesejahteraan kehidupan masyarakat di tingkat daerah. Melalui pelaksanaan prinsip ini, diharapkan akan berkembang suatu cara pengelolaan kewenangan dan sumber daya, yang tidak hanya semakin memudahkan pelaksanaan aktivitas yang berlingkup pusat tetapi juga secara bersamaan akan secara nyata mengakomodasi aspirasi pada tingkat daerah.

Dalam telaah konseptual, desentralisasi umumnya dipahami bersisi ganda, yakni meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintahan pusat dan mengaktualisasikan representasi daerah. Dengan adanya desentralisasi terjadi kedekatan jarak antara pemerintah dan masyarakat, yaitu bahwa :

MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

a. Pemerintah Daerah akan semakin mempunyai tingkat akuntabilitas yang tinggi ;
b. Pemerintah Daerah akan dapat mempunyai tingkat daya tanggap yang tinggi dalam menyikapi perkembangan masyarakat.
c. Pemerintah Daerah dapat menjamin pelayanan pemerintahan yang tidak saja efisien dalam penyelenggaraannya tetapi juga sesuai dengan aspirasi masyarakat dalam substansinya.
d. Pemerintah Daerah merupakan latihan bagi munculnya pemimpin pusat.

Dengan pendekatan lain dapat dikemukakan bahwa desentralisasi akan memungkinkan terselenggaranya pemerintahan yang demokratis dan partisipatif.

Pada era otonomi daerah, pemerintah daerah diharapkan mampu untuk mengembangkan daerahnya. Salah satu bagian dari pemerintahan daerah di level yang cukup dekat dengan masyakarat adalah kecamatan. Kecamatan menjadi tulang punggung pemerintah daerah di dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dijelaskan Kecamatan memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Beberapa peraturan yang diterapkan pemerintah kota Surabaya menyikapi otonomi daerah tersebut adalah, khususnya bagi kecamatan di dalam menerima pelimpahan wewenang walikota yaitu :

1. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2001, tentang Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya;

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

2. Keputusan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2001, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan, yang memuat tentang rincian Pelimpahan sebagian wewenang Walikota kepada Camat;
3. Instruksi Walikota Surabaya Nomor 9 tahun 2002, tentang Pelaksanaan Keputusan Walikota Surabaya Nomor 55 tahun 2001

Adapun Rincian kewenangan Walikota Surabaya yang diberikan kepada Camat antara lain kewenangan wajib yang meliputi bidang pekerjaan umum, pertanian, perhubungan, perindustrian, perdagangan dan penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, tenaga kerja sedang kewenangan lainnya adalah bidang adminstrasi kependudukan, bidang administrasi publik, bidang ketertiban umum, bidang sosial dan bidang pariwisata

Kecamatan sebagai perangkat daerah merupakan organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Kecamatan menjalankan misi pelayanan yang diemban sebagai unsur lini kewilayahan. Sadu Wasistiono (2002 : 3) menyatakan bahwa sebagai unsur lini kewilayahan Camat menjalankan tugas pokok sebagai unsur lini, yaitu "*to do, to act*" artinya kegiatan Camat beserta jajarannya bersifat operasional memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya di dalam menyikapi keinginan masyarakat khususnya di dalam pelayanan publik telah menerapkan Keputusan Walikota Surabaya Nomor 16 tahun 2004 tentang Pelayanan Masyarakat di Luar Jam Kerja Di Kecamatan, Kelurahan dan Puskesmas di Lingkungan Kota Surabaya. Oleh karena ini

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

pula maka Propinsi Jawa Timur mampu menjadi *pilot project* program pelayanan publik tahun 2005 dari pemerintah Pusat.

Terdapat sepuluh Kecamatan yang melakukan pelayanan ekstra mulai pukul 16.00 – 20.00 WIB dengan personil sebanyak 4 orang. Pelaksanaan pelayanan di luar jam kerja meliputi yaitu Kecamatan Tandes, Rungkut, Pabean Cantikan, Bubutan, Karang Pilang, Sawahan, Semampir, Wonokromo, Gubeng dan Tambaksari.

Pelayanan publik yang dilakukan di sepuluh kecamatan tersebut pada umumnya adalah pelayanan foto KTP, pelayanan kartu keluarga dan surat-surat lainnya. Pelayanan ini diberlakukan bagi kecamatan yang berpenduduk padat dengan tujuan supaya masyarakat yang tidak dapat terlayani kepentingannya pada saat jam kantor karena sibuk, dapat melakukannya setelah jam kantor berakhir.

Quality of service atau kualitas layanan kini menjadi isu yang semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pemerintah. Kualitas layanan seringkali membentuk *image* masyarakat terhadap organisasi pemerintah. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi pemerintah muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi pemerintah. (Yousa, 2000). Berdasarkan kajian teori yang ada kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan kepuasan dari masyarakat. Karena data dari masyarakat tersedia murah dan mudah (Moe : 1984).

Kenyataannya di lapangan masih banyak ditemui ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja aparat kecamatan yang dinilai masih kurang. Keluhan-keluhan yang merupakan pendapat masyarakat pada umumnya berdasarkan survey pendahuluan

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

yang dilakukan peneliti, serta pemberitaan dari koran Surabaya News tanggal 14 Februari 2005, antara lain:

1. Petugas tidak ramah (raut muka cemberut, nada suara kasar, terkesan acuh, sombong, tidak perhatian, kurang peka dsb).
2. Pelayanan di loket lambat (tidak sistematis, gerakan kurang sigap, kurang koordinasi dsb).
3. Ketepatan waktu kurang baik (jam buka pelayanan tidak tepat, waktu tutup pelayanan juga tidak tepat, produk layanan sering kali melewati batas waktu yang dijanjikan dsb).
4. Keakuratan produk layanan (hasil cetak Kartu Keluarga dan surat keterangan lainnya sering salah ketik).
5. Diskriminasi pelayanan (sering terjadi pembedaan pelayanan berdasarkan warna kulit, contohnya apabila pelanggan berkulit putih / WNI Keturunan maka biaya yang ditentukan lebih mahal dari warga pribumi ; pembedaan berdasarkan status sosial, pangkat / jabatan, contohnya apabila pelanggan terlihat mampu / kaya atau memiliki jabatan bergengsi akan diprioritaskan untuk mendapatkan kemudahan pelayanan, sementara yang terlihat sederhana selalu dinomorduakan, dsb)

Sikap – sikap inilah yang membuat masyarakat kecewa, selaku aparatur Negara dan abdi masyarakat, seharusnya memberi teladan bagi masyarakat, bukannya bersikap arogan dan berkuasa layaknya penguasa tunggal. Andaikata mereka bisa melakukan pengurusan surat – surat di Kecamatan lain yang dianggap lebih

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

representatif, tentunya mereka akan beralih ke sana. Tetapi hal itu tidak memungkinkan dikarenakan system yang berlaku. Sehingga mau tidak mau, suka tidak suka mereka harus kembali ke kantor kecamatan dimana mereka berdomisili.

Pelayanan – pelayanan tersebut diatas lebih dominan disebabkan oleh faktor internal petugas, dimana mereka kurang mampu untuk memberikan pelayanan terbaiknya bagi masyarakat. Sebenarnya ketidakmampuan petugas di dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal petugas meliputi komunikasi efektif pimpinan yang selama ini berkembang di lingkungan kecamatan. Sedangkan faktor internal adalah motivasi kerja pegawai. Kebijakan pelayanan di luar jam kerja merupakan salah satu bentuk kerja yang cukup berat bagi para pegawai. Jika pimpinan tidak memberikan pengarahan, penyamaan persepsi terhadap pegawai akan pentingnya pelayanan publik maka hal tersebut akan menjadikan pegawai tidak menyadari pentingnya memberikan pelayanan publik yang sebaik – baiknya. Akibatnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat. Dengan adanya kemampuan pimpinan atau atasan yang baik dalam memberikan pengarahan akan mampu memotivasi bawahan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik.

Namun permasalahan yang sering muncul di lapangan menunjukkan hubungan atau komunikasi antara atasan atau pimpinan dan bawahan masih sering mengalami kendala dan dari bawahan ke atasan. Pimpinan memberikan pengarahan kepada bawahan masih sebatas hubungan formalitas dan kurang terbuka.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Sampai saat ini penelitian sebelumnya yang membahas tentang kualitas pelayanan publik yang dipengaruhi oleh variabel lain belum ada. Literatur yang ada pertama menyebutkan secara terpisah pengaruh motivasi atau pun komunikasi namun tidak terkait dengan pelayanan publik. Sedangkan penelitian tentang pelayanan publik lebih banyak pada upaya untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja organisasi pemerintah secara deskriptiv (Yousa, 2000) dan literatur tentang model manajemen pemerintahan yang sudah dijalankan khususnya di negara Inggris. (Wilson and Alan, 2000).

Landasan teoritis kedua yang mendasari penelitian ini dengan tahun lebih baru dan relevan yaitu pada tahun 2003 oleh Balitbang di 5 kecamatan yaitu Rungkut, Karangpilang, Tandes, Pabean Cantikan, dan Bubutan mengenai pelayanan publik. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan biaya operasional sampai dengan malam hari tidak sebanding dengan banyaknya jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan. Jenis kenaikan layanan tersebut meliputi pemakaian air, listrik, telepon, ATK. Layanan yang paling banyak adalah layanan KTP dan kartu keluarga. Kemudian penelitian ini juga menyimpulkan bahwa pelayanan kecamatan pada malam hari adalah efektif karena dapat memenuhi permintaan pelayanan masyarakat kecamatan, yang dapat dilihat dari responsibilitas terhadap pelayanan jam kerja, masalah customer dapat diatasi dengan cepat, tarif dan kecenderungan dengan meningkatnya permintaan pelayanan responsibilitas terhadap pelayanan di luar jam kerja di kecamatan. Hasil dari penelitian tersebut lebih banyak digunakan sebagai rujukan akan pentingnya pelayanan malam hari sehingga dengan adanya penelitian

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

tersebut kemudian SK Walikota pada kecamatan yang melakukan pelayanan publik malam hari ditambah.

Terkait dengan hal itu semua maka dalam penelitian ini akan diteliti pengaruh komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik Di Sepuluh Kantor Camat Yang Membuka Pelayanan Administrasi Malam Hari Di Kota Surabaya ".

1.2. Rumusan Masalah

Apakah komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di sepuluh Kantor Camat yang membuka pelayanan administrasi malam hari di kota Surabaya ?

1.3. Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh kemampuan komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di sepuluh Kantor Camat yang melaksanakan pelayanan administrasi malam hari di kota Surabaya

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh komunikasi efektif vertikal horisonal terhadap kualitas pelayanan publik di sepuluh Kantor camat yang membuka pelayanan administrasi malam hari di kota Surabaya

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

2. Menganalisis pengaruh motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di sepuluh Kantor camat yang membuka pelayanan administrasi malam hari di kota Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi pengembangan ilmu pen getahuan yaitu memberikan gambaran tentang hubungan pengembangan sumber daya manusia yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik
2. Bagi kepentingan dinas, memberikan masukan bagi Pemerintah Kota Surabaya, agar kecamatan sebagai tulang punggung pelayanan dapat diberdayakan secara maksimal guna meningkatkan kinerja pelayanan publik.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi

2.1.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berkembang menjadi sebuah upaya mencapai "kesamaan makna". Wilbur Schramm dalam Nugroho (2004 : 14) yang memulai gagasan bahwa *Communication* berasal dari kata *Communis* yang berasal dari kata dasar "*common*" yang artinya tatkala berkomunikasi, maka yang hendak dicapai adalah mencari "persamaan" dengan yang lain. Pengertian komunikasi menurut Muhammad (2004 : 4) adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Sedangkan Thoha (2004:167) menyebutkan komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seorang ke orang lain. Namun demikian komunikasi dalam kenyataanya tidak seperti yang dikatakan tersebut, banyak terdapat sejumlah kemungkinan penghalang (Blocks), dan penyaring (Filters) dalam saluran komunikasi.

2.1.2 Komunikasi Vertikal

Bila pesan mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hirarki sesuai organisasi atau oleh fungsi pekerjaan maka pesan itu menurut jaringan komunikasi

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

formal. Ada tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi seperti digambarkan dalam struktur organisasi sebagai berikut :

a. *Downward communication*, atau komunikasi kepada bawahan,
b. *Upward communication,* atau komunikasi kepada atasan
c. *Horizontal communication* atau komunikasi horizontal.

1. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas - tugas dan pemeliharaan pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

Menurut Lewis (1987) dalam Arni Muhammad (2004:108) komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk mengubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dari dengan perubahan.

a. Tipe Komunikasi ke Bawah

Secara umum komunikasi ke bawah dapat diklasifikasikan atas lima tipe yaitu :

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

1. Instruksi tugas

   Instruksi tugas/pekerjaan yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya.

2. Rasional

   Rasional pekerjaan adalah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi atau objektif organisasi.

3. Idiologi

   Pesan mengenai ideologi ini adalah merupakan perluasan dari pesan rasional. Pesan ideologi berfungsi mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.

4. Informasi

   Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional.

5. Balikan

   Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya

Pimpinan biasanya percaya bahwa pesannya sampai kepada bawahan yang dimaksudkannya. Akan tetapi dalam suatu survey yang dilakukan Likert dalam Arni

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Muhammad (2004:110) terhadap pekerja dan pengawas, menemukan bahwa pimpinan menaksir terlalu tinggi mengenai jumlah informasi yang diketahui oleh bawahannya dan tingkat pemahaman pimpinan mengenai masalah bawahannya. Meskipun karyawan menginginkan informasi dari atasannya, tetapi mereka tidak menerimanya. Banyak karyawan mengeluh bahwa mereka tidak diberi informasi yang cocok dengan pelaksanaan tugas mereka.

b. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi ke Bawah

Arus informsi dari atasan kepada bawahan tidaklah selalu berjalan lancar, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain:

1. Keterbukaan

   Pimpinan mau memberikan informasi ke bawah bila mereka merasa bahwa pesan itu penting bagi penyelesaian tugas. Tetapi apabila suatu pesan tidak relevan dengan tugas, pesan tersebut tetap dipegangnya..

2. Kepercayaan kepada pesan tulisan

   Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan daripada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka. Komunikasi tatap muka lebih disenangi karyawan daripada media cetak.

3. Pesan yang berlebihan

   Karena banyaknya pesan-pesan dikirimkan secara tertulis maka karyawan dibebani memo-memo, buletin, surat-surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak sekali pesan-pesan yang harus dibaca oleh karyawan. Reaksi karyawan terhadap pesan tersebut biasanya

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

cenderung untuk tidak membacanya. Banyak karyawan hanya membaca pesan-pesan tertentu yang dianggap penting bagi dirinya dan yang lain dibiarkan saja tidak dibaca.

4. Timing

Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan. Pesan seharusnya dikirim ke bawah pada saat saling menguntungkan kepada kedua belah pihak yaitu pimpinan dan karyawan.

5. Penyaringan

Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan. Penyaringan pesan ini dapat disebabkan oleh bermacam-macam faktor diantaranya perbedaan persepsi di antara karyawan, jumlah mata rantai dalam jaringan organsasi dan perasaan kurang percaya kepada atasan.

c. Penyempurnaan Komunikasi ke Bawah

Karena adanya gangguan dalam penyampaian pesan dari atasan kepada bawahan maka pimpinan perlu memperhatikan cara-cara penyampaian pesan yang efektif. Davis (1976) dalam Arni Muhammad (2004:112) memberikan saran dalam hal itu sebagai berikut :

1. Pimpinan hendaklah sanggup memberikan informasi kepada karyawan apabila dibutuhkan mereka.
2. Pimpinan hendaklah membagi informasi yang dibutuhkan oleh karyawan.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

3. Pimpinan hendaklah mengembangkan suatu perencanaan komunikasi, sehingga karyawan dapat mengetahui informasi yang dapat diharapkannya untuk diperoleh berkenaan dengan tindakan-tindakan pengelolaan yang mempengaruhi mereka
4. Pimpinan hendaklah berusaha membentuk kepercayaan diantara pengirim dan penerima pesan. Kepercayaan ini akan mengarahkan kepada komunikasi yang terbuka yang akan mempermudah adanya persetujuan yang diperlukan antara bawahan dan atasan.

Di samping saran yang dikemukakan Davis tersebut ada pula pedoman yang dapat membantu pimpinan dalam berkomunikasi kepada bawahan. Pedoman ini disarankan oleh Down, Linkugel dan Berg (Koechler, 1981)

1) Saluran yang digunakan dan informasi yang dikirimkan hendaklah yang betul-betul dikenal oleh pimpinan dan karyawan.
2) Pimpinan hendaklah tahu persis apa yang ingin dicapai dengan komunikasinya itu.
3) Garis komunikasi hendaklah langsung dan sependek mungkin. Umumnya komunikasi personal lebih disukai karyawan, karena cepat dan adanya kemungkinan untuk mendapat penjelasan dari pesan itu.
4) Komunikasi manusia tidak pernah pasti dan pimpinan perlu berusaha agar pesan itu jelas dan konsisten. Kejelasan dan konsistensi dinilai oleh karyawan. Oleh karena itu pimpinan perlu berorientasi kepada reaksi karyawan mengenai pesan tersebut.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

5) Batas waktu adalah penting. Ada kemungkinan batas optimal untuk menyebarluaskan informasi. Suatu informasi mungkin disampaikan terlalu cepat atau terlalu lambat dari waktu yang diperlukan oleh karyawan. Keluhan yang umum dari karyawan adalah terlalu lamanya informasi diproses baru sampai kepada karyawan.
6) Penting dipahami kapan dan di mana informasi didistribusikan, Untuk itu pimpinan perlu mengetahui tingkah laku yang unik dari karyawannya.
7) Pergunakan uang sebagai alat untuk menilai program komunikasi. Pimpinan perlu mempertimbangkan segi ekonomisnya suatu program komunikasi.
8) Umumnya lebih efektif mengirimkan pesan dengan menggunakan dua saluran daripada satu saluran.
9) Meskipun mungkin diperlukan perhatian khusus pada waktu-waktu adanya stres dan perubahan, komunikasi hendaklah jalan terus. Karyawan tidak sabar dengan tertundanya komunikasi.

d. Metode Komunikasi ke Bawah

Untuk menyampaikan informasi kepada bawahan dapat dilakukan dengan berbagai metode. Pace (1989) mengemukakan empat klasifikasi metode untuk itu yaitu : metode lisan, tulisan, gambar dan campuran dari lisan-tulisan dan gambar. Untuk menentukan mana metode yang tepat digunakan oleh pimpinan ada kriteria yang dapat digunakan seperti berikut ini:

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

1) Ketersediaan. Metode-metode yang sudah tersedia dalam suatu organisasi lebih cenderung untuk digunakan. Bila diperlukan dapat ditambah dengan metode lain untuk menjadikan lebih efektif.
2) Biaya. Pertimbangan biaya yang paling kurang akan cenderung dipilih untuk menyebarluaskan informasi yang bersifat rutin dan tidak mendesak. Tetapi bila informasi yang akan dikomunikasikan tidak bersifat rutin dan mendesak maka soal biaya tidak begitu dipertimbangkan yang penting informasi cepat sampai.
3) Dampak. Metode yang memberikan dampak atau kesan yang lebih besar akan sering dipilih atau digunakan daripada metode yang sedang atau kurang dampaknya.
4) Relevansi. Metode yang paling relevan dengan tujuan yang akan dicapai paling sering dipilih. Misalnya untuk memberikan informasi yang pendek mungkin lebih tepat digunakan metode lisan yang diikuti dengan memo. Tetapi jika tujuan untuk memberikan informasi yang kompleks dan rinci maka lebih tepat menggunakan metode laporan secara tertulis.
5) Respons. Pemilihan metode juga dipengaruhi oleh apakah respons terhadap informasi itu diinginkan atau diperlukan. Bila diinginkan maka metode lisan secara tatap muka lebih tepat digunakan mungkin dalam bentuk interpersonal atau rapat.
6) *Skill.* Metode yang paling cocok digunakan adalah metode yang paling sesuai dengan skill si penerima dan si pengirim. Bila si penerima mempunyai latar

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

belakang pendidikan yang kurang, maka metode tulisan yang bersifat kompleks kurang tepat untuk digunakan.

Selain dari itu juga ditemukan bahwa metode lisan saja paling efektif digunakan untuk situasi memberikan teguran atau menyelesaikan perselisihan diantara anggota organisasi.

Metode tulisan saja paling efektif digunakan untuk memberikan informasi yang memerlukan tindakan di masa yang akan datang, memberikan informasi yang bersifat umum, dan tidak memerlukan kontak personal.

Bentuk komunikasi yang biasa digunakan dalanm tiap metode adalah sebagai berikut:

1) Metode Lisan

   Meliputi rapat, diskusi, seminar, konferensi, interviu, telepon, sistem interkom, kontak interpersonal, laporan lisan, ceramah

2) Metode Tulisan

   Meliputi surat, memo, telegram, majalah, surat kabar, deskripsi pekerjaan, panduan pelaksanaan pekerjaan, laporan tertulis, pedoman kebijaksanaan

3) Metode Gambar

   Meliputi grafik, poster, peta, film, slide, display, dan foto

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

2. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan, tipe pesan adalah integrasi dan pembaruan.

a. Fungsi Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace (1989) fungsinya adalah sebagai berikut:

1) Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
2) Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yangberharga bagi pembuatan keputusan.
3) Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
4) Komunikasi ke atas membolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

5) Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang ke bawah.

6) Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi

Menurut Smith dalam Arni Muhammad (2004:117) komunikasi ke atas berfungsi sebagai balikan bagi pimpinan memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijaksanaan bagi departemennya atau organisasinya.

b. Apa yang Seharusnya Dikomunikasikan ke Atas

Kebanyakan dari hasil-hasil analisis penelitian mengenai komunikasi ke atas mengatakan bahwa supervisor dan pimpinan haruslah mendapatkan informasi dari bawahannya mengenai hal-hal berikut:

1) Apa yang dilakukan bawahan, pekerjaannya, hasil yang dicapainya, kemajuan mereka dan rencana masa yang akan datang.

2) Menjelaskan masalah-masalah pekerjaan yang tidak terpecahkan yang mungkin memerlukan bantuan tertentu.

3) Menawarkan saran-saran atau ide-ide bagi penyempurnaan unitnya masing-masing atau organisasi secara keseluruhan.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

4) Menyatakan bagaimana pikiran dan perasaan mereka mengenai pekerjaannya, teman sekerjanya dan organisasi.

Hal-hal itulah yang diharapkan pimpinan untuk disampaikan karyawan kepada atasannya melalui komunikasi ke atas.

c. Kesulitan Mendapatkan Informasi keAtas

Hal-hal yang seharusnya disampaikan oleh karyawan kepada atasannya seperti yang disebutkan di atas tidaklah selalu menjadi kenyataan. Banyak kesulitan untuk mendapatkan informasi tersebut. Sharma (1979) mengatakan bahwa kesulitan itu mungkin disebabkan oleh beberapa hal di antaranya adalah sebagai berikut:

1) Kecenderungan karyawan untuk menyembunyikan perasaan dan pikirannya.
2) Perasaan karyawan bahwa pimpinan dan supervisor tidak tertarik kepada masalah mereka.
3) Kurangnya *reward* atau penghargaan terhadap karyawan yang berkomunikasi ke atas.
4) Perasaan karyawan bahwa supervisor dan pimpinan tidak dapat menerima dan berespons terhadap apa yang dikatakan oleh karyawan.

d. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi ke Atas

Di samping sulitnya mendapatkan komunikasi ke atas, komunikasi yang disampaikan inipun belum tentu efektif, karena dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Di antara faktor-faktor lersebut adalah sebagai berikut:

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

1) Komunikasi ke atas lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan pengelolaan, apabila pesan itu disampaikan tepat poda waktunya.
2) Komunikasi ke atas yang bersifat positif, lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan mengenai pengelolaan daripada komunikasi yang bersifat negatif.
3) Komunikasi ke atas lebih mungkin diterima, jika pesan itu mendukung kebijaksanaan yang baru,
4) Komunikasi keatas mungkin akan lebih efektif, jika komunikasi itu langsung kepada penerima yang dapat berbuat mengenai hal itu.
5) Komunikasi ke atas akan lebih efektif, apabila komunikasi itu mempunyai daya tarik secara intuitif bagi penerima. Pesandari bawahan lebih siap diterima jika mereka setuju.

e. Prinsip-prinsip Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas ini penting untuk pembuatan keputusan maka agar komunikasi ini berjalan lancar dan memberikan informasi seperti yang diharapkan maka perlu diprogramkan secara khusus. Untuk menyusun program ini ada prinsip-prinsip yang perlu dipedomani oleh pimpinan. Prinsip-prinsip tersebut menurut Planty dan Machaver (Pace, 1989) adalah sebagai berikut;

1) Program komunikasi ke atas yang efektif harus direncanakan.
2) Program komunikasi ke atas berlangsung terus-menerus.
3) Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan saluran yang rutin.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

4) Program komunikasi ke atas yang efektif, menekankan kesensitifan dan penerimaan ide-ide yang menyenangkan dari level yang lebih rendah.

5) Program komunikasi ke atas yang efektif memerlukan pendengar yang objektif. Supervisor dan manajer hendaklah memberikan waktunya untuk mendengarkan bawahan dengan objektif. Reaksi yang memperlihatkan kekurangseriusan dan sikap mendengarkan yang menjengkelkan, memperlihatkan kepada bawahan bahwa komunikasi ke atas sesungguhnya tidak diingini.

6) Program komunikasi ke atas yang efektif memerlukan pengambilan tindakan berespons terhadap masalah;

Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan bermacam-macam media dan metode untuk memajukan arus informasi. Metode yang paling efektif dari komunikasi ke atas adalah kontak tatap muka sehari-hari dan percakapan di ah-tara supervisor dan bawahan.

Jika pimpinan ingin mengetahui perilaku bawahannya setelah menerima informasi atau instruksi yang diberikan olehnya maka umpan balik ini perlu disediakan. Menurut Miftah Thoha (2004: 180) sarana umpan balik/ balikan/*feedback* yang efektif adalah dimulai dari kesediaan atasan untuk mau menerima semua saran, kritik, masukan, usul tuntutan, anjuran dan sejenisnya dari bawahan sebagai pihak yang menerima informasi, perintah, instruksi atau keputusan darinya. Jika kesediaan atasan telah ada maka umpan balik otomatis akan tercipta.

Untuk mengetahui apakah umpan balik dalam berkomunikasi antara pejabat – pejabat atau pegawai- pegawai dalam suatu organisasi tertentu efektif atau tidak

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

efektif berikut ini ada beberapa karakteristik yang bisa digunakan mengenalinya, antara lain :

1. Intensi

   Umpan balik yang efektif jika di arahkan secara langsung untuk menyempurnakan pelaksaan pekerjaan dan lebih menjadikan pegawai sebagai harta milik organisasi yang paling berharga.

2. Kekhususan (*Specificity*)

   Suatu umpan balik yang tidak efektif jikalau bersifat umum dan meninggalkan tanda tanya bagi penerimanya.

   Umpan balik yang efektif dirancang untuk membekali penerima dengan informasi yang khusus sehingga mereka mengetahui apa yang seharusnya dikerjakan untuk suatu situasi yang benar.

3. Deskriptif

   Efektifitas umpan balik dapat pula dilakukan dengan lebih bersifat deskriptif dibanding dengan yang bersifat evaluatif.

   Ini berarti hendaknya dihindari memberi umpan balik yang bersifat menilai atau mengevaluasi, tetapi lebih ditekankan memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan pekerjaan.

4. Kemanfaatan

   Tidak ada manfaatnya mencaci maki pegawai hanya karena mereka tidak mempunyai kecakapan untuk melaksanakan tugas pekerjan yang dibebankan kepadanya. Beri petunjuk atau latihan untuk menambah kecakapan bukanya

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

dengan caci maki. Dengan demikian pegawai akan mendapat kemanfaatan dari setiap umpan balik.

5. Tepat waktu

   Umpan balik yang efektif jika terdapat pertimbangan – pertimbangan yang memperhitungkan faktor waktu yang tepat. Ada semacam aturan, semakin segera umpan balik diberikan adalah semakin baik.

6. Kesiapan

   Agar umpan balik bisa efektif, para pegawai hendaknya mempunyai kesiapan untuk menerima umpan balik tersebut.

7. Kejelasan

   Umpan balik bisa efektif jikalau dapat dimengerti secara jelas oleh penerima.

8. Validitas

   Agar sesuatu umpan balik dapat efektif, maka umpan balik tersebut hendaknya dapat dipercaya dan sah.

TABEL 2.1 Karakteristik Komunikasi Efektif dan yang Tidak Efektif dalam organisasi

No.	Umpan balik yang efektif	Umpan balik yang tidak efektif
1.	Cenderung untuk membantu pegawai	Cenderung memperkecil arti peranan pegawai.
2.	Khusus dan terperinci	Bersifat umum

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

No.	Umpan balik yang efektif	Umpan balik yang tidak efektif
3.	Deskriptif	Evaluatif
4.	Bermanfaat	Tidak bermanfaat
5.	Memperhitungkan waktu	Tidak memperhitungkan waktu
6.	Kesiapan pegawai untuk menerima dan memberikan umpan balik	Membuat pegawai bertahan
7.	Jelas	Tidak memudahkan pengertian
8.	Sah dan benar	Tidak sah dan tidak benar

Sumber : Miftah Thoha, perilaku Organisasi, 2004, hlm 185.

2.1.3 Komunikasi Horisontal

Komunikasi horisontal adalah pertukaran pesan di antara orang – orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horisontal.

a. Tujuan Komunikasi horisontal

Komunikasi horisontal mempunyai tujuan tertentu di antaranya adalah sebagai berikut :

a. Mengkoordinasikan tugas-tugas. Kepala – kepala bagian dalam suatu organisasi kadang – kadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan untuk mendiskusikan bagaimana tiap-tiap bagian memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

b. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas – aktivitas.

c. Memecahkan masalah yang timbul di antara orang – orang yang berada dalam tingkat yang sama.

d. Menyelesaikan konflik diantara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya.

e. Menjamin pemahaman yang sama

f. Mengembangkan sokongan interpersonal. Ini juga berfungsi untuk menjaga kekompakan dalam kerja kelompok, disamping mengembangkan rasa sosial dan emosional karyawan.

b. Metode Komunikasi Horisontal

Bentuk yang paling umum adalah kontak interpersonal. Di antara bentuk – bentuk yang sering terjadi adalah :

1. Rapat – rapat komite. Untuk koordinasi pekerjaan, saling ebrbagi informasi, memecahkan masalah, menyelesaikan konflik
2. Interaksi informal pada waktu jam istirahat.
3. Percakapan telepon
4. Memo dan nota
5. Aktivitas sosial
6. Kelompok mutu. Kelompok mutu adalah kelompok dalam organisasi yang secara sukarela bertanggungjawab memperbaiki mutu pekerjaan. Biasanya kelompok ini mengadakan diskusi dengan mengadakan diskusi, melakukan

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

analisis, memberikan saran untuk menyempurnakan kualitas dan mutu dari pekerjaan. Kelompok ini dilatih dengan teknik – teknik tertentu dan memecahkan masalah tertentu.

c. Masalah Komunikasi Horisontal

Komunikasi horisontal sangat penting untuk koordinasi pekerjaan antara bagian – bagian dalam organisasi. Akan tetapi bagian – bagian itu sendiri mungkin menghalangi komunikasi horisontal. Makin tinggi tingkat pimpinan makin banyak informasi tentang bagian – bagian yang di bawah kontrolnya dan makin rendah tingkat pimpinan makin sedikit informasi yang dikenalnya atau yang hanya berkenan dengan bagiannya saja. Keterbatasan informasi menambah kekuasan bagi pimpinan untuk berkuasa. Dengan meningkatkan keterbatasan komunikasi horisontal bawahan menjadi tergantung kepada informasi yang disampaikan secara vertikal.

Bila karyawan tidak mengajukan pertanyaan dalam pelaksanaan tugasnya dan tidak ada pula masalah yang akan dipecahkannya, maka pembicaraan mereka sambil bekerja tidaklah menyangkut hal – hal formal lagi, tetapi sudah beralih kepada pembicaraan yang tidak relevan dengan tugas- tugasnya.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

2.2 Motivasi

2.2.1 Pengertian Motivasi

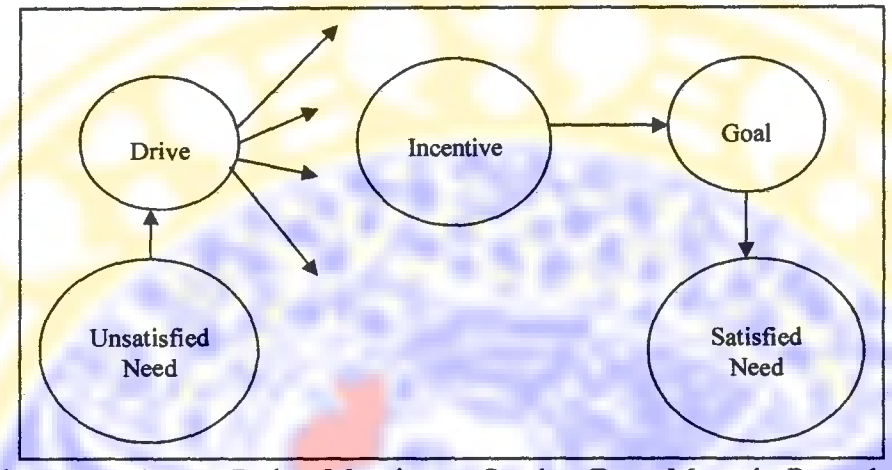
Motivasi berasal dari kata latin "*movere*" yang berarti " dorongan" atau daya penggerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut (Malayu Hasibuan 2003 : 92)

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Untuk mempermudah pemahaman motivasi kerja dibawah ini dikemukakan pengertian motif, motivasi dan motivasi kerja. Abraham Sperling dalam Anwar Prabu (2004 : 93) mengemukkan bahwa motif didefinisikan sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan dalam diri (*drive*) dan diakhiri dengan penyesuaian diri.

Motivasi didefinisikan oleh Fillmore H .Stamford (1969 : 173) bahwa motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tentu, sehingga Anwar Prabu (2004 : 93) berpendapat bahwa motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya.

Motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri (drive arousal). Hal ini akan lebih jelas jika diperhatikan pada gambar 2.3 yang dikemukakan oleh Robert A baron et al dalam Anwar Prabu (2004 : 94).

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga



Sumber : Anwar Prabu, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, 2004, hlm. 94

Gambar 2.1 Motivasi sebagai Pembangkit Dorongan

Bilamana suatu kebutuhan tidak terpuaskan, maka timbul drive (dorongan dalam diri) dan aktivitas individu untuk merespon perangsang (*incentive*) dalam tujuan yang diinginkan . Pencapaian tujuan akan menjadikan individu merasa puas.

Motivasi harus dilakukan pimpinan terhadap bawahannya dikarenakan :

1. Karena pimpinan membagi - bagikan pekerjaanya kepada para bawahan untuk dikerjakan dengan baik.
2. Karena ada bawahan yang mampu untuk mengerjakan pekerjaannya, tetapi ia malas atau kurang bergairah mengerjakannya.
3. Untuk memelihara dan atau meningkatkan kegairahan kerja bawahan dalam menyelesaikan tugas- tugasnya.
4. Untuk memberikan penghargaan dan kepuasan kerja kepada bawahannya.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Hal ini disebabkan karena hasil kerja yang dicapai organisasi merupakan proses yang dilakukan dengan prinsip kebersamaan atau *team work*. Jusuf Irianto (2001 : 61) menyatakan bahwa sukses kepimpinan tidak sekedar diukur dari keberhasilan pemimpin tersebut secara individual. Sukses pemimpin ditentukan pula oleh keberhasilannya dalam menggembangkan SDM, yaitu para pekerja yang selama ini berjuang untuk memajukan kepentingan organisasi.

Setiap pekerja mempunyai motif (*wants*) tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil pekerjaanya.

2.2.2. Teori – Teori Motivasi

Teori motivasi dikelompokkan atas

A. Teori Kepuasan (Content Theory)

B. Teori Proses (Process Theory)

A. Teori Kepuasan

Teori ini mendasarkan pendekatannya atas faktor – faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkannya bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memuaskan perhatian pada faktor – faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilakunya. Teori ini mencoba menjawab pertanyaan kebutuhan apa yang memuaskan dan mendorong semangat bekerja seseorang. Hal yang memotivasi semangat bekerja seseorang adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan material maupun nonmaterial yang diperoleh dari hasil pekerjaanya. Jika kebutuhan dan

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

kepuasaanya semakin terpenuhi, maka semangat bekerja pun akan semakin baik pula.

Teori Kepuasan (*content theory*) ini dikenal antara lain dalam Hasibuan (2003 : 104) yaitu :

1. Teori Motivasi Klasik oleh F.W. Taylor

   Teori ini dikemukakan oleh Frederick Winslow Taylor. Menurut teori ini motivasi para pekerja hanya untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan biologisnya. Kebutuhan biologis adalah kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang.

   Kebutuhan dan kepuasan biologis ini akan terpenuhi, jika gaji atau upah (uang atau barang) yang diberikan cukup besar. Jadi jika gaji atau upah karyawan dinaikkan maka semangat bekerja mereka akan meningkat.

2. Maslow's Need Hierarchy Theory

   Maslow's Need Hierarchy theory atau A theory of Human Motivation Dikemukakan oleh A.H.Maslow tahun 1943. Teori ini merupakan kelanjutan dari "*Human Science Theory*" Elton Mayo (1880 – 1949) yang menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan seseorang itu jamak yaitu kebutuhan biologis dan psikologis berupa materiil dan non materiil.

   Dasar Maslow's Need Hierarchy Theory

   a. Manusia adalah mahluk sosial yang berkeinginan, ia selalu menginginkan lebih banyak. Keinginan ini terus menerus, baru berhenti jika akhir hayatnya tiba.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

b. Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi alat motivasi bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang menjadi alat motivasi.

c. Kebutuhan manusia itu bertingkat – tingkat (*hierarchy*) seperti gambar berikut ini.

Gambar 2.2. Hirarki Kebutuhan dari Abraham Maslow
Sumber : Anwar Prabu, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, 2004, hlm. 95

3. Herzberg's Two Factors Motivation Theory

Menurut teori ini motivasi yang ideal yang dapat merangsang usaha adalah peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Herzberg berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam memotivasi bawahan yaitu:

a. Hal – hal yang mendorong karyawan adalah pekerjaan yang menantang yang mencakup perasaan untuk berprestasi, bertanggung jawab, kemajuan dapat menikmati pekerjaan itu sendiri dan adanya pengakuan atas semuanya itu.
b. Hal – hal yang mengecewakan karyawan adalah terutama faktor yang bersifat embel – embel saja pada pekerjaan, peraturan pekerjaan, penerangan, istirahat, sebutan jabatan, hak, gaji, tunjangan dan lain – lainnya.
c. Karyawan kecewa jika peluang untuk berprestasi terbatas. Mereka akan menjadi sensitive pada lingkungannya serta mulai mencari – cari kesalahan.

Herzberg menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaanya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan yaitu :

- *Maintenance Factors*
- *Motivation Factors*

a. Maintenance Factors

Adalah faktor – faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Kebutuhan kesehatan ini menurut Herzberg merupakan kebutuhan yang berlangsung terus menerus karena kebutuhan ini akan kembali pada titik

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

nol setelah dipenuhi. Faktor – faktor pemeliharaan ini meliputi hal – hal gaji, kondisi kerja,fisk, kepastian pekerjaan, supervisi yang menyenangkan, mobil dinas, rumah dinas dan macam-macam tunjangan lainnya. Hilangnya faktor – faktor pemeliharaan ini dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan dan absennya karyawan, bahkan dapat menyebabkan banyak karyawan yang keluar.

Faktor – faktor pemeliharaan ini perlu mendapat perhatian yang wajar dari pimpinan, agar kepuasan dan kegairahan bekerja bawahan dapat ditingkatkan. Maintenance faktor ini bukanlah merupakan motivasi bagi karyawan tetapi merupakan keharusan yang harus diberikan oleh pimpinan kepada mereka demi keeehatan dan kepuasan bawahan.

b. *Motivation Factors*

Motivation faktors adalah faktor yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaita dengan pekerjaan, misalnya kursi yang empuk, ruangan yang nyaman, penempatan yang tepat dan lain sebagianya.

Miftah Thoha (2004 : 230) menjelaskan bahwa Frederick Herzberg berusaha memperluas hasil karya Maslow dan mengembangkan teori khusus bisa diterapkan ke dalam motivasi kerja. Pada sekitar 1950 dia melakukan suatu studi mengenai motivasi – motivasi ini dengan meneliti hampir 100

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

orang Akuntan dan insiyur yang bekerja dalam perusahaan – perusahaan disekitar Pittsburgh, Pennsylvania.

Dia menggunakan metode Critical Incident dalam mengumpulkan data untuk dianalisis. Herzberg memberikan suatu pertanyaan kepada mereka mengenai apa yang dirasakan menyenagkan dan tidak menyenagkan dalam tugas pekerjaannya. Jawaban mereka memberikan suatu pengaruh yang menarik yang pada akhirnya oleh Herzberg disimpulkan bahwa kepuasan pekerjaan itu selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan (*job content*) dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan karena hubungan pekejaan tersebut dengan aspek – askpek di sekitar yang berhubungan dengan pekerjaan (*job context*). Adapun penjabarannya sebagai berikut :

1. *Motivation Factors* (*Job Content = Satisfiers*) Kepuasan Pekerjaan
   a. Prestasi (*Achievement*)
   b. Pengakuan (*Recognition*)
   c. Pekerjaan itu sendiri (*The Work it Self*)
   d. Tanggung jawab (*Responsibility*)
   e. Pengembangan Potensi Individu (*Advancement*)

   Rangkaian ini melukiskan hubungan seseorang dengan apa yang dikerjakannya (*job content*) yakni kandungan kerja pada tugasnya.
2. Maintenance Factor/Faktor Higienis (*Job context = Dissatisfiers*) Ketidakpuasan pekerjaan.
   a. Gaji atau upah (*Wages or Salaries*)

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

b. Kondisi kerja (*Working Condition*)

c. Kebijaksanaan dan administrasi perusahaan (*Company Policy and Administration*)

d. Hubungan antarpribadi (*Interpersonal Relation*)

e. Kualitas supervisi (*Quality Supervisor*)

Ketidakpuasan bekerja yang disebabkan karena hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek – aspek disekitar yang berhubungan dengan pekerjaan (*job context*). Lebih bersifat preventif yaitu mencegah ketidakpuasan, tetapi bukan penyebab terjadinya kepuasan. Tidakjauh bedanya dengan susunan .

Perbedaan antara Maslow's Need Hierarchy Theory dengan Herzberg's Two Factors Motivation Theory yaitu :

1. Maslow mengemukakan bahwa kebutuhan – kebutuhan manusia itu terdiri dari lima tingkat (*Physiological, Safety, Affiliation, Esteem and Self Actualization*), sedang Herzberg mengelompokkannya atas dua kelompok (*Satisfiers and Dissatisfiers*).
2. Menurut Maslow semua tingkat kebutuhan itu merupakan alat motivator, sedang Herzberg (gaji, upah dan yang sejenisnya) bukan alat motivasi, hanya merupakan alat pemeliharaan (*dissatisfiers*) saja yang menjadi motivator (*satisfiers*) ialah yang berkaitan langsung dengan pekerjaan itu.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

3. Teori Maslow dikembangkannya hanya atas pengamatan saja dan belum pernah diuji coba kebenarannya, sedang teori Herzberg didasarkan atas hasil penelitiannya.

   Pada dasarnya kedua teori ini sama- sama bertujuan mendapatkan alat dan cara yang terbaik dalam memotivasi semangat bekerja karyawan agar mereka itu mau bekerja giat untuk mencapai prestasi kerja yang optimal:

Self Actualization	→	Chalenging work Achievement Growth the Job Responsibility
Esteem or Status	→	Advancement Recognation Status
Affiliation or Acceptance	→	Interpersonal Relations Company Policy and Administration Quality of Supervision
Security or Safety	→	Quality of Supervision, working conditions Job Security
Psysiological Needs	→	Salary Personal Life

Gambar 2.3 Perbandingan Teori Motivasi Maslow dan Herzberg
Sumber : Malayu Hasibuan, Organisasi & Motivasi, 2003, hlm. 111

4. Mc. Clelland's Achievement Motivation Theory

   Disebut juga teori motivasi prestasi yang dikemukakan oleh David Mc Clelland.

   Teori ini berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi ini dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Mc Clelland mengelompokkan tiga kebutuhan manusia yang dapat memotivasi gairah bekerja yaitu :

a. Kebutuhan akan Prestasi (*need for Achievement*)

b. Kebutuhan akan Afiliasi (*Need for Affiliation*)

c. Kebutuhan akan kekuatan (*need for Power*)

5. Alderfer's Existence, *Relatedness and Growth* (ERG) Theory

ERG theory ini dikemukakan oleh Clayton Alderfer seorang ahli dari Yale University. Alderfer mengemukkan bahwa ada tugas kelompok kebutuhan yang utama yaitu :

a. Kebutuhan akan Keberadaan (*Existence Needs*)

b. Kebutuhan akan Afiliasi (*Relatedness Needs*)

c. Kebutuhan akan Kemajuan (Growth Needs)

Herzberg	Maslow	Alderfer
MOTIVATORS	Self Actualization	Growth
	Esteem Needs	
	Love Need	Relatedness
HYGIENE FACTORS	Safety Need	Existence
	Physiological Needs	

Gambar 2.4 Hubungan Teori Maslow, Teori Herzberg dan Teori ERG
Sumber : Malayu Hasibuan, Organisasi & Motivasi, 2003, hlm. 114

6. Teori Motivasi Human Relations

Teori ini mengutamakan hubungan seseorang dengan lingkunganya. Seseorang akan berprestasi baik, jika ia diterima dan diakui dalam

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

pekerjaan serta lingkungannya. Menekankan peranan aktif pimpinan organisasi dalam memeliharan hubungan dan kontak – kontak pribadi dengan bawahannya yang dapat membangkitkan gairah kerja. Teori ini menganjurkan bila memotivasi bawahan memerlukan kata kata yang bijak sehingga dapat menimbulkan rasa dihargai dan sikap optimis.

7. Teori Motivasi Claude S George

   Teori ini menyatakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan bekerja yaitu :

   a. Upah yang layak
   b. Kesempatan untuk maju
   c. Pengakuan sebagai individu
   d. Keamanan kerja
   e. Tempat kerja yang baik
   f. Penerimaan oleh kelompok
   g. Perlakuan yang wajar
   h. Pengakuan atas prestasi

B. Teori Motivasi Proses

Teori motivasi proses ini terdiri dari :

1. Teori Harapan (*Expectancy Theory*) yang didasarkan atas :
   a. Harapan (*Expectancy*)

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

b. Nilai (*Valence*)

c. Pertautan (*Instrumentality*)

2. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Keadilan merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang, jadi atasan harus bertindak adil terehadap semua bawahannya.

3. Teori Pengukuhan (*Reinforcement Theory*)

Teori pengukuhan ini terdiri dari dua jenis yaitu :

a. Pengukuhan Positif

b. Pengukuhan Negatif

2.3 Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan

Pelayanan umum menurut Moenir (2002:26) yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin berkesinambungan, meliputi kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan, maupun hasilnya dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, maupun hasilnya. Dengan adanya standar, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Hughes (1994:240) mengatakan bahwa : "Government organizations are created by the public, for the public and need to be accountable to it". Esensinya, keberadaan organisasi pemerintah diperlukan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Karena itu organisasi pemerintah bekerja dalam rangka mengemban misi yang diamanahkan oleh masyarakat, dan sekaligus mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada masyarakat.

Dalam ilmu ekonomi, kualitas pelayanan merupakan bagian dari teori *service quality*. Setelah menerima pelayanan, masyarakat akan membandingkan pelayanan yang diterimanya (*perceived*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected*). Jika pelayanan yang diterima dibawah dari yang diharapkan maka masyarakat akan mengalami "lose interest" atau kecewa. Jika pelayanan yang diterima sebanding dengan yang diharapkan maka masyarakat akan puas. Model *service quality* ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal and Berry. Model service quality terdiri dari 5 kesenjangan:

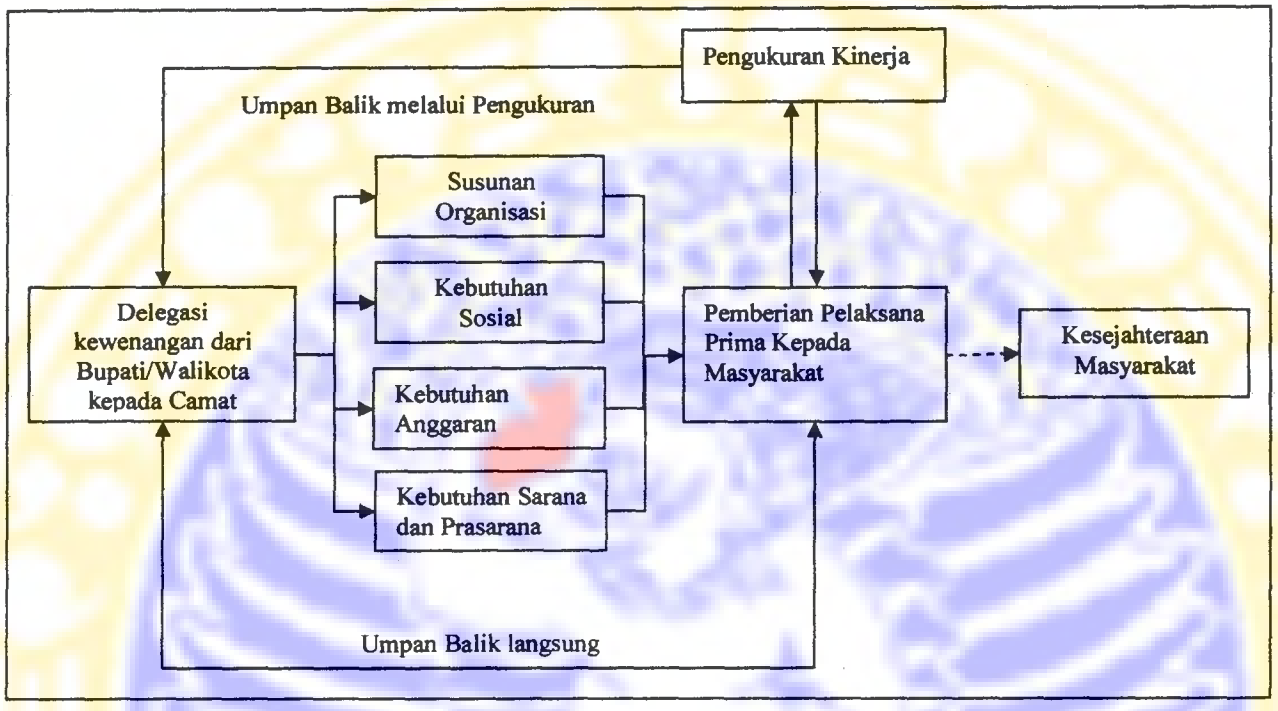
1. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen.
2. Kesenjangan persepsi manajemen dengan spesifikasi pelayanan jasa
3. Kesejangan spesifikasi pelayanan jasa dengan pelayanan antar
4. Kesenjangan antara layanan antar dan komunikasi eksternal
5. Kesenjangan antara pelayanan jasa yang diterima dengan layanan yang diharapkan.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Peneliti menemukan 5 determinan dari pelayanan jasa. Determinan tersebut adalah :

1. *Reliability* atau ketepatan : kemampuan untuk mewujudkan janji yang secara akurat
2. *Responsiveness* (daya tanggap) : keinginan untuk membantu masyarakat dan menjaga pelayanannya
3. *Assurance* (jaminan) : pengetahuan dan keahlian karyawan dan kemampuannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. *Empathy* (perhatian) : Penjagaan yang lengkap dan perhatian yang individual pada konsumen
6. *Tangibles* (penampilan fisik) : penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel dan bahan – bahan komunikasi.

Wisistiono (2002:42) menggambarkan model pembaruan organisasi kecamatan berorientasi pelayanan publik, seperti yang tertera pada gambar di bawah ini:



Sumber : Sadu Wasistiono, Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan, 2002, hlm. 42

Gambar 2.5. Model Pembaruan Organisasi Kecamatan

2.4. Penelitian terdahulu

Dasar ilmiah dari penelitian ini adalah berasal dari Jurnal ilmiah yang disampaikan oleh Yousa (2000) menyangkut ukuran dan evaluasi kinerja organisasi pemerintah. Bahwa organisasi pemerintah memerlukan model untuk mengukur dan mengevaluasi agar kinerja pemerintahan agar organisasi pemerintahan dapat secara maksimal memberikan pelayanannya pada publik.

Kajian yang lain adalah yang disampaikan Wilson dan Alan (2000) yang melakukan kajian perubahan kebijakan yang dilakukan Partai Buruh di Inggris. Upaya perubahan yang dilakukan adalah dengan memberikan servis yang berkualitas

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

dengan meningkatkan hubungan kemitraan dengan komunitas perwakilan dan sektor swasta. Program 'best value' adalah salah satu program pembaharuan tersebut. Dengan kata lain, pencapaian best value memerlukan depolitisasi pengambilan keputusan dan pendekatan ala bisnis dalam pemberian pelayanan.

Dengan melakukan hal tersebut, mereka perlu untuk mengimplementasikan langkah-langkah 4C, yaitu: *challlenge* (tantangan) mengapa pada akhirnya servis-servis tertentu diperlukan; *Compare* (Membandingkan) kinerja dengan pengguna-pengguna lain dengan indikator penilaian yang sama ; *Consult* (Konsultasi) dengan pembayar pajak lokal, para pengguna jasa dan komunitas bisnis yang lebih besar dalam penentuan terget-terget pelaksanaan; dan *Compete* (berkompetisi) dengan tujuan menunjukkan bahwa memberikan pelayanan yang diinginkan bisa didapat melalui suatu proses yang kompetitif.

Penelitian lain yang menyangkut kualitas pelayanan publik juga sudah dilakukan di 5 kecamatan oleh Balitbang (Badan Penelitian dan Pengembangan) Kota Surabaya tahun 2003. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas dan efisiensi dan responsif layanan malam di 5 kecamatan. Penelitian tersebut juga bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis harapan masyarakat terhadap layanan malam di kecamatan dengan dibukanya pelayanan publik sampai malam hari. Kecamatan yang diteliti adalah Rungkut, Karangpilang, Tandes, Pabean Cantikan, dan Bubutan. Variabel tergantung adalah kepuasan, sedangkan variabel bebasnya adalah layanan dan proses. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan biaya

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

operasional sampai dengan malam hari tidak sebanding dengan banyaknya jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan. Jenis kenaikan layanan tersebut meliputi pemakaian air, listrik, telepon, ATK. Layanan yang paling banyak adalah layanan KTP dan kartu keluarga. Kemudian penelitian ini juga menyimpulkan bahwa pelayanan kecamatan pada malam hari adalah efektif karena dapat memenuhi permintaan pelayanan masyarakat kecamatan, yang dapat dilihat dari responsibilitas terhadap pelayanan jam kerja, masalah customer dapat diatasi dengan cepat, tarif dan kecenderungan dengan meningkatnya permintaan pelayanan responsibilitas terhadap pelayanan di luar jam kerja di kecamatan.

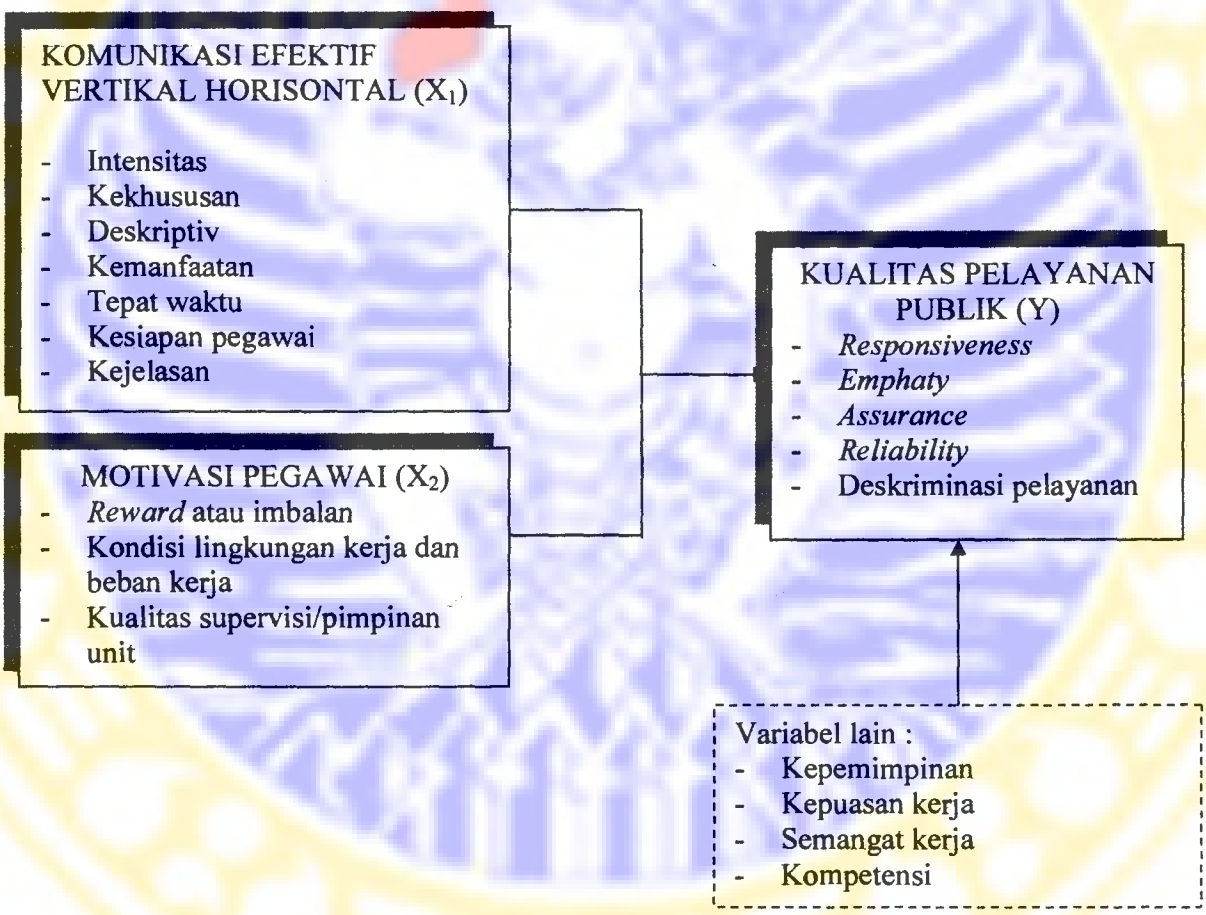
Yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah variabel yang dianalisis. Pada penelitian ini menggunakan variabel bebas komunikasi efektif vertikal dan horisontal dan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan publik. Dalam kualitas pelayanan publik sendiri indikator yang digunakan lebih banyak yaitu *responsivessness, reliability, assurance, emphaty* dan deskriminasi. Disamping itu penelitian Balitbang merupakan penelitian yang berfungsi menganalisis kebijakan dibukanya pelayanan malam hari di kecamatan dengan penduduk padat, sehingga penelitian terbaru yang mengamati perkembangan pelayanan publik sampai tahun 2005 belum dilakukan. Pada panelitian ini wilayah kecamatan yang diteliti menjadi 10 kecamatan.

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

1.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teoritis seperti yang telah diuraikan pada Bab 2, berikut ini dikemukakan kerangka konseptual :



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

——— = diteliti

- - - - - - - = tidak diteliti

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Dalam Gambar 3.1, tentang kerangka konseptual dapat dilihat bahwa komunikasi efektif vertikal horisontal yang dilakukan baik pimpinan pada bawahan dan bawahan pada pimpinan adalah suatu proses umpan balik dengan ciri pertama **intensi** yaitu komunikasi efektif jika di arahkan secara langsung untuk menyempurnakan pelaksaan pekerjaan dan lebih menjadikan pegawai sebagai harta milik organisasi yang paling berharga. Kedua **kekhususan** (*Specificity*) komunikasi tidak efektif jikalau bersifat umum dan meninggalkan tanda tanya bagi penerimanya. Ketiga **deskriptif** dan tidak yang bersifat evaluatif. Ini berarti hendaknya dihindari berkomunikasi yang bersifat menilai atau mengevaluasi, tetapi lebih ditekankan memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan pekerjaan. Keempat **kemanfaatan** dengan tidak mencaci maki pegawai hanya karena mereka tidak mempunyai kecakapan untuk melaksanakan tugas pekerjan yang dibebankan kepadanya. Kelima **tepat waktu** dengan pertimbangan – pertimbangan yang memperhitungkan faktor waktu yang tepat. Ada semacam aturan, semakin segera umpan balik diberikan adalah semakin baik. Keenam **kesiapan**. Ketujuh **kejelasan** komunikasi bisa efektif jikalau dapat dimengerti secara jelas oleh penerima.

Motivasi kerja pegawai pada penelitian ini dan sesuai dengan kondisi di lapangan adalah meliputi indikator *reward* yang layak, kondisi lingkungan kerja yang baik dan beban kerja pegawai akan adanya kegiatan pelayanan di malam hari, serta kualitas supervisi.

Kualitas pelayanan terhadap publik meliputi indikator *responsiveness* atau daya tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan publik, *emphaty* atau kesopanan dan

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

keramahan petugas, *assurance* adalah jaminan terhadap hasil kerja yang baik, *reliability* adalah ketepatan jam buka layanan dan deskriminasi yaitu adanya perlakuan yang tidak membeda – bedakan pada seluruh publik.

3.2 Hipotesis Penelitian

Faktor komunikasi efektif vertikal dan horisontal serta motivasi kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di sepuluh Kantor Kecamatan yang membuka pelayanan administrasi malam hari di kota Surabaya

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan maksud dapat menjelaskan pengaruh komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di sepuluh Kantor Camat di Kota Surabaya yang melaksanakan kegiatan pelayanan malam hari. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan tipe penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan melakukan pengamatan/non eksperimen dengan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa (Singarimbun, 1989:5).

4.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok :

1. Karyawan atau pegawai loket Kecamatan yang berada di sepuluh kantor camat yang melakukan pelayanan masyarakat atau publik di malam hari di kota Surabaya.
2. Masyarakat yang mengurus administrasi di sepuluh kantor camat yang membuka pelayanan publik malam hari di kota Surabaya.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Berikut data jumlah pegawai dimaksud :

Tabel 4.1 Data Jumlah Pegawai Di Sepuluh Kantor Camat Yang Membuka Pelayanan Publik Malam Hari

NO	KECAMATAN	JUMLAH PEGAWAI	PEGAWAI LOKET
1.	Tandes	36	4
2.	Rungkut	36	4
3.	Pabean Cantikan	29	6
4.	Bubutan	30	7
5.	Karang Pilang	32	5
6.	Sawahan	38	10
7.	Semampir	31	4
8.	Wonokromo	39	5
9.	Gubeng	37	4
10	Tambaksari	36	8
	Total Pegawai	344	57

Berdasarkan tabel diatas dengan demikian jumlah pegawai yang melakukan pelayanan publik berjumlah 57. Pada penelitian ini seluruh anggota populasi diambil sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel dengan melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel adalah teknik sensus.

Sedangkan untuk masyarakat adalah masyarakat yang mengurus administrasi pada jam pagi, siang dan malam yang berjumlah 3 lipat dari jumlah pegawai (57 orang) = 171 orang, yang diambil secara *accidental sampling*.

4.3 Variabel Penelitian

4.3.1. Klasifikasi Variabel

Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

1. Variabel *dependent* adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel tergantung (Y) adalah kualitas pelayanan publik
2. Variabel *independent* adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel ini terdiri dari 2 variabel yaitu :
   - Komunikasi efektif vertikal horisontal (X1)
   - Motivasi kerja pegawai (X2)

4.3.2. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya

1. Kualitas Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat berdasarkan dimensi pelayanan kualitas jasa yang meliputi daya tanggap, jaminan, empati, jaminan akan hasil, ketepatan waktu dan deskriminasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik :

a. *Responsiveness* (Daya tanggap) : kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Butir – butir pertanyaan tentang responsivenss atau daya tanggap pegawai :

- Pegawai segera memberikan pelayanan bila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan
- Pegawai melakukan koordinasi dengan bagian lain dalam memberikan pelayanan, sehingga pengurusan administrasi tidak berbelit – belit antar bagian
- Pegawai memberikan bantuan secara pribadi sesuai dengan tingkat kesulitan masyarakat yang mempunyai keluhan yang bervariasi

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

- Pegawai memberikan prosedur pelayanan secara sistematis yang dapat diketahui oleh pegawai

b. *Empathy* (Perhatian) : sikap atau tindakan pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Butir – butir pertanyaan tentang *emphaty* atau perhatian pegawai :

- Pegawai memberikan pelayanan secara ramah
- Pegawai memberikan pelayanan dengan sopan
- Pegawai memberikan bantuan secara pribadi dan memperhatian kesulitan yang dihadapi masyarakat
- Pegawai menunjukan raut muka yang terbuka dan siap membantu (tidak cemberut)
- Pegawai memberikan pelayanan dengan nada suara yang lembut dan kata – kata yang diucapkan tidak kasar
- Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap tidak acuh dan tidak sombong

c. *Reliability* (Ketepatan waktu) : kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan jadwal atau waktu yang sudah ditentukan. Butir – butir pertanyaan tentang *reliability* atau ketepatan waktu :

- Loket buka sesuai dengan jadwal yang ditentukan
- Loket tutup sesuai dengan jadwal yang ditentukan

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

- Loket tutup dan buka kembali pada jam istirahat sesuai dengan jadwal yang ditentukan
- Proses pengerjaan surat – surat atau administrasi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan

d. *Assurance* (Jaminan) : kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan hasil yang sesuai dengan standar. Butir – butir pertanyaan tentang *Assurance* atau jaminan :

- Proses pengerjaan surat – surat atau administrasi tanpa ada kesalahan ketik baik nama
- Proses pengerjaan surat – surat atau administrasi rapi
- Proses pengerjaan ulang surat-surat karena kesalahan proses, tidak dipungut biaya dan proses dipercepat

e. Deskriminasi pelayanan : kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan tanpa membedakan sesuai dengan jadwal atau waktu yang sudah ditentukan. Butir – butir pertanyaan tentang deskriminasi :

- Pegawai tidak membedakan pelayanan pada masyarakat dari berbagai etnis
- Pegawai tidak membedakan pelayanan pada masyarakat dari berbagai strata ekonomi

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

- Pegawai tidak membedakan pelayanan pada masyarakat dari berbagai strata sosial
- Pegawai tidak membedakan pelayanan pada masyarakat dari karena hubungan pertemanan atau kekerabatan

Skala pengukuran untuk variabel kinerja pelayanan publik adalah interval, dimulai dari skor 0 sampai dengan 3. Skor jawaban 0 untuk jawaban yang bernilai paling rendah, dan 3 untuk skor jawaban paling tinggi.

2. **Variabel *Independent* (bebas)**

Variabel komunikasi efektif vertikal horisontal : proses komunikasi efektif yang terjalin antara bawahan atasan, atasan bawahan dan antara bawan dengan bawahan. Indikator yang digunakan dalam komunikasi efektif ini adalah :

a. Intensi adalah komunikasi atasan bawahan, bawahan atasan dan antara bawahan bawahan yang dilakukan secara langsung.
b. Kekhususan (*Specificity*) adalah komunikasi atasan bawahan, bawahan atasan dan antara bawahan bawahan yang bersifat khusus dan meninggalkan tanda tanya bagi penerimanya.
c. Deskriptif adalah komunikasi atasan bawahan, bawahan atasan dan antara bawahan bawahan lebih bersifat deskriptif dengan memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan pekerjaan dibanding dengan yang bersifat evaluatif.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

d. Kemanfaatan adalah komunikasi atasan bawahan, bawahan atasan dan antara bawahan bawahan dengan memberikan petunjuk atau latihan untuk menambah kecakapan bukanya dengan caci maki.

e. Tepat waktu adalah komunikasi atasan bawahan, bawahan atasan dan antara bawahan bawahan dengan dengan pertimbangan – pertimbangan yang memperhitungkan faktor waktu yang tepat.

f. Kesiapan adalah komunikasi atasan bawahan, bawahan atasan dan antara bawahan bawahan dengan melihat kesiapan untuk menerima tugas atau perintah.

g. Kejelasan adalah komunikasi atasan bawahan, bawahan atasan dan antara bawahan bawahan yang dapat dimengerti secara jelas oleh penerima.

Skala pengukuran untuk variabel komunikasi efektif vertikal horisontal adalah interval, dengan kategori sebagai berikut :

0 : tidak pernah

1 : jarang

2 : sering

3 : selalu

Variabel motivasi : dorongan dari dalam pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat. Indikator dalam variabel motivasi kerja ini terdiri dari :

- Reward yang layak : imbalan yang diterima pegawai dengan adanya pelayanan di malam hari

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

- Kondisi lingkungan kerja dan beban kerja adalah keadaan di lingkungan kecamatan baik fasilitas fisik dan suasana kerja yang tercipta di antara karyawan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik di malam hari serta beban kerja yang dirasakan oleh pegawai dengan adanya pelayanan pada malam hari.
- Kualitas supervisi / pimpinan unit adalah kemampuan pemimpin atau atasan langsung untuk memotivasi bawahannya.

Skala variabel motivasi adalah interval, dengan kategori sebagai berikut :

0 : sangat tidak termotivasi

1 : tidak termotivasi

2 : termotivasi

3 : sangat termotivasi

4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner, adalah dengan memberikan secara langsung daftar pertanyaan yang menyangkut atau terkait dengan variabel yang diteliti, dan item-item pertanyaan tersebut dibuat dalam bentuk skala Likert.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

4.5. Uji Alat Ukur Penelitian

4.5.1. Uji Fisibilitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah butir – butir pertanyaan dalam kuesioner yang telah dibuat dapat dimengerti dan dipahami oleh responden. Untuk pengujian fisibilitas ini dilakukan dengan mengujicobakan pada 10 orang. Jika butir pertanyaan dapat dipahami maka kemudian dilanjutkan pada uji validitas, namun jika tidak dapat dipahami maka dilakukan revisi kuesioner.

4.5.2 Validitas Instrumen Penelitian

Validitas instrumen (alat ukur) adalah ukuran sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat tes dalam melakukan fungsi ukurannya atau sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun, 1989:124). Tehnik yang digunakan dalam mencari validitas item adalah tehnik *Korelasi Product Moment* dari Karl Pearson (*Validitas konstruct*) (Hadi, 2000:23). Penentuan valid atau tidaknya pernyataan atau item ditentukan melalui besarnya koefisien dan arah korelasi. Bila antara skor pernyataan dengan skor totalnya arah korelasinya negatif, maka koefisien item tersebut dinyatakan tidak valid. Standar penentuan valif jika r hitung lebih besar dari 0,3. Penentuan validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan paket SPSS.

Uji validitas dilakukan sebelum penelitian dilakukan yang dilakukan pada 30 karyawan selain responden penelitian yaitu karyawan di Kecamatan selain daerah yang diteliti.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

4.5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk melihat konsistensi kuesioner. Metode uji reliabilitas adalah menggunakan *Alpha Cronbach*. Jika nilai hasil perhitungan SPSS menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 maka kuesioner dinyatakan reliabel. Sebaliknya jika kecil dari 0,6 maka tidak reliabel.

4.6. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di sepuluh Kantor Kecamatan di Surabaya yang melaksanakan pelayanan publik pada malam hari, selama bulan Juni – Juli 2005

4.7 Prosedur Pengumpulan Data

4.7.1 Jenis dan Sumber Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari jawaban kuesioner responden.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, struktur organisasi, dan Perda - Perda. Data sekunder pada penelitian adalah data tentang jumlah pegawai pada masing – masing kecamatan yang melaksanakan layanan publik di malam hari. Disamping itu pada penelitian ini juga mengumpulkan data dari media massa tentang keluhan – keluhan yang disampaikan masyarakat akan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

4.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam suatu penelitian yang meliputi dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder tersebut sangat diperlukan ketepatan sejumlah informasi yang relevan dengan data tentang variabel-variabel penelitian. Penting pula untuk menyederhanakan data yang akan dikumpulkan itu, agar peneliti dapat membuat kesimpulan-kesimpulan terhadap data yang dikumpulkan tersebut. Maka dalam penelitian ini menggunakan cara atau metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Melakukan wawancara dengan panduan kuesioner pada responden. Pada penelitian ini responden dibagi menjadi dua jenis :
   1. Responden untuk kuesioner komunikasi efektif vertikal horisontal serta motivasi kerja adalah pegawai kecamatan yang melakukan pelayanan di loket.
   2. Responden untuk menilai kualitas pelayanan publik adalah masyakarat. Untuk menjamin penilaian yang obyektif maka masing – masing petugas atau pegawai kecamatan akan dinilai oleh 3 orang masyarakat. Kemudian jawaban dari ketiga responden masyarakat tersebut akan dirata – rata sebagai nilai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas atau pegawai tertentu.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

4.8 Cara Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan cara sebagai berikut :

1. Pemeriksaan data (*editing*), sebelum dilakukan pengolahan data perlu data tersebut diperiksa terlebih dahulu. Dengan kata lain, data atau informasi yang telah dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan perlu dibaca atau diperiksa sekali lagi dan diperbaiki jika masih terdapat hal-hal yang salah atau masih kurang lengkap
2. Pembuatan kode (*coding*), melakukan *coding* terhadap data yang sudah diedit, sebagai usaha untuk menyederhanakan data, yaitu dengan memberi simbul angka pada masing-masing katagori jawaban dari sumber responden.
3. Membuat tabulasi data, yaitu dilakukan dengan memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah jawaban dalam berbagai katagori.

4.9 Teknik Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan uji Regresi Linier Berganda. Pengujian regresi linier tersebut dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

4.9.1 Uji Persyaratan Regresi

Dalam model regresi linier berganda terdapat 5 persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

1. Normalitas
2. Linieritas
3. Tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas.
4. Varians dari semua kesalahan pengganggu adalah sama (homokedastis).
5. Tidak terjadi otokorelasi antar kesalahan-kesalahan pengganggu (hanya digunakan untuk data yang bersifat *time series*).

4.9.2. Normalitas

Normalitas merupakan persyaratan dalam pengujian regresi yang pertama. Data yang berdistribusi normal merupakan data yang menjadi syarat dalam pengujian parametrik. Salah satu uji parametrik yang mensyaratkan data berdistribusi normal adalah uji regresi linier. Uji normalitas pada penelitan ini adalah dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov. Cara pembacaan distribusi normal adalah dengan melihat nilai signifikansi :

1. Apabila nilai signifikansi hitung lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal.
2. Apabila nilai signifikansi hitung lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

4.9.3. Linieritas

Linieritas data juga merupakan uji yang menjadi persyaratan uji regresi linier. Linieritas data dapat diuji dengan menggunakan scatter diagram atau dengan melihat nilai R^2. Data dikatakan linier apabila dalam scatter diagram data membentuk garis lurus (linier) dan mempunyai nilai R^2 mendekati 1. Pada penelitian ini dua metode tersebut dilakukan untuk mengetahui linieritas data.

4.9.4. Pengujian Gejala Multikolinearitas

Uji gejala multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antar masing-masing variabel bebas yang diteliti. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala ini digunakan indikasi nilai VIF.

Uji gejala multikolinearitas dimaksudkan untuk lebih mengetahui adanya hubungan yang sempurna antar variabel dalam model regresi. Hakim (2001 : 301) menyebutkan angka VIF toleransi untuk terhindar dari gejala multikolinearitas ini antara 1 – 5.

4.9.5. Pengujian Gejala Heteroskedastisitas

Pengujian gejala heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui kesamaan varians pada variabel bebas. (Hakim, 2002). Regresi dikatakan tidak terjadi gejala heterokedastisitas apabila masing – masing variabel mempunyai varians yang sama dan sebaliknya dikatakan terjadi heterokedastis apabila varians antar variabel bebas tidak sama.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Gejala heteroskedastisitas ini diketahui dengan menggunakan analisis metode scatter plot atau bias juga dengan metode korelasi *Rank Spearman* (Napa, 2000). Jika nilai signifikansi pada hasil korelasi lebih besar dari 0.05 ($p > 0.05$) maka dapat dikatakan item bebas dari gejala heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastis.

4.9.6. Pengujian Gejala Autokorelasi

Oleh karena data yang digunakan adalah data *cross sectional* dan bukan time series maka pengujian autokorelasi tidak dilakukan.

BAB 5

ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian di Sepuluh Kecamatan

5.1.1. Rincian Tugas Dan Fungsi Kecamatan

Camat mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam Wilayah Kerja Kecamatan

(1) Fungsi camat :

a. Pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah;

b. Pengkoordinasian dan pelaksanaan terhadap jalannya pemerintah Kecamatan, pembangunan dan pembinaan masyarakat yang terjadi tanggung jawabnya

c. Pengkoordinasian kegiatan Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Instansi lain di wilayah kerjanya

d. Penyusunan program, pembinaan administrasi ketatausahaan dan rumah tangga

5.1.2. Rincian Tugas Dan Fungsi Sekretariat Kecamatan

Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi perangkat Kecamatan

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

(1) Sekretariat Kecamatan mempunyai fungsi :

a. Penyusunan perencanaan, pengendalian dan penyiapan bahan untuk pengevaluasi pelaksanaannya;

b. Pengelolaan urusan keuangan;

c. Pengelolaan tata usaha umum, tata usaha kepegawaian serta tata usaha perlengkapan

d. Pelaksanaan urusan rumah tangga

e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat

5.1.3. Rincian Tugas Dan Fungsi Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan, pembinaan Kelurahan dan administrasi kependudukan.

(1) Seksi Pemerintahan mempunyai tugas :

a. Penyusunan program dan pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan

b. Penyusunan program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil

c. Penyusunan program dan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa

d. Penyusunan program dan pembinaan di bidang pertanahan/ keagrariaan

e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

5.1.4. Rincian Tugas Dan Fungsi Seksi Ketertiban

Seksi Ketertiban mempunyai tugas melakukan pembinaan keterlibatan dan pembinaan polisi pamong praja

(1) Seksi Ketertiban mempunyai fungsi :

a. Penyusunan program dan pembinaan ketertiban

b. Penyusunan program dan pembinaan perlindungan masyarakat

c. Penyusunan program dan pembinaan polisi pamong praja

d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat

5.1.5. Rincian Tugas Dan Fungsi Seksi Pembangunan

Seksi Pembangunan mempunyai tugas melakukan pembinaan pembangunan dan pelaksanaan pembangunan fisik, pelayanan umum, perekonomian, produksi dan distribusi

(1) Seksi Pembangunan mempunyai fungsi :

a. Penyusunan program dan pembinaan pembangunan perekonomian

b. Pembinaan prasarana dan sarana pelayanan umum

c. Penyusunan program dan pembinaan dalam rangka meningkatkan pertumbuhan perekonomian, produksi dan distribusi;

d. Penyusunan program dan pembinaan dalam upaya meningkatkan peran serta masyarakat dalam penghijauan dan pengendalian pencemaran lingkungan;

e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

5.1.6. Rincian Tugas Dan Fungsi Seksi Kesejahteraan Rakyat

Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan kesejahteraan rakyat

(1) Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi :

a. Penyusunan program dan pembinaan sosial, bantuan dan pelayanan sosial

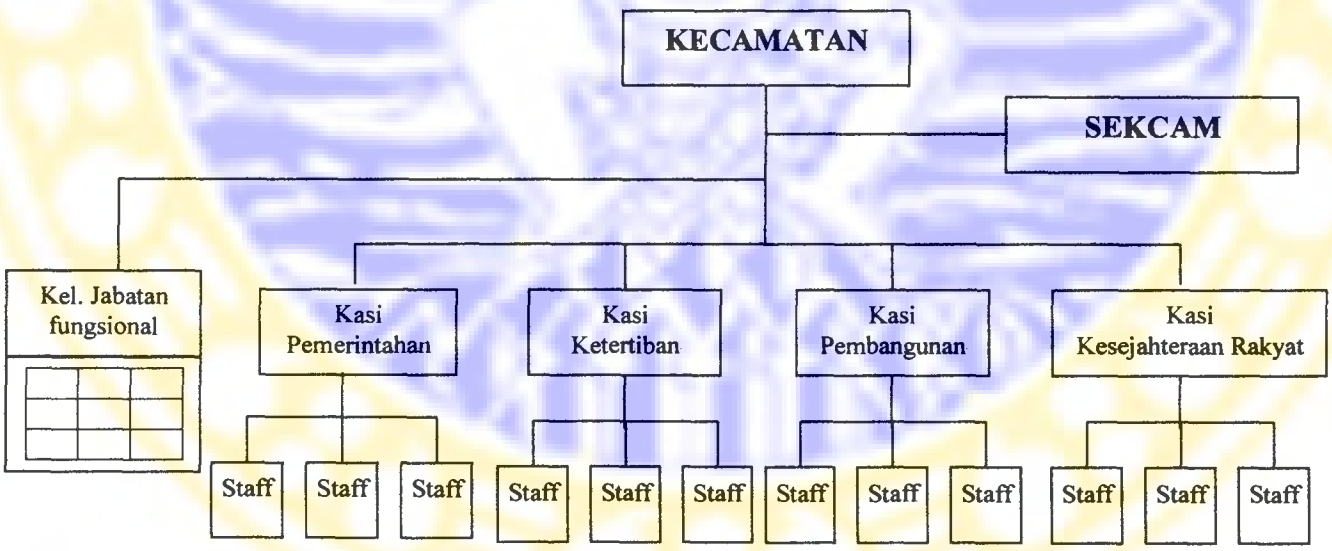
b. Penyusunan program dan pembinaan di bidang kepemudaan peranan wanita dan kegiatan olah raga

c. Penyusunan program dan pembinaan di bidang kehidupan keagamaan, pendidikan, pariwisata, dan kebudayaan'

d. Penyusunan program dan pembinaan di bidang kesehatan masyarakat dan keluarga berencana

e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat

Berikut adalah struktur organisasi kecamatan :



Gambar 5.1.
Susunan Organisasi Kecamatan

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Penelitian ini dilakukan di Sepuluh kantor camat di wilayah Surabaya yang membuka pelayanan publik pada malam hari. Pembahasan pada bagian ini mencakup jumlah loket, jenis loket, pengaturan petugas pelayanan loket, jam istirahat untuk sore hari, jumlah pegawai secara keseluruhan, kasus yang sering muncul, fasilitas atau sarana dan prasarana untuk pelayanan malam, jumlah penduduk yang dilayani, dan terakhir adalah kelurahan – kelurahan yang berada dalam masing – masing wilayah kecamatan. Data mengenai hal ini, diperoleh dari hasil pengisian sepuluh Kepala Seksi Pemerintahan kecamatan dari blanko kosong yang disediakan untuk diisi, format blanko dapat dilihat pada lampiran. Kesempatan untuk menemui Sepuluh Kepala Seksi Pemerintahan diperoleh pada saat rapat koordinasi bidang kependudukan di Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya.

5.1.7 Kantor Camat Wonokromo

Berikut adalah rincian data dari Kantor Camat Wonokromo dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.1 Gambaran Pelayanan Publik di Kecamatan Wonokromo, 2005

No.	Jenis	Perincian
1.	Jumlah loket	5
2.	Jenis loket	Loket I : Pelayanan umum
		Loket II : Pelayanan KK
		Loket III : Pelayanan kerja
		Loket IV : Pelayanan lansia
		Loket V : Komputer
3.	Pengaturan petugas	Sistem rooling rutin
4.	Jam istirahat	16.00-17.00
5.	Jumlah pegawai	32 dengan perincian
		- PNS : 20
		- Honorarium daerah : 8
		- Lokal : 4
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	Tidak ada
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada
8.	Jumlah penduduk	164.806
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Wonokromo 2. Darmo 3. Ngagel Rejo 4. Ngagel 5. Jagir 6. Sawunggaling

5.1.8 Kantor Camat Rungkut

Berikut adalah rincian data dari Kantor Camat Rungkut dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.2 Gambaran pelayanan publik di Kecamatan Rungkut, 2005

No.	Jenis	Perincian
1.	Jumlah loket	4
2.	Jenis loket	Loket I : KTP, KK, Pindah
		Loket II : SKKB
		Loket III : Loket waris + legalisasi
		Loket IV : komputer
3.	Pengaturan petugas	sistem rooling sesuai situasi dan kondisi
4.	Jam istirahat	Tidak ada jam istirahat, kecuali shalat, waktu fleksibel.
5.	Jumlah pegawai	23 dengan perincian
		- PNS : 11
		- Honorarium daerah : 11
		- Lokal : 1
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	- Belum adanya standar pelayanan - Proses pengurusan KK yang terlalu lama
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada
8.	Jumlah penduduk	84.482
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Kalirungkut 2. Rungkut Kidul 3. Kedung Baruk 4. Penjaringansari 5. Medokan Ayu 6. Wonorejo

5.1.9 Kantor Camat Sawahan

Berikut adalah rincian data dari kecamatan Sawahan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.3 Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Sawahan, 2005

No.	Jenis	Perincian
1.	Jumlah loket	10
2.	Jenis loket	Loket I : KTP
		Loket II : Penduduk keluar masuk
		Loket III : Surat Keterangan
		Loket IV : Kelurahan Petemon
		Loket V : Kelurahan Sawahan
		Loket VI : Kelurahan Kupang Krajan
		Loket VII : Kelurahan Banyu Urip
		Loket VIII : Kelurahan Putat Jaya
		Loket IX : Kelurahan Pakis
		Loket X : Komputer
3.	Pengaturan petugas	sistem rooling sesuai situasi dan kondisi
4.	Jam istirahat	Tidak ada jam istirahat kecuali sholat, dan sifatnya fleksibel
5.	Jumlah pegawai	41 dengan perincian
		- PNS : 21
		- Honorarium daerah : 15
		- Lokal : 5
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	Tidak ada
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada
8.	Jumlah penduduk	214.007
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Petemon 4. Banyu Urip 2. Sawahan 5. Putat Jaya 3. Kupang Krajan 6. Pakis

5.1.10 Kantor Camat Tandes

Berikut adalah rincian data dari Kantor Camat Tandes dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.4 Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Tandes, 2005

No.	Jenis	Perincian	
1.	Jumlah loket	4	
2.	Jenis loket	Loket I	: KTP
		Loket II	: KK
		Loket III	: pelayanan umum
		Loket IV	: Komputer
3.	Pengaturan petugas	sistem rooling sesuai situasi dan kondisi	
4.	Jam istirahat	16.30 sampai dengan 18.00	
5.	Jumlah pegawai	30 dengan perincian	
		- PNS	: 26
		- Honorarium daerah	: 11
		- Lokal	: 3
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	- Adanya keterlambatan blanko KTP dari Dispenduk	
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada	
8.	Jumlah penduduk	34.000	
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Balongsari	7. Karangpong
		2. Banjarsugihan	8. Manukan Kulon
		3. Bibis	9. Tandes Kidul
		4. Buntasan	10. Tandes Lor
		5. Gadel	11. Tubanan
		6. Gedangsari	

5.1.11 Kantor Camat Bubutan

Berikut adalah rincian data dari Kantor Camat Bubutan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.5 Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Bubutan, 2005

No.	Jenis	Perincian
1.	Jumlah loket	7
2.	Jenis loket	Loket I : KK
		Loket II : KTP
		Loket III : Surat pindah, Surat Keterangan lahir dan kematian
		Loket IV : Surat umum / legalisasi
		Loket V : Surat pertanahan / Keterangan waris
		Loket VI : Rekomendasi perijinan HO/IMB
		Loket VII : Komputer
3.	Pengaturan petugas	- Untuk petugas loket yang terkait kependudukan di rolling rutin - Untuk perijinan dan pertanahan petugas tetap
4.	Jam istirahat	Petugas istirahat bergantian, sehingga loket tetap ada yang menjaga
5.	Jumlah pegawai	30 dengan perincian
		- PNS : 12
		- Honorarium daerah : 16
		- Lokal : 2
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	Perangkat komputer sering trouble
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada
8.	Jumlah penduduk	115.000
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Bubutan 2. Gundih 3. Tembok Dukuh 4. Alun Alun Contong 5. Jepara

5.1.12 Kantor Camat Semampir

Berikut adalah rincian data dari Kantor Camat Semampir dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.6 Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Semampir, 2005

No.	Jenis	Perincian
1.	Jumlah loket	4
2.	Jenis loket	Loket I : Pelayanan umum
		Loket II : KK
		Loket III : KTP
		Loket IV : Komputer
3.	Pengaturan petugas	Dirolling rutin tiap bulan
4.	Jam istirahat	17.30 sampai dengan 18.00
5.	Jumlah pegawai	25 dengan perincian
		- PNS : 13
		- Honorarium daerah : 10
		- Lokal : 2
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	Tidak ada
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada
8.	Jumlah penduduk	161.000
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Ampel 2. Pegirikan 3. Wonokusumo 4. Ujung 5. Sidotopo

5.1.13 Kantor Camat Pabean Cantikan

Berikut adalah rincian data dari Kantor Camat Pabean Cantikan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.7 Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Pabean Cantikan, 2005

No.	Jenis	Perincian
1.	Jumlah loket	6
2.	Jenis loket	Loket I : Surat pindah
		Loket II : Surat kelahiran
		Loket III : KK Lain (Pisah KK, merubah KK)
		Loket IV : Surat – surat lain
		Loket V : KTP
		Loket VI : Komputer
3.	Pengaturan petugas	Permanen
4.	Jam istirahat	Tidak ada jam istirahat, petugas saling bergantian apabila ada yang shalat.
5.	Jumlah pegawai	29 dengan perincian
		- PNS : 10
		- Honorarium daerah : 16
		- Lokal : 3
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	Pelayanan dinilai kurang cepat
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada
8.	Jumlah penduduk	87.379
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Perak Timur 4. Bongkaran 2. Krembangan Utara 5. Nyamplungan 3. Perak Utara

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

5.1.14 Kantor Camat Karang Pilang

Berikut adalah rincian data dari Kantor Camat Karang Pilang dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.8 Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Karang Pilang, 2005

No.	Jenis	Perincian
1.	Jumlah loket	5
2.	Jenis loket	Loket I : KK
		Loket II : KTP
		Loket III : Pengambilan KK, KTP
		Loket IV : Pelayanan Umum
		Loket V : Komputer
3.	Pengaturan petugas	Dirolling rutin
4.	Jam istirahat	15.30 – 16.00
5.	Jumlah pegawai	27 dengan perincian
		- PNS : 17
		- Honorarium daerah : 6
		- Lokal : 4
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	Tidak ada
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada
8.	Jumlah penduduk	63.400
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Karangpilang 2. Kebraon 3. Kedurus 4. Warugunung

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

5.1.15 Kantor Camat Tambaksari

Berikut adalah rincian data dari Kantor Camat Tambaksari dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.9 Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambaksari, 2005

No.	Jenis	Perincian	
1.	Jumlah loket	8	
2.	Jenis loket	Loket I	: KK
		Loket II	: KTP
		Loket III	: Surat pindah / kedatangan
		Loket IV	: Surat keterangan kelahiran / kematian
		Loket V	: SPMP
		Loket VI	: Legalisasi surat ISKCK, Model C
		Loket VII	: Surat Keterangan ahli waris dan kredit bank dan PPAT
		Loket VIII	: Komputer
3.	Pengaturan petugas	Permanen	
4.	Jam istirahat	15.30 – 16.00	
5.	Jumlah pegawai	23 dengan perincian	
		- PNS	: 15
		- Honorarium daerah	: 14
		- Lokal	: 4
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	Tidak ada	
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada	
8.	Jumlah penduduk	211.461	
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Tambaksari 2. Ploso 3. Gading	4. Pacarkembang 5. Rangkah Pacarkeling

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

5.1.16 Kantor Camat Gubeng

Berikut adalah rincian data dari Kantor Camat Gubeng dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel 5.10 Gambaran Pelayanan Publik di Kantor Camat Gubeng, 2005

No.	Jenis	Perincian
1.	Jumlah loket	4
2.	Jenis loket	Loket I : KK
		Loket II : KTP
		Loket III : Pelayanan umum
		Loket IV : Komputer
3.	Pengaturan petugas	Permanen
4.	Jam istirahat	17.00 – 18.00
5.	Jumlah pegawai	31 dengan perincian
		- PNS : 12
		- Honorarium daerah : 15
		- Lokal : 4
6.	Kasus yang sering dikeluhkan	Proses kadang – kadang sering salah, kadang terjadi gangguan teknis komputer
7.	Penambahan fasilitas dengan adanya pelayanan malam	Tidak ada
8.	Jumlah penduduk	148.654
9.	Kelurahan yang termasuk wilayah	1. Mojo 2. Airlangga 3. Gubeng 4. Pucangsewu 5. Kertajaya 6. Baratajaya

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah loket, jam istirahat loket, jumlah pegawai yang melayani dan sistem pengaturan penjaga loket untuk setiap kecamatan tidak sama. Ketidaksamaan ini lebih disebabkan karena kebijakan dari masing – masing Camat. Mengenai kasus yang sering muncul menunjukkan jarang ada kasus yang menonjol di kecamatan. Namun untuk beberapa kecamatan terdapat kasus. Diantaranya adalah keluhan yang terkait dengan pelayanan yaitu belum adanya SOP mengenai standar pelayanan yang baku, proses pengurusan KK yang lama, adanya keterlambatan blanko KTP dari Dispenduk, yang lainnya mengeluhkan sarana komputer yang sering *trouble*. Dari hasil ini dapat diketahui bahwa masalah atau kasus yang muncul bervariasi tergantung dari kondisi masing – masing Kantor Camat. Apabila dipilah maka ada 4 hal yang menyebabkan pelayanan publik kurang baik menurut pendapat para Camat dari Sepuluh Kantor Camat yang membuka pelayanan malam hari yaitu :

1. Karena faktor SDM yaitu petugas pelaksana di loket yang kurang sigap, sehingga menyebabkan pengurusan administrasi lama, berbelit-belit, pelayanan kurang ramah.
2. Karena faktor sarana fisik seperti komputer
3. Belum ada infrastruktur yang memadai yaitu suatu aturan baku atau standar pelayanan publik di tingkat kecamatan
4. Kurangnya koordinasi antar instansi dalam hal ini Dispenduk, atau dengan kata lain termasuk dari kesalahan sistem.

Dengan adanya pelayanan publik di malam hari, tidak serta merta menyebabkan adanya penambahan sarana fisik di masing – masing Kantor Camat Hal

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

ini dapat diketahui dari isian blanko dan hasilnya disajikan pada tabel – tabel di atas bahwa masing – masing Kasi Pemerintahan Kecamatan menyatakan tidak ada penambahan fasilitas karena adanya pembukaan pelayanan publik di malam hari.

Terkait dengan jumlah penduduk dan area kelurahan yang menjadi bagian dari kecamatan menunjukkan jumlah penduduk dan jumlah kelurahan bervariasi. Jumlah penduduk terpadat adalah Kec. Sawahan, sedangkan penduduk paling jarang adalah Kec. Tandes. Berdasarkan jumlah kelurahan, kecamatan yang mempunyai kelurahan terbanyak adalah Kecamatan Tandes dengan 11 kelurahan, sedangkan Kecamatan Karang pilang hanya membawahi 4 kelurahan.

5.2 Hasil Pengujian Fisibilitas, Validitas dan Reliabilitas

5.2.1 Pengujian Fisibilitas

Pengujian fisibilitas dilakukan sebelum penelitian berlangsung berfungsi untuk mengetahui apakah item kuesioner mempunyai kelayakan secara materi dan redaksional. Uji fisibilitas dilakukan pada 10 orang pegawai dan masyarakat di Kantor Camat Genteng. Hasil pengujian fisibilitas menunjukkan bahwa responden memahami seluruh pertanyaan pada kuesioner.

Pengujian validitas dilakukan dengan metode *Pearson Product Moment*. Pengujian validitas dilakukan dengan dua tahap. Tahap pertama adalah menyebarkan kuesioner pada pegawai dan masyarakat di Kantor Camat Tenggilis Surabaya. Namun pada tahap awal terdapat item kuesioner yang tidak valid. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel 5.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Efektif Vertikal Horisontal Tahap Pertama di Kantor Camat Tenggilis, 2005

Item	Koefisien korelasi	r standar	Keterangan
K1	0.3458	0.3	valid
K2	0.6174	0.3	valid
K3	0.3797	0.3	valid
K4	0.6430	0.3	valid
K5	0.6211	0.3	valid
K6	0.4396	0.3	valid
K7	-0.0037	0.3	tidak valid
K8	0.0000	0.3	tidak valid
K9	0.1695	0.3	tidak valid
K10	0.4236	0.3	valid
K11	0.5469	0.3	valid
K12	0.5017	0.3	valid
K13	0.5000	0.3	valid
K14	0.3232	0.3	valid
K15	0.3723	0.3	valid
K16	-0.0781	0.3	tidak valid

Tabel menunjukkan pada item ke 7, 8, 9 dan 16 nilai validitas kurang dari 0.3 sehingga item tersebut tidak valid. Kemudian item yang tidak valid namun merupakan item yang penting, direvisi pertanyaannya, yaitu pada item 7, 8, 9 sedangkan item 16 merupakan yang dieliminasi. Berikut adalah hasil pengujian validitas tahap kedua.

Tabel 5.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Efektif Vertikal Horisontal Tahap Pertama di Kantor Camat Tenggilis, 2005

Item	Koefisien korelasi	r standar	Keterangan
K1	0.4221	0.3	valid
K2	0.6776	0.3	valid
K3	0.3353	0.3	valid
K4	0.6131	0.3	valid
K5	0.7311	0.3	valid
K6	0.5424	0.3	valid
K7	0.6766	0.3	valid
K8	0.7616	0.3	valid
K9	0.8335	0.3	valid

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Item	Koefisien korelasi	r standar	Keterangan
K10	0.3947	0.3	valid
K11	0.4905	0.3	valid
K12	0.5086	0.3	valid
K13	0.6527	0.3	valid
K14	0.4063	0.3	valid
K15	0.4134	0.3	valid
K16	Dieliminasi		

Sedangkan hasil pengujian validitas untuk variabel motivasi pada tahap pertama adalah sebagai berikut :

Tabel 5.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Motivasi Tahap Pertama di Kantor Camat Tenggilis, 2005

Item	Koefisien korelasi	r standar	Keterangan
M1	0.5632	0.3	valid
M2	0.428	0.3	valid
M3	0.7891	0.3	valid
M4	0.7175	0.3	valid
M5	0.814	0.3	valid
M6	0.5396	0.3	valid
M7	0.7152	0.3	valid
M8	0.7921	0.3	valid
M9	0.8268	0.3	valid
M10	0.6561	0.3	valid
M11	0.6828	0.3	valid
M12	-0.1948	0.3	tidak valid

Tabel menunjukkan bahwa pada item kedua belas merupakan item yang tidak valid, sedangkan kesebelas item lainnya valid. Oleh karena ini bukan merupakan item yang penting maka dieliminasi. Sedangkan pengujian tahap kedua dari variabel motivasi adalah sebagai berikut :

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel 5.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel Motivasi Tahap Kedua di Kantor Camat Tenggilis, 2005

Item	Koefisien korelasi	r standar	Keterangan
M1	0.5884	0.3	Valid
M2	0.4618	0.3	Valid
M3	0.81	0.3	Valid
M4	0.7275	0.3	Valid
M5	0.7987	0.3	Valid
M6	0.5518	0.3	valid
M7	0.6847	0.3	valid
M8	0.8033	0.3	valid
M9	0.8311	0.3	valid
M10	0.6432	0.3	valid
M11	0.6852	0.3	valid
M12	dieliminasi		

Tabel menunjukkan bahwa kesebelas item yang tetap menunjukkan hasil yang valid dan item ke duabelas memang tidak digunakan lagi pada pengujian validitas tahap kedua.

Sedangkan pengujian validitas variabel kualitas pelayanan publik dinilai oleh masyarakat. Hasil selengkapnya pengujian validitas tahap pertama dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.15 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik Tahap Pertama di Kantor Camat Tenggilis, 2005

Indikator	Item	Koefisien korelasi	r standar	Keterangan
Responsiveness	Y1	0.6043	0.3	valid
	Y2	0.5132	0.3	valid
	Y3	0.6073	0.3	valid
	Y4	0.6495	0.3	valid
Emphaty	Y5	0.6716	0.3	valid
	Y6	0.4984	0.3	valid
	Y7	0.4944	0.3	valid
	Y8	0.4286	0.3	valid
	Y9	0.3857	0.3	valid
	Y10	0.7107	0.3	valid

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Indikator	Item	Koefisien korelasi	r standar	Keterangan
Reliability	Y11	0.796	0.3	valid
	Y12	0.6932	0.3	valid
	Y13	0.659	0.3	valid
	Y14	0.5916	0.3	valid
	Y15	0.6578	0.3	valid
	Y16	0.5683	0.3	valid
	Y17	0.5654	0.3	valid
Assurance	Y18	0.6311	0.3	valid
	Y19	0.4856	0.3	valid
	Y20	0.375	0.3	valid
Deskriminasi	Y21	-0.1688	0.3	tidak valid
	Y22	0.5621	0.3	valid
	Y23	0.6362	0.3	valid
	Y24	0.7323	0.3	valid

Tabel 5.15 menunjukkan seluruh item variabel kualitas pelayanan publik valid kecuali item pertama dalam indikator deskriminasi yang tidak valid.

Namun karena item tersebut merupakan item yang penting dalam kualitas pelayanan publik, maka dilakukan revisi dan diuji ulang. Hasil pengujian validitas tahap kedua dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.16 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik Tahap Kedua di Kantor Camat Tenggilis, 2005

Indikator	Item	Koefisien korelasi	r standar	Keterangan
Responsiveness	Y1	0.5448	0.3	valid
	Y2	0.5234	0.3	valid
	Y3	0.6102	0.3	valid
	Y4	0.6433	0.3	valid
Emphaty	Y5	0.711	0.3	valid
	Y6	0.5581	0.3	valid
	Y7	0.5624	0.3	valid
	Y8	0.465	0.3	valid
	Y9	0.3125	0.3	valid
	Y10	0.624	0.3	valid

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Indikator	Item	Koefisien korelasi	r standar	Keterangan
Reliability	Y11	0.7757	0.3	valid
	Y12	0.6624	0.3	valid
	Y13	0.6311	0.3	valid
	Y14	0.5687	0.3	valid
	Y15	0.5649	0.3	valid
	Y16	0.6235	0.3	valid
	Y17	0.5431	0.3	Valid
Assurance	Y18	0.5122	0.3	valid
	Y19	0.4421	0.3	valid
	Y20	0.3907	0.3	valid
Deskriminasi	Y21	0.8233	0.3	valid
	Y22	0.5788	0.3	valid
	Y23	0.8317	0.3	valid
	Y24	0.7446	0.3	valid

Dengan demikian secara keseluruhan ada dua item yang dieliminasi dari kuesioner awal yang berjumlah 52 menjadi 50. Revisi perubahan kuesioner awal dan akhir dapat dilihat pada lampiran.

5.3 Karakteristik Responden

Berikut adalah karakteristik demografi responden penelitian baik dari pegawai yang berada di Sepuluh Kantor Camat dan karakteristik masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi di Kantor Camat tersebut.

5.3.1 Karakteristik Pegawai

1. Jenis Kelamin

Berikut adalah deskripsi jenis kelamin pegawai pada masing – masing Kantor Camat :

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel 5.17 Distribusi Jenis Kelamin Responden Pegawai pada Sepuluh Kantor Camat yang Melakukan Pelayanan Publik Malam Hari, 2005

No.	Kantor Camat	Laki-laki	Perempuan	Total
1	Wonokromo	2	3	5
		40.00%	60.00%	100.00%
2	Rungkut	2	2	4
		50.00%	50.00%	100.00%
3	Sawahan	3	7	10
		30.00%	70.00%	100.00%
4	Tandes	2	2	4
		50.00%	50.00%	100.00%
5	Bubutan	3	4	7
		42.90%	57.10%	100.00%
6	Semampir	2	2	4
		50.00%	50.00%	100.00%
7	Pabean Cantikan	1	5	6
		16.70%	83.30%	100.00%
8	Karang pilang	1	4	5
		20.00%	80.00%	100.00%
9	Tambak sari	3	5	8
		37.50%	62.50%	100.00%
10	Gubeng	2	2	4
		50.00%	50.00%	100.00%
	Total	21	36	57
		36.80%	63.20%	100.00%

Tabel diatas menunjukkan bahwa secara umum petugas yang bertugas di loket pelayanan publik adalah perempuan yaitu berjumlah 36 orang (63.2 %) dan laki laki sebanyak 21 (36,8 %).

2. Usia

Berikut adalah deskripsi usia pegawai pada masing – masing kecamatan :

Tabel 5.18 Deskripsi Usia Responden Pegawai pada Sepuluh Kantor Camat yang Melakukan Pelayanan Publik Malam Hari, 2005

No.	Kategori usia	Pegawai	
		Jumlah	Persentase
1.	20 - 30 tahun	14	24.6
2.	31 - 40 tahun	25	43.9
3.	41 - 50 tahun	13	22.8
4.	51 - 60 tahun	5	8.8
	Total	57	100.0

Tabel menunjukkan sebagian besar usia pegawai adalah pada kelompok 31 – 40 tahun sebanyak 25 orang (43.9 %)

3. Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum petugas yang bertugas di loket pelayanan publik berpendidikan akhir SMU sebanyak 35 (61.4 %), kemudian 14 orang berpendidikan S1 yaitu 14 (24.6 %), dan yang berpendidikan SMP adalah 8 (14 %). Kantor Camat yang pegawainya sebagian besar berpendidikan S1 adalah Kantor Camat Gubeng yaitu 3 orang (75 %).

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel 5.19 Distribusi Pendidikan Responden Pegawai pada Sepuluh Kantor Camat yang Melakukan Pelayanan Publik Malam Hari, 2005

No.	Kantor Camat	SMP	SMU	S1	Total
1	Wonokromo	1	4	0	5
		20.00%	80.00%	0 %	100.00%
2	Rungkut	1	3	0	4
		25.00%	75.00%	0 %	100.00%
3	Sawahan	0	8	2	10
		0 %	80.00%	20.00%	100.00%
4	Tandes	2	1	1	4
		50.00%	25.00%	25.00%	100.00%
5	Bubutan	0	4	3	7
		0 %	57.10%	42.90%	100.00%
6	Semampir	0	2	2	4
		0 %	50.00%	50.00%	100.00%
7	Pabean Cantikan	4	1	1	6
		66.70%	16.70%	16.70%	100.00%
8	Karang pilang	0	5	0	5
		0 %	100.00%	0 %	100.00%
9	Tambak sari	0	6	2	8
		0 %	75.00%	25.00%	100.00%
10	Gubeng	0	1	3	4
		0 %	25.00%	75.00%	100.00%
	Total	8	35	14	57
		14.00%	61.40%	24.60%	100.00%

Tabel menunjukkan sebagian besar pendidikan responden pegawai adalah SMU kemudian urutan kedua S1 dan terakhir adalah SMP.

4. Masa kerja

Berikut adalah deskripsi masa kerja pegawai pada masing – masing Kantor Camat :

Tabel 5.20 Distribusi Masa Kerja Responden Pegawai pada Sepuluh Kantor Camat yang Melakukan Pelayanan Publik Malam Hari, 2005

No.	Kantor Camat	0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	> 20	Total
1	Wonokromo	0	2	2	0	1	5
		0 %	40.00%	40.00%	0 %	20.00%	100.00%
2	Rungkut	1	1	0	1	1	4
		25.00%	25.00%	0 %	25.00%	25.00%	100.00%
3	Sawahan	0	3	0	2	5	10
		0 %	30.00%	0 %	20.00%	50.00%	100.00%
4	Tandes	0	2	1	0	1	4
		0 %	50.00%	25.00%	0 %	25.00%	100.00%
5	Bubutan	0	5	0	2	0	7
		0 %	71.40%	0 %	28.60%	0 %	100.00%
6	Semampir	0	1	3	0	0	4
		0 %	25.00%	75.00%	0 %	0 %	100.00%
7	Pabean Cantikan	0	1	1	0	4	6
		0 %	16.70%	16.70%	0 %	66.70%	100.00%
8	Karang pilang	1	2	1	0	1	5
		20.00%	40.00%	20.00%	0 %	20.00%	100.00%
9	Tambak sari	2	4	0	0	2	8
		25.00%	50.00%	0 %	0 %	25.00%	100.00%
10	Gubeng	2	0	2	0	0	4
		50.00%	0 %	50.00%	0 %	0 %	100.00%
	Total	6	21	10	5	15	57
		10.50%	36.80%	17.50%	8.80%	26.30%	100.00%

Tabel pada bagian total menunjukkan bahwa masa kerja pegawai di sepuluh Kantor Camat mempunyai variasi jumlah yang relatif sama baik yang bertugas 0 – 5, 6 – 10, 11 – 15, 16 – 20 dan lebih dari 20 tahun.

5.3.2 Karakteristik Masyarakat

Pada penelitian ini jumlah masyarakat yang diteliti atau yang menjadi responden ada 171 yang dibagi atau terdiri atas 3 kelompok yaitu responden kelompok 1, 2 dan 3 pada waktu pagi, siang, malam. Tujuan penggalian data pada 3 kelompok masyarakat adalah untuk mengurangi kesalahan pengukuran akibat hanya

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

mengambil satu kelompok masyarakat. Dengan adanya pendapat dari 3 kelompok responden maka diharapkan akan terjaring pendapat masyarakat lebih banyak lagi.

Pengambilan data untuk masyarakat dilakukan baik pada pagi, siang dan malam hari dengan harapan akan tergali bagaimana kualitas pelayanan publik pada 3 waktu tersebut.

1. Jenis Kelamin

Berikut adalah deskripsi jenis kelamin masyarakat yang seluruhnya berjumlah 171 pada masing – masing Kantor Camat :

Tabel 5.21 Distribusi Jenis Kelamin Responden Masyarakat pada Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005

No.	Kantor Camat	Laki-laki	Perempuan	Total
1	Wonokromo	13	2	15
		86.67%	13.33%	100.00%
2	Rungkut	10	2	12
		83.33%	16.67%	100.00%
3	Sawahan	26	4	30
		86.67%	13.33%	100.00%
4	Tandes	10	2	12
		83.33%	16.67%	100.00%
5	Bubutan	12	9	21
		57.14%	42.86%	100.00%
6	Semampir	5	7	12
		41.67%	58.33%	100.00%
7	Pabean Cantikan	16	2	18
		88.89%	11.11%	100.00%
8	Karang pilang	9	6	15
		60.00%	40.00%	100.00%
9	Tambak sari	18	6	24
		75.00%	25.00%	100.00%
10	Gubeng	11	1	12
		91.67%	8.33%	100.00%
	Total	130	41	171
		76.02%	23.98%	100.00%

Berbeda dengan responden pegawai yang sebagian besar perempuan, maka di masyarakat yang sebagian besar mengurus administrasi adalah yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 78,9 % sedangkan perempuan sebanyak 12 orang (21,1 %)

2. Usia

Berikut adalah deskripsi usia masyarakat dari gabungan 3 kelompok masyarakat pada masing – masing Kantor Camat :

Tabel 5.22 Deskripsi Usia Responden Masyarakat pada Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005

Kecamatan	Usia masyarakat						Total
	kurang dari 20 tahun	20 - 30 tahun	31 - 40 tahun	41 - 50 tahun	51 - 60 tahun	lebih dari 60 tahun	
Wonokromo	1	2			2		5
	20,00%	40,00%			40,00%		100,00%
Rungkut	1	3					4
	25,00%	75,00%					100,00%
Sawahan	1	5	4				10
	10,00%	50,00%	40,00%				100,00%
Tandes		1	2	1			4
		25,00%	50,00%	25,00%			100,00%
Bubutan		4	1	1		1	7
		57,10%	14,30%	14,30%		14,30%	100,00%
Semampir		1	1	2			4
		25,00%	25,00%	50,00%			100,00%
Pabean Cantikan		4		2			6
		66,70%		33,30%			100,00%
Karang pilang		1	2	1	1		5
		20,00%	40,00%	20,00%	20,00%		100,00%
Tambak sari	1	1		4	2		8
	12,50%	12,50%		50,00%	25,00%		100,00%
Gubeng		1	1	1	1		4
		25,00%	25,00%	25,00%	25,00%		100,00%
Total	4	23	11	12	6	1	57
	7,00%	40,40%	19,30%	21,10%	10,50%	1,80%	100,00%

Tabel 5.22 menunjukkan rerata usia responden masyarakat adalah usia produktif antara 20 sampai dengan 30 tahun. Namun apabila dilihat dari usia

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

minimum dan maksimum yang melakukan pengurusan administrasi secara umum usia paling tua yang pernah mengurus administrasi di kecamatan adalah yang berusia 75 tahun yaitu di Kantor Camat Semampir, dan yang paling muda yaitu 18 tahun di Kantor Camat Sawahan.

3. Pendidikan

Berikut adalah deskripsi pendidikan responden masyarakat dari hasil gabungan data 3 kelompok masyarakat pada masing – masing kecamatan :

Tabel 5.23 Distribusi Pendidikan Responden Masyarakat pada Sepuluh kantor Camat,Surabaya, 2005

No.	Kecamatan	SD	SMP	SMU	D3	S1	Pasca sarjana	Total
1	Wonokromo	6	0	8	0	0	1	15
		40.00%	0.00%	53.33%	0.00%	0.00%	6.67%	100.00%
2	Rungkut	3	0	6	1	2	0	12
		25.00%	0.00%	50.00%	8.33%	16.67%	0.00%	100.00%
3	Sawahan	4	3	18	3	2	0	30
		13.33%	10.00%	60.00%	10.00%	6.67%	0.00%	100.00%
4	Tandes	2	1	8	1	0	0	12
		16.67%	8.33%	66.67%	8.33%	0.00%	0.00%	100.00%
5	Bubutan	3	2	11	1	4	0	21
		14.29%	9.52%	52.38%	4.76%	19.05%	0.00%	100.00%
6	Semampir	0	0	5	1	6	0	12
		0.00%	0.00%	41.67%	8.33%	50.00%	0.00%	100.00%
7	Pabean Cantikan	2	0	13	1	2	0	18
		11.11%	0.00%	72.22%	5.56%	11.11%	0.00%	100.00%
8	Karang pilang	1	2	7	3	2	0	15
		6.67%	13.33%	46.67%	20.00%	13.33%	0.00%	100.00%
9	Tambak sari	2	1	15	2	4	0	24
		8.33%	4.17%	62.50%	8.33%	16.67%	0.00%	100.00%
10	Gubeng	2	1	7	0	1	1	12
		16.67%	8.33%	58.33%	0.00%	8.33%	8.33%	100.00%
	Total	25	10	98	13	23	2	171
		14.62%	5.85%	57.31%	7.60%	13.45%	1.17%	100.00%

Tabel diatas menunjukkan bahwa secara umum masyarakat yang mengurus administrasi di Kantor Camat yang membuka pelayanan publik pada malam hari

adalah lebih dari separo adalah berpendidikan akhir SMU sebanyak 98 (57.31 %), Jenjang pendidikan terendah yang mengurus administrasi di Kantor Camat adalah yang berpendidikan akhir SD sebanyak 25 orang (14.62 %) dan yang tertinggi pasca sarjana sebanyak 2 orang (1.17 %). Dengan demikian yang mengurus administrasi di Kantor Camat adalah mempunyai strata pendidikan yang bervariasi dari SD hingga pasca sarjana.

4. Pekerjaan

Berikut adalah gambaran pekerjaan responden masyarakat dari seluruh kelompok pada masing – masing Kantor Camat :

Tabel 5.24 Distribusi Pekerjaan Responden Masyarakat pada Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005

No.	Kecamatan	PNS	Peg Swasta	Wira Swasta	Pensiun	Ibu RT	Pelajar /Mhs	Total
1	Wonokromo	0	10	3	0	0	2	15
		0.00%	66.67%	20.00%	0.00%	0.00%	13.33%	100.00%
2	Rungkut	0	6	4	0	0	2	12
		0.00%	50.00%	33.33%	0.00%	0.00%	16.67%	100.00%
3	Sawahan	2	8	12	2	2	4	30
		6.67%	26.67%	40.00%	6.67%	6.67%	13.33%	100.00%
4	Tandes	1	4	4	0	2	1	12
		8.33%	33.33%	33.33%	0.00%	16.67%	8.33%	100.00%
5	Bubutan	0	7	6	2	5	1	21
		0.00%	33.33%	28.57%	9.52%	23.81%	4.76%	100.00%
6	Semampir	2	7	2	0	1	0	12
		16.67%	58.33%	16.67%	0.00%	8.33%	0.00%	100.00%
7	Pabean Cantikan	0	12	3	0	0	3	18
		0.00%	66.67%	16.67%	0.00%	0.00%	16.67%	100.00%
8	Karang pilang	0	6	7	0	0	2	15
		0.00%	40.00%	46.67%	0.00%	0.00%	13.33%	100.00%
9	Tambak sari	0	8	9	0	2	5	24
		0.00%	33.33%	37.50%	0.00%	8.33%	20.83%	100.00%
10	Gubeng	1	2	7	0	0	2	12
		8.33%	16.67%	58.33%	0.00%	0.00%	16.67%	100.00%
	Total	6	70	57	4	12	22	171
		3.51%	40.94%	33.33%	2.34%	7.02%	12.87%	100.00%

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel pada bagian total menunjukkan bahwa profesi yang banyak dimiliki responden adalah pegawai swasta yaitu 70 orang (40.94 %), sedangkan profesi yang lain adalah berturut – turut wiraswasta, pelajar/mahasiswa, ibu rumah tangga, PNS, dan pensiunan.

5.4 Gambaran Jawaban Responden Secara Deskriptif

Berikut adalah deskripsi jawaban responden dari hasil pengumpulan data melalui kuesioner. Data yang ada kemudian diolah dengan dengan berdasarkan nilai mean. Untuk mengetahui nilai mean tersebut termasuk kategori sangat baik atau sangat tidak baik kemudian dibuat ketentuan sebagai berikut :

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{4} =$$

$$\frac{3-0}{4} = 0.75$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka jarak antara kategori satu dengan yang lain adalah 0,75. Ketentuan selengkapnya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.25 Dasar Penggolongan Kategori Variabel, 2005

Jarak interval	Keterangan
0-0,75	Tidak baik
0,76 – 1,50	Kurang baik
1,51 – 2,25	Baik
2,26 – 3,00	Sangat baik

5.4.1 Komunikasi efektif vertikal horisontal

Berikut jawaban responden pegawai mengenai komunikasi efektif vertikal horisontal yang berlangsung di masing – masing Kantor Camat dengan berdasarkan analisis per item dan variabel di Kantor Camat yang membuka pelayanan publik malam hari :

Tabel 5.26 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Kantor Camat Wonokromo, Rungkut, Sawahan, Surabaya, 2005

Item	Wonokromo		Rungkut		Sawahan	
	rerata	kategori	rerata	kategori	rerata	kategori
Kejelasan perintah atau tugas	1.8	baik	1.75	baik	1.2	baik
Kejelasan penyampaian visi dan misi pimpinan	1.6	baik	1.75	baik	1.5	baik
Intensitas pimpinan dalam mengkondisikan bawahan	1.6	baik	1.5	kurang baik	0.8	kurang baik
Upaya pimpinan memberikan penjelasan	1.8	baik	0.75	tidak baik	0.4	tidak baik
Mengevaluasi pekerjaan yang belum diselesaikan dengan baik	1.4	kurang baik	0	tidak baik	0.2	tidak baik
Petunjuk atau pengarahan yang diberikan pimpinan	2	baik	0.75	tidak baik	0.7	tidak baik
Menegur atau memberi pengarahan pada bawahan	0.6	tidak baik	0	tidak baik	0.7	tidak baik
Ketepatan waktu pengarahan pimpinan	1	kurang baik	1.5	kurang baik	1.7	baik
Umpan balik atasan langsung	2	baik	1	kurang baik	1.2	kurang baik
Intensitas koordinasi tugas antara sesama rekan lintas	1.6	baik	1.75	baik	1.2	kurang baik
Kondisi dalam menegur bawahan	1.2	kurang baik	1.75	baik	1.4	kurang baik
Saran atau masukan pada saat rapat	1	kurang baik	0	tidak baik	0.3	tidak baik
Memberikan masukan atau saran kepada pimpinan	1.6	baik	1	kurang baik	1.3	kurang baik
Menceritakan atau mengungkapkan perasaan "uneg-uneg"	1	kurang baik	1.75	baik	1.5	kurang baik
Penjelasan yang Anda berikan secara rinci dan detail	1.6	baik	1.75	baik	1.8	baik

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel menunjukkan bahwa pada Kantor Camat Wonokromo ada 9 indikator yang termasuk kategori baik, sedangkan yang kurang baik dan tidak baik ada 6 indikator. Kantor Camat Rungkut terdapat 6 indikator yang dinilai baik, sisanya 9 indikator dinilai kurang baik dan tidak baik. Untuk Kantor Camat Sawahan terdapat 4 indikator yang dinilai baik sedangkan 13 indikator lainnya dinilai kurang baik dan tidak baik oleh pegawai.

Tabel 5.27 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Kantor Camat Tandes, Bubutan, Semampir, Surabaya, 2005

Item	Tandes		Bubutan		Semampir	
	rerata	Kategori	rerata	kategori	rerata	kategori
Kejelasan perintah atau tugas	1.75	baik	2	baik	1.5	kurang baik
Kejelasan penyampaian visi dan misi pimpinan	2	baik	1.71	baik	1	kurang baik
Intensitas pimpinan dalam mengkondisikan bawahan	1.75	baik	2	baik	1.25	kurang baik
Upaya pimpinan memberikan penjelasan	1	kurang baik	0.57	tidak baik	0.75	tidak baik
Mengevaluasi pekerjaan yang belum diselesaikan dengan baik	0.5	tidak baik	0.14	tidak baik	0.75	tidak baik
Petunjuk atau pengarahan yang diberikan pimpinan	1	kurang baik	1	kurang baik	0.25	tidak baik
Menegur atau memberi pengarahan pada bawahan	1	kurang baik	1	kurang baik	1	kurang baik
Ketepatan memberi pengarahan	2.25	baik	1.43	kurang baik	1.25	kurang baik
Umpan balik atasan langsung	1.75	baik	1.86	baik	1.25	kurang baik
Intensitas koordinasi tugas antara sesama rekan lintas	1.5	kurang baik	1.43	kurang baik	1.75	baik
Kondisi dlm menegur bawahan	2	baik	1.43	kurang baik	1.5	kurang baik
Saran /masukan pada saat rapat	0.75	tidak baik	0.86	kurang baik	0.5	tidak baik
Memberikan masukan atau saran kepada pimpinan	1.25	kurang baik	0.86	kurang baik	1.5	kurang baik
Menceritakan atau mengungkapkan perasaan "uneg-uneg"	1.25	kurang baik	1.43	kurang baik	1	kurang baik
Penjelasan diberikan secara rinci dan detail	2	baik	2	baik	2	baik

Tabel menunjukkan bahwa pada Kantor Camat Tandes ada 7 indikator yang termasuk kategori baik, sedangkan yang kurang dan tidak baik ada 8 indikator. Kantor Camat Bubutan terdapat 5 indikator yang dinilai baik, sisanya 10 indikator dinilai kurang dan tidak baik. Untuk Kantor Camat Semampir terdapat 2 indikator yang dinilai baik sedangkan 13 indikator lainnya dinilai kurang dan tidak baik.

Tabel 5.28 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Kantor Camat Pabean Cantikan, Karangpilang, Tambaksari, Surabaya, 2005

Item	Pabean Cantikan		Karangpilang		Tambaksari	
	rerata	kategori	Rerata	Kategori	rerata	kategori
Kejelasan perintah atau tugas	1.5	kurang baik	1.8	baik	2	baik
Kejelasan penyampaian visi dan misi pimpinan	1.67	baik	0.8	kurang baik	0.5	tidak baik
Intensitas pimpinan dalam mengkondisikan bawahan	2	baik	2	baik	1.25	kurang baik
Upaya pimpinan memberikan penjelasan	0.67	tidak baik	1.4	kurang baik	0.75	tidak baik
Mengevaluasi pekerjaan yang belum diselesaikan dengan baik	0	tidak baik	0.4	tidak baik	0.5	tidak baik
Petunjuk atau pengarahan yang diberikan pimpinan	0.33	tidak baik	0.6	tidak baik	1	kurang baik
Menegur atau memberi pengarahan pada bawahan	0.5	tidak baik	0.8	kurang baik	0.25	tidak baik
Ketepatan waktu pengarahan pimpinan	1.83	baik	2	baik	1.5	kurang baik
Umpan balik atasan langsung	1.83	baik	1.8	baik	1.5	kurang baik
Intensitas koordinasi tugas antara sesama rekan lintas	2	baik	1.6	baik	2.13	baik
Kondisi dalam menegur bawahan	1.83	baik	0.8	kurang baik	1.25	kurang baik
Saran atau masukan pada saat rapat	0.33	tidak baik	0.2	tidak baik	0.25	tidak baik
Memberikan masukan atau saran kepada pimpinan	1	kurang baik	1	kurang baik	0.5	tidak baik
Menceritakan atau mengungkapkan perasaan "uneg-uneg"	0.5	tidak baik	0.8	kurang baik	1.25	kurang baik
Penjelasan yang Anda berikan secara rinci dan detail	0.67	tidak baik	1.8	baik	1.5	kurang baik

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel menunjukkan bahwa pada Kantor Camat Pabean Cantikan ada 6 indikator yang termasuk kategori baik, sedangkan yang kurang baik dan tidak baik ada 11 indikator. Kantor Camat Karangpilang terdapat 6 indikator yang dinilai baik, sisanya 9 indikator dinilai kurang baik dan tidak baik. Untuk Kantor Camat Tambaksari terdapat 2 indikator yang dinilai baik sedangkan 13 indikator lainnya dinilai kurang baik dan tidak baik oleh pegawai.

Tabel 5.29 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Kantor Camat Gubeng, dan Secara Keseluruhan, Surabaya, 2005

Item	Gubeng		Keseluruhan	
	rerata	kategori	rerata	kategori
Kejelasan perintah atau tugas	2	baik	1.7	baik
Kejelasan penyampaian visi dan misi pimpinan	2.25	baik	1.42	kurang baik
Intensitas pimpinan dalam mengkondisikan bawahan	1.5	kurang baik	1.51	baik
Upaya pimpinan memberikan penjelasan	1	kurang baik	0.84	kurang baik
Mengevaluasi pekerjaan yang belum diselesaikan dengan baik	1.75	baik	0.49	tidak baik
Petunjuk atau pengarahan yang diberikan pimpinan	1.75	baik	0.91	kurang baik
Menegur atau memberi pengarahan pada bawahan	1	kurang baik	0.67	tidak baik
Ketepatan waktu pengarahan pimpinan	2.25	baik	1.65	baik
Umpan balik atasan langsung	2	baik	1.6	baik
Intensitas koordinasi tugas antara sesama rekan lintas	1.25	kurang baik	1.61	baik
Kondisi dalam menegur bawahan	1.25	kurang baik	1.42	kurang baik
Saran atau masukan pada saat rapat	1.5	kurang baik	0.53	tidak baik
Memberikan masukan atau saran kepada pimpinan	2	baik	1.14	kurang baik
Menceritakan atau mengungkapkan perasaan "uneg-uneg"	1	kurang baik	1.18	kurang baik
Penjelasan yang Anda berikan secara rinci dan detail	2	baik	1.68	baik

Tabel menunjukkan bahwa pada Kantor Camat Gubeng ada 8 indikator yang termasuk kategori baik, sedangkan yang kurang baik ada 7 indikator.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Hasil rangkuman secara keseluruhan menunjukkan komunikasi efektif yang dinilai pegawai kurang baik adalah dalam hal intensitas pimpinan mengkondisikan bawahan, upaya pimpinan memberikan penjelasan, menegur atau memberi pengarahan bawahan, intensitas koordinasi tugas antara sesama rekan kerja, kondisi dalam menegur bawahan, saran atau masukan yang diberikan pada pimpinan pada saat rapat dan menceritakan atau mengungkapkan perasaan "uneg – uneg". Sedangkan item yang dinilai baik adalah kejelasan perintah / tugas, visi misi, evaluasi pekerjaan yang belum diselesaikan dengan baik, petunjuk atau pengarahan pada bawahan, ketepatan waktu mengarahkan, umpan balik atasan langsung, memberikan saran, masukan pada pimpinan dan penjelasan yang diberikan secara rinci dan detail.

Tabel 5.30 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Efektif di Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005

No	Kantor Camat	Mean	Kategori
1.	Wonokromo	1.45	kurang baik
2.	Rungkut	1.13	kurang baik
3.	Sawahan	1.06	kurang baik
4.	Tandes	1.45	kurang baik
5.	Bubutan	1.31	kurang baik
6.	Semampir	1.15	kurang baik
7.	Pabean Cantikan	1.11	kurang baik
8.	Karang pilang	1.19	kurang baik
9.	Tambak sari	1.08	kurang baik
10.	Gubeng	1.63	baik

Tabel menunjukkan bahwa kecamatan yang dinilai mempunyai komunikasi efektif vertikal dan horisontal dengan kategori baik adalah Kecamatan Gubeng.

5.4.2 Motivasi Pegawai

Berikut jawaban responden pegawai mengenai motivasi pegawai dengan analisis berdasarkan pada tiap item dan secara keseluruhan variabel motivasi di Kantor Camat yang membuka pelayanan publik malam hari :

Tabel 5.31 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Kantor Camat Wonokromo, Rungkut, Sawahan,Surabaya, 2005

Item	Wonokromo		Rungkut		Sawahan	
	rerata	kategori	rerata	kategori	rerata	kategori
Insentif yang diberikan	0.2	tidak baik	0.75	tidak baik	1.1	kurang baik
Motifasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik merupakan prinsip utama kinerja	1.8	baik	1.25	kurang baik	1.7	baik
Motivasi secara khusus yang diberikan pimpinan unit atau atasan langsung	1.4	kurang baik	0.5	tidak baik	0.9	kurang baik
Pujian yang diberikan pimpinan atau atasan langsung	0.4	tidak baik	0	tidak baik	0.5	tidak baik
Acara-acara informal yang dilakukan pimpinan unit atau atasan langsung untuk menumbuhkan kebersamaan, kekeluargaan	0.4	tidak baik	1	kurang baik	2	baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa sarana dan prasarana kantor	0.2	tidak baik	0.75	tidak baik	0.7	tidak baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa hubungan antara pegawai	1.2	kurang baik	1.25	kurang baik	1.5	kurang baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa situasi kondusif di kantor (hubungan antar sesama rekan kerja dan atasan)	1.4	kurang baik	1.5	kurang baik	1.5	kurang baik
Dukungan yang diberikan pimpinan dan staf dibawahnya	1.2	kurang baik	1.25	kurang baik	1.5	kurang baik
Adanya tanggapan yang positif dari masyarakat	0.6	tidak baik	1.5	kurang baik	1.3	kurang baik
Adanya penambahan beban kerja dimalam hari memberikan andil pada berkurangnya motivasi memberikan pelayanan yang lebih baik di masyarakat selama ini	0.8	kurang baik	0.5	tidak baik	1	kurang baik

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel di atas menunjukkan bahwa motivasi pegawai Wonokromo, Rungkut dan Sawahan pada kategori kurang baik, tidak baik. Di Kantor Camat Wonokromo dan Sawahan motivasi yang termasuk kategori baik adalah motivasi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik sebagai prinsip utama dalam bekerja. Di Kantor Camat Sawahan motivasi untuk memberikan pelayanan yang baik dan acara – acara informal yang diadakan yang diadakan pimpinan untuk menumbuhkan kebersamaan dan kekeluargaan termasuk dalam kategori baik.

Tabel 5.32 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Kantor Camat Tandes, Bubutan, Semampir, Surabaya, 2005

Item	Tandes		Bubutan		Semampir	
	Rerata	kategori	rerata	kategori	Rerata	kategori
Insentif yang diberikan	1	kurang baik	1	kurang baik	0.5	tidak baik
Motivasi untuk memberikan pelayanan lebih baik merupakan prinsip utama kinerja	1.75	baik	1.57	baik	1.75	baik
Motivasi secara khusus dari pimpinan	1.25	kurang baik	0.29	tidak baik	0.25	tidak baik
Pujian yang diberikan pimpinan atau atasan langsung	1.5	kurang baik	0.57	tidak baik	0	tidak baik
Acara-acara informal yang dilakukan pimpinan unit atau atasan langsung untuk menumbuhkan kebersamaan, kekeluargaan yang bertujuan memotivasi bawahan	1.75	baik	1.57	baik	0	tidak baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa sarana dan prasarana kantor	1.5	kurang baik	0.86	kurang baik	0	tidak baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa hubungan antara pegawai	2	baik	1	kurang baik	2	baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa situasi kondusif di kantor (hubungan antar sesama rekan kerja dan atasan)	2	baik	1	kurang baik	2	baik
Dukungan yang diberikan pimpinan dan staf dibawahnya	2	baik	0.86	kurang baik	2	baik
Adanya tanggapan yang positif dari masyarakat	2	baik	1.43	kurang baik	1.5	kurang baik
Adanya penambahan beban kerja dimalam hari memberikan andil pada berkurangnya motivasi memberikan pelayanan yang lebih baik	1	kurang baik	0.43	tidak baik	1.25	kurang baik

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Berbeda dengan 3 Kantor Camat sebelumnya yang mempunyai kategori motivasi hanya baik sedikit untuk Kantor Camat Tandes, Bubutan dan Semampir mempunyai kategori motivasi baik yang lebih banyak. Untuk Kantor Camat Tandes yang termasuk kategori baik adalah motivasi dalam memberikan pelayanan sebagai prinsip utama dalam bekerja, acara – acara informal yang dilakukan pimpinan unit atau atasan langsung untuk menumbuhkan kebersamaan, dukungan lingkungan kerja yang berupa hubungan antar pegawai, dukungan lingkungan kerja yang berupa situasi kondusif, dukungan yang diberikan pimpinan dan staf serta tanggapan positif dari masyarakat. Untuk Kantor Camat Bubutan yang termasuk kategori baik adalah motivasi dalam memberikan pelayanan sebagai prinsip utama dalam bekerja, acara – acara informal yang dilakukan pimpinan unit atau atasan langsung untuk menumbuhkan kebersamaan. Sedangkan di Kantor Camat Semampir adalah motivasi dalam memberikan pelayanan sebagai prinsip utama dalam bekerja, dukungan lingkungan kerja yang berupa hubungan antar pegawai, dukungan lingkungan kerja yang berupa situasi kondusif, dukungan yang diberikan pimpinan dan staf dibawahnya.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel 5.33 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Kantor Camat Pabean Cantikan, Karangpilang, Tambaksari, Surabaya, 2005

Item	Pabean Cantikan		Karangpilang		Tambaksari	
	rerata	kategori	rerata	kategori	rerata	kategori
Insentif yang diberikan	1	kurang baik	0.8	kurang baik	1.25	kurang baik
Motivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik merupakan prinsip utama kinerja	1.5	kurang baik	1.8	baik	1.75	baik
Motivasi secara khusus yang diberikan pimpinan unit atau atasan langsung	0.83	kurang baik	0.8	kurang baik	0.25	tidak baik
Pujian yang diberikan pimpinan atau atasan langsung	0.17	tidak baik	0.4	tidak baik	0.25	tidak baik
Acara-acara informal yang dilakukan pimpinan unit atau atasan langsung untuk menumbuhkan kebersamaan, kekeluargaan yang bertujuan memotivasi bawahan	0.33	tidak baik	0.8	kurang baik	0.25	tidak baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa sarana dan prasarana kantor	0.83	kurang baik	0.8	kurang baik	1.25	kurang baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa hubungan antara pegawai	1.33	kurang baik	1	kurang baik	1.5	kurang baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa situasi kondusif di kantor (hubungan antar sesama rekan kerja dan atasan)	1.33	kurang baik	1	kurang baik	1.5	kurang baik
Dukungan yang diberikan pimpinan dan staf dibawahnya	1.33	kurang baik	1	kurang baik	1	kurang baik
Adanya tanggapan yang positif dari masyarakat	0.67	tidak baik	1	kurang baik	1.5	kurang baik
Adanya penambahan beban kerja dimalam hari memberikan andil pada berkurangnya motivasi memberikan pelayanan yang lebih baik di masyarakat selama ini	0.17	tidak baik	1	kurang baik	0.75	tidak baik

Kantor Camat berikutnya adalah Pabean Cantikan, Karangpilang dan Tambaksari. Kantor Camat Karangpilang dan Tambaksari dalam hal motivasi dalam

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

memberikan pelayanan sebagai prinsip utama dalam bekerja termasuk dalam kategori baik sedangkan hal yang lain dinilai kurang baik dan tidak baik. Demikian juga Kantor Camat Pabean Cantikan juga mempunyai motivasi pada kategori kurang baik dan tidak baik.

Tabel 5.34 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Kantor Camat Gubeng, dan Secara Keseluruhan, Surabaya, 2005

Item	Gubeng		Keseluruhan	
	rerata	kategori	rerata	kategori
Insentif yang diberikan	1.75	baik	0.96	kurang baik
Motifasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik merupakan prinsip utama kinerja	2	baik	1.68	baik
Motivasi secara khusus yang diberikan pimpinan unit atau atasan langsung	1.25	kurang baik	0.74	tidak baik
Pujian yang diberikan pimpinan atau atasan langsung	0.75	tidak baik	0.44	tidak baik
Acara-acara informal yang dilakukan pimpinan unit atau atasan langsung untuk menumbuhkan kebersamaan, kekeluargaan yang bertujuan memotivasi bawahan	0.5	tidak baik	0.95	kurang baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa sarana dan prasarana kantor	2	baik	0.88	kurang baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa hubungan antara pegawai	2	baik	1.44	kurang baik
Dukungan lingkungan kerja yang berupa situasi kondusif di kantor (hubungan antar sesama rekan kerja dan atasan)	2.25	baik	1.49	kurang baik
Dukungan yang diberikan pimpinan dan staf dibawahnya	2	baik	1.35	kurang baik
Adanya tanggapan yang positif dari masyarakat	1.75	baik	1.3	kurang baik
Adanya penambahan beban kerja dimalam hari memberikan andil pada berkurangnya motivasi memberikan pelayanan yang lebih baik di masyarakat selama ini	1.25	kurang baik	0.79	kurang baik

Kantor Camat Gubeng dinilai baik oleh karyawan dalam hal insentif yang diberikan, motivasi dalam memberikan pelayanan sebagai prinsip utama dalam bekerja, dukungan lingkungan kerja yang berupa sarana dan prasarana kantor, dukungan lingkungan kerja yang berupa hubungan antar pegawai, dukungan

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

lingkungan kerja yang berupa situasi kondusif, dukungan yang diberikan pimpinan dan staf serta tanggapan positif dari masyarakat.

Dari seluruh rangkuman jawaban responden pegawai mengenai motivasi dari Sepuluh Kantor Camat menunjukkan motivasi pegawai masih kurang baik dan tidak baik. Motivasi pegawai termasuk baik dalam hal memberikan pelayanan yang lebih baik merupakan prinsip utama dalam bekerja. Dari hasil ini nampak bahwa sebenarnya pegawai di Kantor Camat mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan publik dengan baik.

Tabel 5.35 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Motivasi Pegawai di Sepuluh Kantor Camat, Surabaya, 2005

No.	Kantor Camat	Mean	Kategori
1.	Wonokromo	0.87	kurang baik
2.	Rungkut	0.93	kurang baik
3.	Sawahan	1.25	kurang baik
4.	Tandes	1.61	baik
5.	Bubutan	0.96	kurang baik
6.	Semampir	1.02	kurang baik
7.	Pabean Cantikan	0.86	kurang baik
8.	Karang pilang	0.95	kurang baik
9.	Tambak sari	1.02	kurang baik
10.	Gubeng	1.59	baik

Tabel menunjukkan bahwa motivasi pegawai yang termasuk kategori baik adalah di Kantor Camat Gubeng dan Tandes. Sedangkan Kantor Camat lain masih tergolong kategori kurang baik.

5.4.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah dinilai dari 3 kelompok masyarakat. Berikut adalah jawaban dari rangkuman 3 kelompok masyarakat tersebut.

Tabel 5.36 Deskripsi Penilaian Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator di masing – masing Kantor Camat, Surabaya, 2005

Kec.	Responsiveness		Empathy		Reliabilitas		Assurance		Deskriminasi	
	$\bar{X}$	kategori	$\bar{X}$	kategori	$\bar{X}$	kategori	$\bar{X}$	kategori	$\bar{X}$	kategori
Wonokromo	1.68	baik	1.824	baik	2.04	baik	0.76	tidak baik	0.87	kurang baik
Rungkut	1.67	baik	1.7433	baik	1.88	baik	0.95	kurang baik	1.04	kurang baik
Sawahan	1.74	baik	1.7523	baik	1.80	baik	1.00	kurang baik	1.02	kurang baik
Tandes	1.85	baik	1.9375	baik	1.87	baik	1.03	kurang baik	1.06	kurang baik
Bubutan	1.76	baik	1.7424	baik	1.88	baik	0.87	kurang baik	1.07	kurang baik
Semampir	1.52	baik	1.5483	baik	1.54	baik	1.08	kurang baik	1.15	kurang baik
Pabean Cantikan	1.25	kurang baik	1.5372	baik	1.25	kurang baik	1.08	kurang baik	1.10	kurang baik
Karang pilang	1.42	kurang baik	1.5833	baik	1.69	baik	1.13	kurang baik	1.43	kurang baik
Tambak sari	1.52	baik	1.5967	baik	1.73	baik	0.94	kurang baik	1.35	kurang baik
Gubeng	1.94	baik	1.91	baik	1.98	baik	0.81	kurang baik	0.81	kurang baik
	1.63	baik	1.7072	baik	1.76	baik	0.97	kurang baik	1.10	kurang baik

Menurut penilaian masyarakat menunjukkan *responsiveness* di seluruh Kantor Camat dinilai baik oleh masyarakat kecuali Kantor Camat Pabean Cantikan dan Karang Pilang yang dinilai kurang baik. Sedangkan dari sisi *emphaty* seluruh Kantor Camat dinilai baik. Dari sisi *reliability* hanya Kantor Camat Semampir dan Pabean Cantikan yang dinilai kurang baik sedangkan lainnya baik. Kemudian dari sisi

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Assurance dan Deskriminasi seluruh Kantor Camat masih dinilai kurang baik oleh masyarakat.

Secara umum kualitas pelayanan publik sebagai gabungan dari indikator *responsiveness, reliability, empathy, assurance* dan deskriminasi di masing – masing kecamatan menurut penilaian masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 5.37 Deskripsi Penilaian Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Publik di masing – masing Kantor Camat, Surabaya, 2005

No.	Kantor Camat	Rerata	Kategori
1	Wonokromo	1.56	baik
2	Rungkut	1.55	baik
3	Sawahan	1.55	baik
4	Tandes	1.65	baik
5	Bubutan	1.56	baik
6	Semampir	1.41	kurang baik
7	Pabean Cantikan	1.27	kurang baik
8	Karang pilang	1.50	kurang baik
9	Tambak sari	1.50	kurang baik
10	Gubeng	1.61	baik
	Total	1.51	baik

Tabel menunjukkan bahwa ada 4 kecamatan yang mempunyai kualitas pelayanan publik masih dinilai kurang baik oleh masyarakat dan ada 6 kecamatan yang dinilai baik. Dan untuk Kantor Camat Tandes merupakan kecamatan yang mempunyai kualitas pelayanan yang paling tinggi. Meskipun secara keseluruhan termasuk kategori baik namun berdasarkan nilai yang ada masih rendah dan kualitas pelayanan yang diberikan belum termasuk *service excelence*.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

5.5 Uji Persyaratan Regresi

Dalam model regresi linier berganda terdapat 5 persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

1. Normalitas
2. Linieritas
3. Tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas.
4. Varians dari semua kesalahan pengganggu adalah sama (homokedastis).
5. Tidak terjadi otokorelasi antar kesalahan-kesalahan pengganggu (hanya digunakan untuk data yang bersifat *time series*).

5.5.1 Normalitas

Normalitas merupakan persyaratan dalam pengujian regresi yang pertama. Data yang berdistribusi normal merupakan data yang menjadi syarat dalam pengujian parametrik. Salah satu uji parametrik yang mensyaratkan data berdistribusi normal adalah uji regresi linier. Uji normalitas pada penelitan ini adalah dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov. Cara pembacaan distribusi normal adalah dengan melihat nilai signifikansi :

1. Apabila nilai signifikansi hitung lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal.
2. Apabila nilai signifikansi hitung lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel 5.38 Hasil Uji Normalitas Data

Hasil uji	Kualitas pelayanan
Kolmogorov-Smirnov Z	0.751
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.626

Tabel menunjukkan variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dengan demikian data berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan pada pengujian selanjutnya.

5.5.2 Linieritas

Linieritas data juga merupakan uji yang menjadi persyaratan uji regresi linier. Linieritas data dapat diuji dengan menggunakan scatter diagram atau dengan melihat nilai R^2. Data dikatakan linier apabila dalam scatter diagram data membentuk garis lurus (linier) dan mempunyai nilai R^2 mendekati 1. Pada penelitian ini dua metode tersebut dilakukan untuk mengetahui linieritas data.

Hasil selengkapnya uji linieritas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.39 Hasil Uji Linieritas Data dengan Menggunakan Nilai R^2

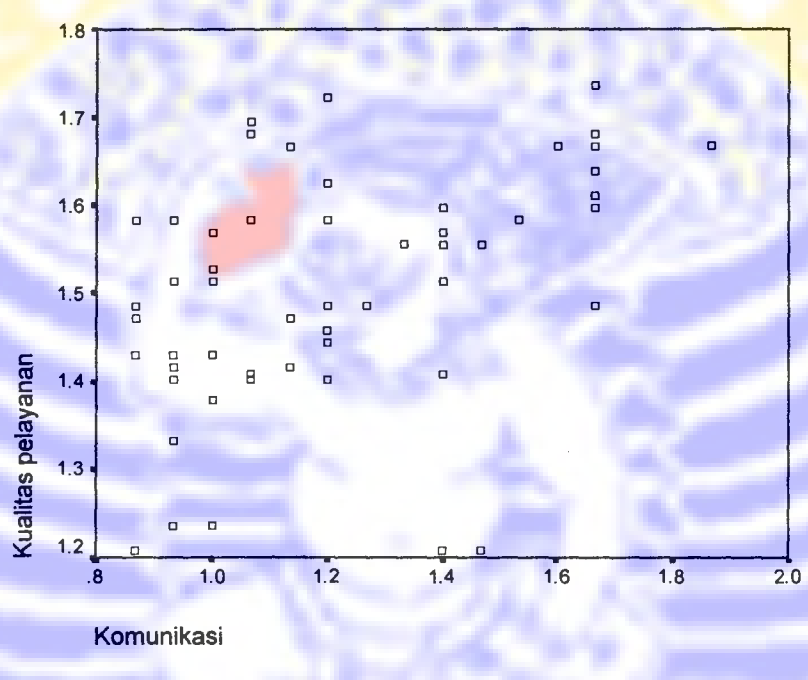
Hasil uji	R Squared
Komunikasi * Kualitas pelayanan	0.179
Motivasi * Kualitas pelayanan	0.173

Hasil pengujian dengan menggunakan R^2 diperoleh bahwa untuk variabel komunikasi dan kualitas pelayanan mempunyai nilai R^2 0.179. sedangkan untuk variabel motivasi dan kualitas pelayanan mempunyai nilai R^2 0.173. Berdasarkan

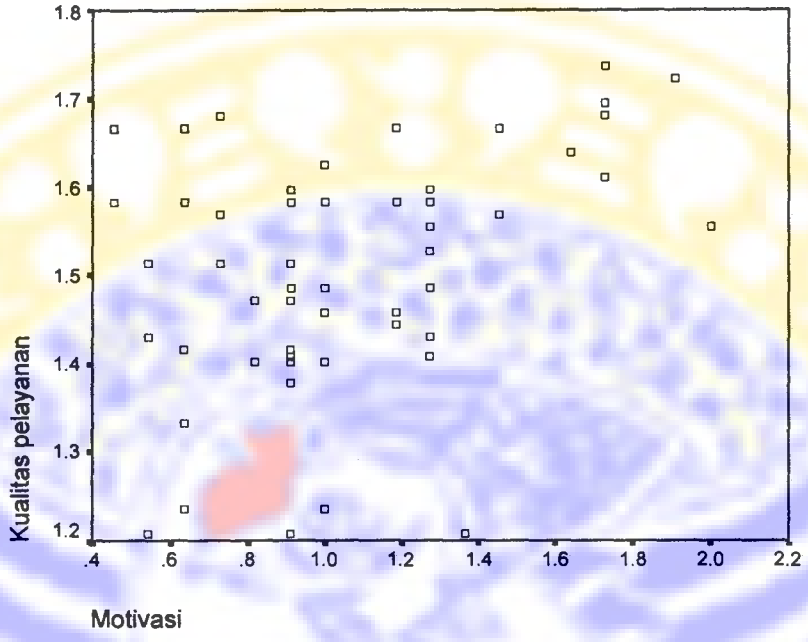
ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

nilai – nilai tersebut bahwa linieritas variabel bebas terhadap variabel terikat relatif cukup.

Disamping menggunakan nilai R^2 linieritas juga diuji dengan menggunakan scatter diagram sebagai berikut :



Gambar 5.2
Scatter diagram variabel komunikasi dengan kualitas pelayanan



Gambar 5.3
Scatter diagram variabel motivasi dengan kualitas pelayanan

5.5.3 Pengujian Gejala Multikolinearitas

Uji gejala multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antar masing-masing variabel bebas yang diteliti. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala ini digunakan indikasi nilai VIF.

Uji gejala multikolinearitas dimaksudkan untuk lebih mengetahui adanya hubungan yang sempurna antar variabel dalam model regresi. Hakim (2001 : 301) menyebutkan angka VIF toleransi untuk terhindar dari gejala multikolinearitas ini antara 1 – 5.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Tabel 5.40 Uji Gejala Multikol Variabel Bebas

Variabel	Collinearity Statistics	Keterangan
	VIF	
Komunikasi efektif vertikal horisontal	1.08	Bebas Multikol
Motivasi	1.08	Bebas Multikol

Hasil pengujian multikol menunjukkan bahwa nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) lebih kecil dari 5, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas diantara masing-masing variabel bebas tersebut.

5.5.4 Pengujian Gejala Heteroskedastisitas

Pengujian gejala heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui kesamaan varians pada variabel bebas. (Hakim, 2002). Regresi dikatakan tidak terjadi gejala heterokedastisitas apabila masing – masing variabel mempunyai varians yang sama dan sebaliknya dikatakan terjadi heterokedastis apabila varians antar variabel bebas tidak sama.

Gejala heteroskedastisitas ini diketahui dengan menggunakan analisis metode scatter plot atau bias juga dengan metode korelasi *Rank Spearman* (Napa, 2000). Jika nilai signifikansi pada hasil korelasi lebih besar dari 0.05 ($p > 0.05$) maka dapat dikatakan item bebas dari gejala heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastis.

Tabel 5.41 Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Rank Spearman Variabel Bebas

Variabel	r_s	Sig.	Keterangan
Komunikasi efektif vertikal horisontal	0.043	0.753	Homoskedastis
Motivasi	-0.034	0.800	Homoskedastis

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk semua variabel lebih besar dari 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala homoskedastisitas atau tidak terjadi hubungan antara nilai residu / sisa dengan variabel bebas sehingga variabel tergantung benar-benar hanya dijelaskan oleh variabel bebas.

5.5.5 Pengujian Gejala Autokorelasi

Oleh karena data yang digunakan adalah data *cross sectional* dan bukan time series maka pengujian autokorelasi tidak dilakukan.

5.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Berikut adalah hasil pengujian regresi linier berganda dengan menggunakan program *SPSS versi 13* :

Tabel 5.42 Hasil Uji Koefisien Regresi dan Beta

Variabel	Koef. Regresi	Beta
Konstanta	1.189	
Komunikasi efektif vertikal horisontal	0.165	0.335
Motivasi	0.112	0.324

Berdasarkan Tabel 5.42, maka model regresi tersebut dapat dianalisa berdasarkan koefesien regresi dan nilai beta adalah sebagai berikut :

$$Y = 1.189 + 0.165X_1 + 0{,}112X_2$$

$$Y = 0.335X_1 + 0{,}324X_2$$

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Dari fungsi regresi tersebut diatas, maka diketahui bahwa :

1. Jika variabel komunikasi efektif vertikal horizontal berubah maka akan menyebabkan perubahan kualitas pelayanan publik. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah yaitu jika variabel komunikasi efektif vertikal horisontal meningkat maka kualitas pelayanan publik juga akan meningkat, dan sebaliknya apabila komunikasi efektif vertikal horisontalmenurun maka kualitas pelayanan publik juga akan menurun dengan koefisien regresi sebesar 0,335 dengan catatan variabel motivasi konstan .
2. Jika variabel motivasi berubah maka akan menyebabkan perubahan variabel kualitas pelayanan publik. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah yaitu jika variabel motivasi meningkat maka kualitas pelayanan publik akan meningkat, dan sebaliknya apabila motivasi karyawan menurun maka kualitas pelayanan publik juga akan menurun dengan koefisien regresi sebesar 0,324 dengan catatan variabel komunikasi efektif vertikal horizontal konstan

Tabel 5.43 Tabel uji F, R, dan R^2

Kreteria uji	Simbol	Hasil uji
Koefisien korelasi	R	0.526
Koefisien determinasi	R^2	0.277
Uji Hipotesis simultan	F hitung	10.322
Signifikansi	Sig.	0.000

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

5.6.1 Koefesien Determinasi Berganda dan Koefisien Korelasi Berganda

5.6.1.1 Koefisien Determinasi Berganda

Koefisen determinasi berganda (R^2) atau R squared = 0,277, berarti secara bersama-sama 27,7 % perubahan variabel kualitas pelayanan publik disebabkan oleh variabel komunikasi efektif horisontal dan vertikal dan motivasi karyawan. Sedangkan sisanya yaitu 72,3 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

5.6.1.2 Koefisien Korelasi Berganda

Koefisien korelasi berganda (R) = 0,526 menunjukkan adanya hubungan secara bersama-sama yang cukup kuat antara variabel komunikasi efektif vertikal dan horisontal dan motivasi karyawan terhadap kualitas pelayanan publik sebagai variabel tergantung.

5.6.2 Pembuktian Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini menduga bahwa ada pengaruh bersama-sama variabel komunikasi efektif vertikal dan horisontal dan motivasi karyawan terhadap kualitas pelayanan publik di sepuluh kantor Camat yang membuka pelayanan malam hari. Untuk menguji kebenaran hipotesis tersebut dilakukan uji F. Uji F ini dilakukan dengan parameter, yaitu :

Dilihat dari *level of significant* α = 0,05. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka maka ada pengaruh parsial secara signifikan variabel komunikasi efektif

BAB 6

PEMBAHASAN

Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik merupakan upaya yang terus digalakkan. Sebagai aparat pemerintah yang dekat dengan masyarakat kecamatan merupakan salah satu instansi yang banyak disorot. Jawa Timur sebagai *pilot project* dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terus berbenah diri. Pelayanan pub lik sebenarnya bukan hal baru. Sejak instansi memberikan pelayanan pada masyarakat sejak itulah terdapat pelayanan publik. Namun dari tahun – tahun kinerja pelayanan publik belum pernah dieavaluasi.

Salah satu yang membutuhkan untuk dilakukan evaluasi adalah kualitas pelayanan publik di kantor Camat yang membuka praktek pelayanan malam hari. Pembukaan pelayanan di malam hari merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan surat – surat lainnya karena pada waktu pagi sampai sore hari masyarakat sedang sibuk bekerja. Komitmen baik ini tentunya harus terus dibenahi agar Jawa Timur dapat menjadi acuan bagi propinsi lain dalam hal pengembangan kualitas pelayanan publik

Hasil penelitian ini akan mengungkap permasalahan kualitas pelayanan publik yang terkait dengan aspek kepemimpinan dan motivasi. Aspek kepemimpinan yang diteliti adalah komunikasi efektif vertikal dan horisontal. Alasan menggunakan komunikasi adalah karena komunikasi sebagai salah satu faktor penting dalam kegiatan bermasyarakat dan berorganisasi. Organisasi dapat berjalan lancar jika

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

terbina komunikasi yang efektif baik antara pimpinan bawahan, dan antara sesama bawahan. Sedangkan motivasi juga merupakan unsur yang penting dalam diri manusia yang mampu menggerakkan segala aktivitasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi dari komunikasi vertikal dan horisontal pada kualitas pelayanan publik adalah 27.7 %. Meskipun kontribusi ini kecil namun dapat diambil kesimpulan bahwa hampir sepertiga kualitas pelayanan publik ditentukan komunikasi efektif yang terbangun dari pimpinan dan bawahan dan juga motivasi.

Kontribusi variabel lain yang diduga juga ikut berperan dalam kualitas pelayanan publik adalah kepuasan kerja, komitmen kerja, budaya organisasi dan kompetensi lainnya.

6.1. Pembahasan Penyajian Deskriptif Data Pelayanan Publik pada Masing – Masing Kantor Camat

Pada tahap awal di hasil penelitian disajikan gambaran secara rinci sarana dan prasarana kantor Camat yang melakukan pelayanan publik malam hari. Masing – masing kantor Camat mempunyai kondisi sarana dan prasarana yang berbeda. Perbedaan tersebut tidak terlepas dari kebijakan dari pimpinan di masing – masing kantor Camat. Hal yang nampak jelas terdapat perbedaan adalah jumlah loket yang bertugas untuk memberikan pelayanan publik. Jumlah loket kantor Camat yang banyak berfungsi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Sebagai contoh kecamatan yang membagi loket didasarkan atas kelurahan yang dilayani bukan didasarkan atas pelayanan yang dibutuhkan seperti KK, KTP, dan pelayanan umum

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

seperti surat – surat keterangan legalisir dan sebaginya. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan tiga jenis surat pokok yaitu KK, KTP dan KSK merupakan jenis pelayanan yang banyak dilakukan. Dengan adanya pembagian loket menurut kelurahan ternyata membuat pendokumentasian berkas lebih terfokus pada kelurahan. Sebagai bahan perbandingan pembagian loket pada kecamatan tertentu didasarkan dari banyak kebutuhan masyarakat terhadap loket KTP, KSK sehingga loket disesuaikan dengan jenis layanan yang diharapkan tersebut.

Faktor lain yang membedakan antara kecamatan satu dengan yang lain dalam menetapkan petugas loket adalah dengan melakukan sistem rolling. Bagi kecamatan yang menerapkan sistem *rolling* masing – masing pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk merasakan bagian pelayanan di loket, namun bagi yang menetapkan bukan dengan sistem *rolling* beralasan bahwa hal tersebut akan membuat karyawan semakin terampil dan mengerti akan bidang tugas yang seharusnya dilakukan. Karyawan pada tahap awal mempunyai kesempatan belajar. Seiring dengan perkembangan waktu maka karyawan akan terlatih dan bertindak lebih cepat dan tepat. Sehingga masyarakat yang terlayani akan merasa pelayanan yang diberikan kecamatan cepat dan akurat. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dengan sistem ini akan terjadi kejenuhan dalam bekerja. Untuk itu pihak kecamatan yang menerapkan sistem ini berusaha menempatkan orang sesuai dengan karakter bahwa orang tersebut mempunyai tipologi suka bergaul dan menghadapi publik.

Kondisi di masing – masing kecamatan yang berbeda – beda tidak terlepas dari kebijakan pimpinan. Untuk petugas yang melayani masyarakat di loket pelayanan selain direkrut dari karyawan di kecamatan juga berasal dari petugas

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

honorarium. Kecamatan yang mempunyai banyak loket cenderung mempunyai petugas honorarium lebih banyak. Petugas honorarium ini ditempatkan di setiap loket untuk melayani publik.

Berdasarkan blanko isian dari Kepala Seksi Pemerintahan kecamatan, menunjukkan bahwa kasus yang muncul di kecamatan Rungkut adalah belum adanya standar pelayanan dan warga mengeluhkan adanya proses pengurusan KK yang terlalu lama. Sedangkan di kecamatan Pabean Cantikan menurut kepala seksi pemerintahan, publik menilai bahwa pelayanan di kecamatan tersebut dinilai kurang cepat. Lain halnya dengan kecamatan Bubutan yang mengeluhkan sarana fisik yaitu komputer sering terjadi kerusakan atau gangguan. Sedangkan di kecamatan Gubeng yang sering terjadi adalah proses entry data terkadang salah, sistem komputer sering terganggu dan di Kecamatan Tandes keluhan yang sering muncul adalah blanko isian dari Dispenduk sering datang terlambat.

Dari kasus – kasus tersebut yang menarik untuk diambil sebagai masukan adalah standar operasional pelayanan memang belum ada ketentuan baku, sehingga standar yang ada masih bersifat pengembangan dari kebijakan masing – masing kecamatan. tidak adanya standar operasional pelayanan tersebut menyebabkan akan muncul permasalahan adanya kesalahan dalam menjalankan proses pelayanan. Namun ada juga permasalahan yang menyangkut sistem yaitu blanko isian daftar penduduk sering terlambat. Kondisi ini akan menyebabkan keterlambatan proses pengurusan administrasi di kecamatan tersebut.

Berdasarkan pemaparan hasil secara deskriptif juga dapat diketahui bahwa kecamatan yang dinilai melakukan pelayanan publik pada kategori baik adalah

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Wonokromo, Rungkut, Sawahan, Tandes, Bubutan dan Gubeng. Dan secara umum masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan publik termasuk kategori baik. Jika dilihat dari nilai rata – rata maka kecamatan urutan Kantor Camat yang masuk 3 besar adalah Tandes, Gubeng dan Bubutan.

Jika dilihat pada masing – masing aspek kualitas yaitu dari daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan deskriminasi maka yang masih banyak terjadi ketidakpuasan masyarakat adalah dalam hal jaminan dan deskriminasi. Hal yang terkait dengan aspek jaminan adalah kesalahan ketik pada proses pengerjaan surat – surat atau administrasi, ketidakrapian pengejaan surat – surat dan proses pengerjaan ulang surat – surat yang dikerjakan petugas karena kesalahan proses yang tidak dipungut biaya dan proses dipercepat.

Sedangkan dari aspek deskriminasi adalah menyangkut perlakuan dari berbagai etnis dan strata sosial baik dari sisi materi, kekeluargaan maupun jabatan yang cenderung tidak adil yaitu dengan lebih mendahulukan proses pelayanan pada strata – strata yang dinilai lebih tinggi.

Hasil penelitian ini menjadi bahan rujukan tambahan dari penelitian yang sudah dilakukan oleh Balibangda mengenai kualitas pelayanan publik. Pada penelitian tersebut tidak secara spesifik disebutkan bahwa faktor yang masih sering dikeluhkan adalah jaminan akan kebenaran pembuatan KTP, KSK dan deskriminasi dari petugas, namun hanya disampaikan bahwa kualitas pelayanan publik selama ini direspon baik oleh masyarakat.

Berdasarkan kajian – kajian dari masing – masing kecamatan maka rekomendasi yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah :

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

1. Perlu dilakukannya sistem Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berlaku di seluruh kantor camat. Standar operasional kecamatan yang ada nantinya mampu mengatur proses pengurusan administrasi sehingga menjadi lebih tertib, sistematis, cepat, akurat dan memudahkan evaluasi pada bagian mana yang sering dikeluhkan masyarakat. Hal ini bertujuan menciptakan suasana yang kondusif sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik.
2. Perlu diadakan perbaikan sistem koordinasi dari pihak kecamatan dengan instansi Dispenduk dalam hal pengiriman blanko isian. Sebab hal tersebut dapat pula menghambat proses pelayanan administrasi pada publik serta dukungan maksimal para teknisi dari Dispenduk pada saat situasi darurat dapat segera mengatasi gangguan komputer, sehingga pelayanan tidak terhambat.
3. Sistem rolling pegawai yang bertugas di loket selama ini dianggap kurang efektif. Walaupun sebenarnya bertujuan agar semua pegawai berkesempatan menjadi petugas loket, kejenuhan petugas tetapi pada pelaksanaannya hal tersebut mengakibatkan pelayanan tidak profesional. Hal ini disebabkan karena tidak semua pegawai pada saat ini di masing – masing kantor Camat memiliki kemampuan sama. Hal ini yang menyebabkan masyarakat kurang terlayani dengan baik. Sebaiknya perlu ditetapkan orang – orang yang tertentu yang mempunyai kapabilitas baik untuk ditugaskan permanen di loket pelayanan. Hal ini sesuai dengan kaidah *The right man on the right job.*

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

6.2. Pembahasan Pengaruh Komunikasi Efektif Vertikal Dan Horisontal Pada Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan dari hasil pengumpulan kuesioner yang terangkum dalam uji deskriptif menunjukkan bahwa komunikasi efektif vertikal dan horisontal di kantor camat masih dinilai kurang baik oleh petugas di bagian loket, kecuali untuk kecamatan Gubeng, Wonokromo dan Tandes. Dari hasil ini menunjukkan bahwa selama ini sistem komunikasi yang dikembangkan oleh pimpinan kurang baik sehingga komunikasi efektif kurang berjalan dengan baik.

Menurut Sharma (1979) kesulitan yang dialami bawahan dalam menjalin komunikasi dengan atasan disebabkan beberapa hal :

1. Karyawan cenderung menyembunyikan perasaan dan pikiran mereka
2. Karyawan merasa bahwa pimpinan atau supervisor mereka tidak tertarik dengan perasaan mereka
3. Kurangnya penghargaan terhadap karyawan yang melakukan komunikasi ke atas
4. Perasaan karyawan bahwa supervisor dan pimpinan tidak dapat menerima dan berespon terhadap apa yang dikatakan karyawan

Dari pihak atasan pesan atau instruksi pun kadang tidak efektif. Hal ini menurut Thoha (2004) disebabkan oleh :

1. Peran arti dari seorang pegawai dianggap kecil
2. Instruksi atau tugas yang disampaikan bersifat umum tidak secara khusus atau terperinci, sehingga menimbulkan tanda tanya bagi penerima.
3. Bersifat evaluatif bukan dalam rangka meminta penjelasan dari tugas

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

4. Memberikan pengarahan atau pertimbangan pada pegawai yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan kondisi bawahan yang sedang lelah, tingkat pendidikan yang rendah. Pada keadaan lelah pegawai tidak mudah menerima tugas mereka cenderung menerima dan tidak melakukan proses kreatif berpikir. Disamping itu pada kondisi lelah mereka cenderung tidak mengerjakan tugas dengan baik
5. Performa atasan. Atasan akan dapat menyampaikan informasi dengan tepat dan dapat diterima apabila mereka memberi contoh yang baik terlebih dahulu. Dengan keteladanan nilai perintah akan lebih berbobot dan lebih ditaati bawahan. Apabila atasan tidak memulai dari diri mereka maka kecil kemungkinan bawahan akan menerima. Bawahan akan dapat beralasan bahwa atasan sendiri tidak dapat menerapkan bagaimana dengan bawahan.

Di tingkat horisontal ketidakefektivan komunikasi dapat disebabkan karena faktor terlalu banyaknya bagian dalam organisasi. Banyaknya loket yang menangani keperluan administrasi publik beresiko pada banyaknya koordinasi yang harus dilakukan. Apabila ada satu diantara bagian rantai koordinasi tersebut macet maka akan berakibat pada rantai berikutnya. Di samping itu di kecamatan yang terlalu banyak bagian yang harus dikoordinasikan akan lebih menyulitkan pemantauan atau evaluasi dari atasan.

Hasil pengujian dengan menggunakan uji parsial menunjukkan ada pengaruh variabel komunikasi efektiv vertikal dan horisontal terhadap kualitas pelayanan publik.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Dalam kerangka komunikasi organisasi di kecamatan terdapat tiga pola garis komunikasi. Ketiga pola tersebut adalah *downward comunication*, *upward comunication* dan *horizontal comunication*. Masing – masing komunikasi tersebut mempunyai ciri – ciri. Menurut Lewis (1987) dalam Arni Muhammad (2004) komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, mengubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. Apabila dalam sebuah organisasi kecamatan banyak anak buah yang kurang baik dalam memberikan pelayanan publik maka pihak pimpinan dalam hal ini Camat atau Kepala Seksi dapat memberikan pengarahan dan membimbing mereka, sehingga petugas penjaga loket dapat mengubah perilaku mereka.

Hasil penelitian ini menguatkan bahwa semakin baik komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan maka kualitas pelayanan publik semakin baik. Organisasi kecamatan merupakan organisasi yang bertugas melayani publik dalam sebuah kesatuan kerja berdasarkan *team work*. *Team work* bekerja berdasarkan asas saling keterkaitan dan ketergantungan. Salah satu pihak dalam *team work* tidak bekerja dengan optimal maka pihak lain juga akan ikut mendapatkan imbas. Untuk itu dari pihak pimpinan atau sesama petugas pelaksana perlu dijalin komunikasi yang efektiv sehingga dalam menjalankan pekerjaannya pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Irianto (2001) sukses organisasi tidak sekedar diukur dari keberhasilan pemimpinan secara individual atau supervisor atau ketua team namun

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

ditentukan pula oleh keberhasilan dalam mengembangkan SDM yaitu para pekerja yang selama ini berjuang untuk memajukan kepentingan organisasi.

Dalam konteks ini maka rekomendasi yang terkait dengan proses komunikasi vertikal dan horisontal di kecamatan agar terjalin komunikasi yang efektif berdasarkan kajian komunikasi adalah :

Tabel 6.1 Rekomendasi Komunikasi di Tingkat Kecamatan

Aspek Komunikasi	Saran rekomendasi
Isi pesan	- Instruksi tugas. Penjaga loket perlu mendapatkan pengarahan yang menyangkut instruksi tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dengan disertai pengarahan bahwa tugas tersebut mempunyai visi dan tujuan untuk pelayanan masyarakat. - Umpan balik Agar proses pelaksanaan tugas tepat sasaran maka pimpinan kecamatan perlu melakukan umpan balik dalam bentuk evaluasi program atau pelayanan yang selama ini sudah dilakukan. - Evaluasi dapat berupa : 1. Evaluasi sistem atau kebijakan yang sudah dijalankan 2. Evaluasi pelaksana (manusia) yang terlibat dalam pekerjaan tersebut

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Channel (media komunikasi)	Untuk mendukung berlangsungnya komunikasi yang efektif maka perlu didukung sarana informasi yang memadai. Sarana komunikasi dalam rangka pemberian instruksi dan menilai/umpan balik dapat berupa : - Pada saat rapat antar Kasie dan pegawai lainnya - Apel pagi

6.3. Pembahasan Pengaruh Motivasi pada Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan dari hasil pengumpulan kuesioner yang terangkum dalam uji deskriptif menunjukkan bahwa motivasi di kantor Camat masih dinilai kurang baik oleh petugas di bagian loket, kecuali untuk kantor Camat Tandes, Gubeng dan Sawahan. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi petugas di loket yang melayani publik kurang baik.

Sedangkan hasil pengujian dengan menggunakan uji parsial menunjukkan ada pengaruh variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Adanya pengaruh motivasi tersebut dapat dijelaskan berdasarkan kajian teori bahwa motivasi merupakan tenaga yang mampu menggerakan seseorang untuk mencapai tujuan. menyatakan bahwa motivasi merupakan konsep yang digunakan untuk menggerakan dan mengarahkan perilaku. Pegawai yang mempunyai motivasi tinggi akan mudah diarahkan oleh pimpinan. Disamping itu pegawai yang termotivasi juga akan berusaha memperbaiki diri, bertanggung jawab, menikmati pekerjaan.

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

Motivasi sebagai tenaga penggerak yang dapat memacu seseorang dalam bekerja lebih baik. Motivasi bersumber dari dua hal pertama dari unsur eksternal dan kedua internal. Kedua aspek tersebut haruslah imbang. Sebab motivasi eksternal yang tidak didukung oleh internal akan menyebabkan karyawan termotivasi setengah – setengah atau apabila lingkungan kondusif maka dia akan termotivasi dan sebaliknya apabila lingkungan tidak mendukung maka pegawai akan kehilangan motivasi. Agar motivasi kuat dan menancap dalam diri pegawai perlu motivasi dari internal. Dengan adanya motivasi internal yang baik maka dorongan untuk memberikan pelayanan lebih baik akan senantiasa terjaga.

Selama ini yang terjadi banyak pegawai yang bekerja apa adanya dan cenderung individualistis. Menjalankan tugas pelayanan dianggap sebagai rutinitas pekerjaan yang harus dilaksanakan. Padahal masyarakat dan didukung media massa sekarang semakin kritis. Kekritisan tersebut berakibat pada tuntutan masyarakat akan pelayanan publik semakin tinggi. Mereka merasa bahwa pegawai pemerintahan bekerja demi kepentingan publik, untuk itu publik pun harus mendapatkan dan merasakan pelayanan yang baik.

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini mengacu pada tujuan khusus dan hipotesis yang diajukan. Sehingga kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut

1. Ada pengaruh komunikasi efektif vertikal dan horisontal pada kualitas pelayanan publik di sepuluh kantor camat yang membuka pelayanan publik pada malam hari.
2. ada pengaruh variabel motivasi pegawai pada kualitas pelayanan publik. Meskipun komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi pegawai berpengaruh sebesar 27.7 % namun hal ini membuktikan bahwa dengan komunikasi efektif vertikal horisontal dan motivasi pegawai yang baik dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik yang dilakukan kantor camat di Surabaya.

7.2 Saran

Saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di masing – masing kantor camat khususnya kantor camat yang diteliti atau secara umum pada seluruh kantor camat. Hal – hal yang perlu dilakukan adalah :

1. Camat selaku top leader diharapkan lebih menjalin komunikasi yang efektif supaya terwujud kesatuan visi, kesatuan gerak, dan terciptanya situasi yang kondusif, seperti : komunikasi yang terbuka dan kekeluargaan yaitu memberikan

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

petunjuk atau pengarahan, mengevaluasi pekerjaan yang sedang atau sudah selesai dilaksanakan.

2. Camat diharapkan peka dalam memahami aspirasi staf di dalam mewujudkan suatu inovasi, sehingga terjalin suatu kerjasama yang harmonis, yang nantinya dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai, seperti : kegiatan-kegiatan kebersamaan yang menumbuhkan rasa kekeluargaan, memperbaiki sarana dan prasarana, menciptakan hubungan yang akrab dengan pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai dan sebagainya.
3. Staf diharapkan lebih aspiratif dan terbuka di dalam menjalin hubungan kerja dengan atasan, sehingga tercipta situasi yang kondusif dalam pelaksanaan kerja. Manakala staf menemukan kendala di lapangan, pimpinan dapat segera mencarikan solusi terbaik.
4. Camat diharapkan lebih selektif di dalam menempatkan pegawai yang berada di loket dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Contohnya pegawai yang mempunyai karakter ramah, murah senyum, berpenampilan menarik dan sopan akan membawa kesan yang baik bagi masyarakat.
5. Diperlukan dukungan sarana dan prasarana bagi peningkatan pelayanan administrasi, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terlayani secara efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Dwidjowijoto, Nugroho Riaut. 2004. *Komunikasi Pemerintahan.* Jakarta : Elex Media Kompetindo.

Hadi, Sutrisno. 2000. *Analisis Butir Untuk Instrumen.* Yogyakarta : Andi Offset Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu. 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas.* Jakarta : Buki Aksara.

Irianto, Jusuf. 2001. *Tema-Tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia.* Surabaya : Insan Cendekia,.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management.* USA : Prentice Hall.

Liliweri, Alo. 2004. *Wawancara Komunikasi Organisasi.* Bandung : Mandar Maju.

Mangkunegara, Prabu Anwar. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung : Remaja Rosda Karya.

Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum.* Jakarta : Bumi Aksara.

Mohammad, Arni, 2004. *Komunikasi Organisasi.* Jakart : Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Survey*, Yogyakarta : BPFE.

Solimun, 2000. *Multivariat Analisis, Structural Equation Modeling*, Malang : IKIP Malang.

Thoha, Miftah. 2004. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Wexley, Kenneth. 2003. *Perilaku Organisasi dan Psikologi.* Jakarta : Rineka Cipta.

_____ . 2004. *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.*

_____ . 2001. *Putusan Daerah Nomor 5 tahun 2001, tentang Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya.*

_____, 2001. *Keputusan Walikota Nomor 55 Tahun 2001 tentang – Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan Kelurahan.*

_____, 2002. *Instruksi Walikota Nomor 9 Tahun 2002 tentang Pelaksanaan Keputusan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2001.*

KUESIONER MASYARAKAT

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden
Di tempat

Bersama ini kami meminta kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden untuk mengisi kuesioner dalam rangka untuk kepentingan penelitian tesis mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kecamatan yang membuka pelayanan malam hari. Oleh karena untuk tujuan penelitian maka kuesioner ini tidak untuk dipublikasikan atau tujuan intimidasi dan kami menjaga kerahasiaan identitas responden sekalian. Kami sangat mengharapkan kuesioner ini terisi dengan lengkap.

Atas partisipasinya kami sampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya.

Pertanyaan Identitas

1. Jenis Kelamin
   - ☐ Laki - laki
   - ☐ Perempuan

2. Usia : .....tahun

3. Pendidikan
   - ☐ SD
   - ☐ SMP
   - ☐ SMU
   - ☐ D3/akademi
   - ☐ S1
   - ☐ Pasca sarjana

4. Pekerjaan :
   - ☐ PNS
   - ☐ Pegawai swasta
   - ☐ Wiraswasta
   - ☐ Pensiunan
   - ☐ Ibu rumah tangga
   - ☐ Pelajar/mahasiswa

Responsiveness / Daya Tanggap

1. Pelayanan petugas ketika saudara mengurus administrasi di kecamatan

A	Sangat segera melayani	C	Kurang segera melayani
B	Segera melayani	D	Tidak segera melayani

2. Bagaimana koordinasi yang dilakukan pegawai dengan bagian lain dalam memberikan pelayanan

A	Melakukan koordinasi sangat baik	C	Melakukan koordinasi kurang baik
B	Melakukan koordinasi baik	D	Melakukan koordinasi tidak baik

3. Kepedulian petugas pada saat memberikan pelayanan administrasi di kecamatan

A	Sangat peduli	C	Kurang peduli
B	Peduli	D	Tidak peduli

4. Prosedur pelayanan yang diberikan pegawai

A	Sangat sistematis	C	Kurang sistematis
B	Sistematis	D	Tidak sistematik

Empathy / Perhatian

1. Menurut Anda keramahan pelayanan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan

A	Sangat ramah	C	Kurang ramah
B	Ramah	D	Tidak ramah

2. Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat selama ini

A	Sangat sopan	C	Kurang sopan
B	Sopan	D	Tidak sopan

3. Bantuan yang diberikan pegawai dalam setiap kesulitan yang dihadapi masyarakat

A	Sangat tepat dan tuntas	C	Kurang tepat dan tuntas
B	Tepat dan tuntas	D	Tidak tepat dan tuntas

4. Raut muka yang ditunjukkan pegawai saat memberikan pelayanan pada masyarakat

A	Ramah	C	Agak Cemberut
B	Biasa	D	Cemberut

5. Nada suara yang diucapkan pegawai saat memberikan pelayanan dan memberikan penjelasan pada masyarakat :

A	Sangat lembut	C	Kasar
B	Lembut	D	Sangat Kasar

6. Sikap yang ditunjukkan pegawai saat melayani masyarakat

A	Sangat terbuka dan rendah hati	C	Acuh dan sombong
B	Terbuka dan rendah hati	D	Sangat acuh dan sombong

***Reliability* / Tepat Waktu**

1. Ketepatan waktu loket buka sesuai dengan jadwal yang ditentukan

A	Selalu tepat waktu	C	Kadang tepat waktu
B	Sering tepat waktu	D	Jarang tepat waktu

2. Ketepatan waktu loket tutup sesuai dengan jadwal yang ditentukan

A	Selalu tepat waktu	C	Kadang tepat waktu
B	Sering tepat waktu	D	Jarang tepat waktu

3. Ketepatan waktu loket buka dan tutup kembali setelah jam istirahat sesuai dengan jadwal yang ditentukan

A	Selalu tepat waktu	C	Kadang tepat waktu
B	Sering tepat waktu	D	Jarang tepat waktu

4. Proses pengerjaan surat – surat atau administrasi yang dikerjakan pegawai dengan jadwal yang ditetapkan

A	Selalu tepat waktu	C	Kadang tepat waktu
B	Sering tepat waktu	D	Jarang tepat waktu

5. Lamanya pelayanan petugas dalam menerima, mengurus berkas administrasi Anda ?

A	Kurang dari 1 jam	C	2 – 4 jam
B	1 – 2 jam	D	Lebih dari 4 jam

6. Berapa hari biasanya Anda menyelesaikan proses administrasi di kecamatan

A	Kurang dari 1 hari	C	2 – 4 hari
B	1 – 2 hari	D	Lebih dari 4 hari

7. Berapa kali biasanya Anda harus bolak balik menyelesaikan proses administrasi di kecamatan

A	1 – 2 kali	C	5 – 6 kali
B	3 – 4 kali	D	Lebih dari 6 kali

Assurance / Jaminan

1. Kesalahan ketik pada proses pengerjaan surat – surat atau administrasi yang lain

A	Selalu terjadi	C	Kadang terjadi
B	Sering terjadi	D	Jarang terjadi

2. Kerapian proses pengerjaan surat – surat atau administrasi oleh petugas Kecamatan

A	Sangat rapi	C	Kurang rapi
B	Rapi	D	Tidak rapi

3. Proses pengerjaan ulang pada surat-surat yang dikerjakan petugas karena kesalahan proses, yang tidak dipungut biaya dan proses lebih dipercepat

A	Selalu dilakukan	C	Kadang dilakukan
B	Sering dilakukan	D	Jarang dilakukan

Deskriminasi pelayanan

1. Perlakuan pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dari berbagai suku (Madura, Jawa, Cina, Luar Jawa) dan warna kulit (putih, hitam, coklat)

A	Sangat adil dan tidak membedakan	C	Kurang adil dan membedakan
B	Adil dan tidak membedakan	D	Tidak adil dan membedakan

2. Perlakuan pegawai dengan mengistimewakan pelayanan masyarakat pada strata ekonomi tinggi (orang kaya)

A	Sangat sering terjadi	C	Kadang terjadi
B	Sering terjadi	D	Jarang terjadi

3. Perlakuan pegawai dengan mengistimewakan pelayanan masyarakat pada strata sosial tinggi (pejabat atau tokoh)

A	Sangat sering terjadi	C	Kadang terjadi
B	Sering terjadi	D	Jarang terjadi

4. Perlakuan pegawai dengan mengistimewakan pelayanan masyarakat pada karena hubungan kekerabatan atau pertemanan

A	Sangat sering terjadi	C	Kadang terjadi
B	Sering terjadi	D	Jarang terjadi

KUESIONER PEGAWAI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden
Di tempat

Bersama ini kami meminta kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden untuk mengisi kuesioner dalam rangka untuk kepentingan penelitian tesis mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kecamatan yang membuka pelayanan malam hari. Oleh karena untuk tujuan penelitian maka kuesioner ini tidak untuk dipublikasikan atau tujuan intimidasi dan kami menjaga kerahasiaan identitas responden sekalian. Kami sangat mengharapkan kuesioner ini terisi dengan lengkap.

Atas partisipasinya kami sampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya.

Pertanyaan Identitas

1. Jenis Kelamin
   - ☐ Laki - laki
   - ☐ Perempuan

2. Usia .....tahun

3. Pendidikan
   - ☐ SMP
   - ☐ SMU
   - ☐ D3/akademi
   - ☐ S1
   - ☐ Pasca sarjana

5. Masa kerja :
   - ☐ 0 – 5 tahun
   - ☐ 6 – 10 tahun
   - ☐ 11 – 15 tahun
   - ☐ 16 – 20 tahun
   - ☐ > 20 tahun

6. Jabatan atau tugas

	Kepala seksi
	Staf

Komunikasi efektif vertikal horisontal

1. Kejelasan perintah atau tugas yang disampaikan pimpinan pada bawahan secara umum dapat dimengerti, dan tidak menimbulkan pertanyaan lanjutan

A	Sangat jelas	C	Kurang jelas
B	Jelas	D	Tidak jelas

2. Kejelasan penyampaian visi dan misi pimpinan yang disampaikan pada bawahan selama ini

A	Sangat jelas	C	Kurang jelas
B	Jelas	D	Tidak jelas

3. Intensitas pimpinan dalam mengkondisikan bawahan untuk menerima perubahan pola kerja dan kebijakan dari pusat

A	Sangat sering	C	Jarang
B	Sering	D	Kadang

4. Upaya pimpinan memberikan penjelasan tentang pelaksanaan pekerjaan kepada masing – masing bawahan

A	Sangat sering	C	Kadang
B	Sering	D	Jarang

5. Mengevaluasi pekerjaan yang belum diselesaikan dengan baik atau belum diselesaikan sama sekali merupakan tindakan yang .....pimpinan

A	Sangat sering dilakukan	C	Kadang dilakukan
B	Sering dilakukan	D	Jarang dilakukan

6. Petunjuk atau pengarahan yang diberikan pimpinan jika terdapat pekerjaan yang belum atau tidak diselesaikan dengan baik

A	Sangat sering dilakukan	C	Kadang dilakukan
B	Sering dilakukan	D	Jarang dilakukan

7. Teguran atau peringatan atasan pada bawahan jika terdapat pekerjaan yang belum atau tidak diselesaikan dengan baik

A	Sangat sering dilakukan	C	Kadang dilakukan
B	Sering dilakukan	D	Jarang dilakukan

8. Pengarahan terhadap informasi penting dari Walikota atau pembahasan kasus – kasus penting yang diberikan pimpinan selama ini dilakukan pada waktu yang .....

A	Sangat tepat	C	Kurang tepat
B	Tepat	D	Tidak tepat

9. Tanggapan (umpan balik) dari atasan langsung setelah mendapat masukan atau saran dari bawahan

A	Amat segera	C	Terlambat
B	Segera	D	Sangat terlambat

10. Intensitas koordinasi tugas antara sesama rekan lintas seksi di kantor

A	Sangat sering dilakukan	C	Kadang dilakukan
B	Sering dilakukan	D	Jarang dilakukan

11. Menegur bawahan dilakukan pada kondisi .....

A	Sangat tepat waktu	C	Kurang tepat waktu
B	Tepat waktu	D	Tidak tepat waktu

12. Saran atau masukan yang selama ini diberikan bawahan pada atasan pada saat rapat

A	Sangat sering dilakukan	C	Kadang dilakukan
B	Sering dilakukan	D	Jarang dilakukan

13. Memberikan masukan atau saran kepada pimpinan atau atasan Anda secara langsung (situasi non formal/berbincang-bincang santai)

A	Sangat sering dilakukan	C	Kadang dilakukan
B	Sering dilakukan	D	Jarang dilakukan

14. Menceritakan atau mengungkapkan perasaan "uneg-uneg" ketika merasa kesulitan saat melakukan tugas pelayanan pada masyarakat terhadap pimpinan atau atasan langsung

A	Sangat sering dilakukan	C	Kadang dilakukan
B	Sering dilakukan	D	Jarang dilakukan

15. Penjelasan yang Anda diberikan secara rinci dan detail untuk memberikan pengertian pada masyarakat tentang pengurusan surat.

A	Sangat sering dilakukan	C	Kadang dilakukan
B	Sering dilakukan	D	Jarang dilakukan

Motivasi

1. Insentif yang diberikan untuk mendukung kinerja Anda

A	Sangat mendukung	C	Cukup mendukung
B	Mendukung	D	Kurang mendukung

2. Motivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik merupakan prinsip utama kinerja Anda selama

A	Sangat menjadi prinsip utama	C	Cukup menjadi prinsip
B	Menjadi prinsip utama	D	Kurang menjadi prinsip

3. Motivasi secara khusus yang diberikan pimpinan unit atau atasan langsung pada Anda secara tatap muka langsung atau *face to face*

A	Sangat sering	C	Cukup sering
B	Sering	D	Kurang sering

4. Pujian yang diberikan pimpinan unit atau atasan langsung apabila kinerja yang Anda lakukan baik

A	Sangat sering	C	Cukup sering
B	Sering	D	Kurang sering

5. Acara – acara informal yang dilakukan pimpinan unit atau atasan langsung untuk menumbuhkan kebersamaan, kekeluargaan yang bertujuan memotivasi bawahan.

A	Sangat sering	C	Cukup sering
B	Sering	D	Kurang sering

6. Dukungan lingkungan kerja yang berupa sarana dan prasarana kantor dalam menumbuhkan motivasi untuk memberikan pelayanan yang baik

A	Sangat mendukung	C	Cukup mendukung
B	Mendukung	D	Kurang mendukung

7. Dukungan lingkungan kerja yang berupa hubungan antar pegawai dalam menumbuhkan motivasi untuk memberikan pelayanan yang baik

A	Sangat mendukung	C	Cukup mendukung
B	Mendukung	D	Kurang mendukung

8. Dukungan lingkungan kerja yang berupa situasi kondusif di kantor (hubungan antara pegawai dan atasan) dalam menumbuhkan motivasi memberikan pelayanan yang baik

A	Sangat mendukung	C	Cukup mendukung
B	Mendukung	D	Kurang mendukung

9. Dukungan yang diberikan pimpinan dan staf dibawahnya dalam menumbuhkan motivasi memberikan pelayanan yang baik

A	Sangat mendukung	C	Cukup mendukung
B	Mendukung	D	Kurang mendukung

10. Adanya tanggapan yang positif dari masyarakat setempat akan adanya pelayanan malam hari dalam menumbuhkan motivasi memberikan pelayanan yang lebih baik

A	Sangat mendukung	C	Cukup mendukung
B	Mendukung	D	Kurang mendukung

11. Adanya penambahan beban kerja di malam hari memberikan andil pada berkurangnya motivasi memberikan pelayanan yang lebih baik di masyarakat selama ini

A	Sangat mempengaruhi	C	Cukup mempengaruhi
B	Mempengaruhi	D	Kurang mempengaruhi

Lampiran 2

DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TAHAP PERTAMA

DATA KOMUNIKASI

No.	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	k14	k15	k16
1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	0	3	0
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	0	3	0
3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2
4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2
5	2	2	1	1	1	1	3	2	2	0	2	2	1	1	1	2
6	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2
7	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2
8	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
9	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
10	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1
11	2	2	2	2	0	0	3	2	2	2	0	0	0	1	1	1
12	1	1	1	0	0	0	3	2	3	2	2	2	0	0	2	0
13	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2
14	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2
15	3	3	2	2	0	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	0
16	3	3	2	2	0	0	3	2	2	2	2	2	2	2	2	0
17	2	1	2	1	0	2	3	2	2	2	1	0	0	0	2	0
18	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1
19	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2
20	2	2	1	1	0	0	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
22	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2
23	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3
26	2	1	1	1	1	0	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3
27	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
28	2	1	1	0	0	1	0	2	1	0	0	0	2	0	1	2
29	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2
30	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	0	3	0

DATA MOTIVASI

No.	m1	m2	m3	m4	m5	m6	m7	m8	m9	m10	m11	m12
1	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2
2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2
3	0	1	1	2	1	2	3	2	1	1	0	2
4	0	2	2	1	1	2	1	1	1	0	1	2
5	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
6	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
7	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	2
8	1	2	1	0	0	1	1	1	1	2	0	3
9	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	3
10	0	3	1	0	1	1	2	1	3	2	2	3
11	3	2	2	0	2	2	1	2	2	0	0	2
12	0	2	0	0	0	3	2	3	0	1	2	2
13	0	2	0	0	0	1	2	0	1	1	1	2
14	0	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0
15	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
16	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
17	1	2	0	1	0	0	1	1	1	2	1	2
18	0	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
19	0	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
20	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	2
21	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2
22	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	2	0
23	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2
24	2	2	2	2	0	0	0	1	2	2	2	1
25	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1
26	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	3
27	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
28	0	2	0	0	0	1	1	0	0	3	1	3
29	1	2	0	1	0	0	1	1	1	2	2	2
30	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2

DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TAHAP PERTAMA
DATA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

No.	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18	y19	y20	y21	y22	y23	y24
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	0	1	0
4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2
5	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	0	3	3
6	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	0	0	2
7	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	0	1	1
8	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2
10	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1
11	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1
13	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	0	0
14	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	1
15	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	0	0	1
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	0	0	1
18	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	0	0	0
19	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1	1
20	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1
21	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3
22	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	0	3	2
23	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2
24	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
25	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	0	2	0
26	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	0	0	1	1	1	0	0	2	1	2	3	3	3	3
27	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1
28	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	0	2	1
29	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	0	2	1
30	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2

DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TAHAP KEDUA

DATA KOMUNIKASI

No.	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	k14	k15
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
3	3	3	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	2	2	0	0	0	0	1	2	2	2	2	2	2
5	1	1	2	1	0	2	0	1	0	2	1	0	0	0	2
6	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3
7	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	0	3
9	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2
10	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
11	2	2	1	1	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
14	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
15	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2
16	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
17	2	2	2	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	1
18	1	1	1	0	0	0	0	0	1	2	2	2	0	0	2
19	2	2	1	1	0	0	1	1	0	2	2	1	1	1	0
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
21	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
22	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
23	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3
25	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1
26	2	2	2	2	0	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2
27	2	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1
28	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
29	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
30	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	0	3

DATA MOTIVASI

No.	m1	m2	m3	m4	m5	m6	m7	m8	m9	m10	m11
1	0	2	0	0	0	1	2	0	1	1	1
2	0	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
5	1	2	0	1	0	0	1	1	1	2	1
6	0	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1
7	0	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
8	1	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2
9	0	1	1	2	1	2	3	2	1	1	0
10	0	2	2	1	1	2	1	1	1	0	1
11	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0
13	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1
14	1	2	1	0	0	1	1	1	1	2	0
15	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0
16	0	3	1	0	1	1	2	1	3	2	2
17	3	2	2	0	2	2	1	2	2	0	0
18	0	2	0	0	0	3	2	3	0	1	2
19	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1
20	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1
21	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	2
22	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
23	2	2	2	2	0	0	0	1	2	2	2
24	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
25	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
26	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0
27	0	2	0	0	0	1	1	0	0	3	1
28	1	2	0	1	0	0	1	1	1	2	2
29	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2
30	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2

DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TAHAP KEDUA
DATA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

No.	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18	y19	y20	y21	y22	y23	y24
1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	1	1	1	0	1	0	0
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1
3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	0	0	1
4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	0	0	1
6	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	0	0	0
7	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2
9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	0	1	0
10	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2
11	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	0	3	3
12	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	0	0	0	2
13	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	0	1	1
14	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2
16	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1
17	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1
19	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1
20	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
21	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	0	3	2
22	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2
23	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
24	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	0	2	0
25	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	0	0	1	1	1	0	0	2	1	2	3	3	3	3
26	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
27	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	0	2	1
28	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	0	2	1
29	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2
30	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2

Rangkuman hasil uji validitas tahap kedua

No.	Kode	r hitung	r standar	keterangan
KOMUNIKASI				
1	K1	0,4221	0,3	valid
2	K2	0,6776	0,3	valid
3	K3	0,3353	0,3	valid
4	K4	0,6131	0,3	valid
5	K5	0,7311	0,3	valid
6	K6	0,5424	0,3	valid
7	K7	0,6766	0,3	valid
8	K8	0,7616	0,3	valid
9	K9	0,8335	0,3	valid
10	K10	0,3947	0,3	valid
11	K11	0,4905	0,3	valid
12	K12	0,5086	0,3	valid
13	K13	0,6527	0,3	valid
14	K14	0,4063	0,3	valid
15	K15	0,4134	0,3	valid
16	K16	ELIMINASI		
MOTIVASI				
1	M1	0,5884	0,3	valid
2	M2	0,4618	0,3	valid
3	M3	0,81	0,3	valid
4	M4	0,7275	0,3	valid
5	M5	0,7987	0,3	valid
6	M6	0,5518	0,3	valid
7	M7	0,6847	0,3	valid
8	M8	0,8033	0,3	valid
9	M9	0,8311	0,3	valid
10	M10	0,6432	0,3	valid
11	M11	0,6852	0,3	valid
12	M12	ELIMINASI		
RESPONSIVENESS				
1	Y1	0,5448	0,3	valid
2	Y2	0,5234	0,3	valid
3	Y3	0,6102	0,3	valid
4	Y4	0,6433	0,3	valid
EMPATHY				
1	Y5	0,711	0,3	valid
2	Y6	0,5581	0,3	valid
3	Y7	0,5624	0,3	valid
4	Y8	0,465	0,3	valid
5	Y9	0,3125	0,3	valid
6	Y10	0,624	0,3	valid
RELIABILITY				
1	Y11	0,7757	0,3	valid
2	Y12	0,6624	0,3	valid
3	Y13	0,6311	0,3	valid
4	Y14	0,5687	0,3	valid
5	Y15	0,5649	0,3	valid
6	Y16	0,6235	0,3	valid
7	Y17	0,5431	0,3	valid
ASSURANCE				
1	Y18	0,5122	0,3	valid
2	Y19	0,4421	0,3	valid
3	Y20	0,3907	0,3	valid
DESKRIMINASI				
1	Y21	0,8233	0,3	valid
2	Y22	0,5788	0,3	valid
3	Y23	0,8317	0,3	valid
4	Y24	0,7446	0,3	valid

Rangkuman hasil uji reliabilitas tahap kedua

No.	Kode	Alpha hitung	r standar	keterangan
1	komunikasi	0,891	0,6	andal
2	motivasi	0,9211	0,6	andal
3	responsiveness	0,7762	0,6	andal
4	empathy	0,7875	0,6	andal
5	reliability	0,8549	0,6	andal
6	assurance	0,6242	0,6	andal
7	deskriminasi	0,8761	0,6	andal

Rangkuman hasil uji validitaS tahap pertama

No.	Kode	r hitung	r standar	keterangan
KOMUNIKASI				
1	K1	0,3458	0,3	valid
2	K2	0,6174	0,3	valid
3	K3	0,3797	0,3	valid
4	K4	0,6430	0,3	valid
5	K5	0,6211	0,3	valid
6	K6	0,4396	0,3	valid
7	K7	-0,0037	0,3	tidak valid
8	K8	0,0000	0,3	tidak valid
9	K9	0,1695	0,3	tidak valid
10	K10	0,4236	0,3	valid
11	K11	0,5469	0,3	valid
12	K12	0,5017	0,3	valid
13	K13	0,5000	0,3	valid
14	K14	0,3232	0,3	valid
15	K15	0,3723	0,3	valid
16	K16	-0,0781	0,3	tidak valid
MOTIVASI				
1	M1	0,5632	0,3	valid
2	M2	0,428	0,3	valid
3	M3	0,7891	0,3	valid
4	M4	0,7175	0,3	valid
5	M5	0,814	0,3	valid
6	M6	0,5396	0,3	valid
7	M7	0,7152	0,3	valid
8	M8	0,7921	0,3	valid
9	M9	0,8268	0,3	valid
10	M10	0,6561	0,3	valid
11	M11	0,6828	0,3	valid
12	M12	-0,1948	0,3	tidak valid
RESPONSIVENESS				
1	Y1	0,6043	0,3	valid
2	Y2	0,5132	0,3	valid
3	Y3	0,6073	0,3	valid
4	Y4	0,6495	0,3	valid
EMPATHY				
1	Y5	0,6716	0,3	valid
2	Y6	0,4984	0,3	valid
3	Y7	0,4944	0,3	valid
4	Y8	0,4286	0,3	valid
5	Y9	0,3857	0,3	valid
6	Y10	0,7107	0,3	valid
RELIABILITY				tidak valid
1	Y11	0,796	0,3	valid
2	Y12	0,6932	0,3	valid
3	Y13	0,659	0,3	valid
4	Y14	0,5916	0,3	valid
5	Y15	0,6578	0,3	valid
6	Y16	0,5683	0,3	valid
7	Y17	0,5654	0,3	valid
ASSURANCE				
1	Y18	0,6311	0,3	valid
2	Y19	0,4856	0,3	valid
3	Y20	0,375	0,3	valid
DESKRIMINASI				
1	Y21	-0,1688	0,3	tidak valid
2	Y22	0,5621	0,3	valid
3	Y23	0,6362	0,3	valid
4	Y24	0,7323	0,3	valid

Rangkuman hasil uji reliabilitas tahap pertama

No.	Kode	Alpha hitung	r standar	keterangan
1	komunikasi	0,7595	0,6	andal
2	motivasi	0,8977	0,6	andal
3	responsiveness	0,7856	0,6	andal
4	empathy	0,7754	0,6	andal
5	reliability	0,8668	0,6	andal
6	assurance	0,6646	0,6	andal
7	deskriminasi	0,6700	0,6	andal

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K1	25.1667	25.2471	.3458	.7499
K2	25.2000	22.9931	.6174	.7266
K3	25.6667	24.8506	.3797	.7470
K4	25.6333	22.4471	.6430	.7219
K5	26.1000	21.6103	.6211	.7191
K6	25.9333	23.0299	.4396	.7389
K7	24.8000	26.5103	-.0037	.7785
K8	25.2333	27.0126	.0000	.7629
K9	25.2667	25.9264	.1695	.7599
K10	25.4333	23.5644	.4236	.7410
K11	25.4333	23.7713	.5469	.7345
K12	25.7000	22.7000	.5017	.7327
K13	25.7000	22.2172	.5000	.7320
K14	26.1000	23.9552	.3232	.7505
K15	25.3333	23.2644	.3723	.7461
K16	25.8000	26.8552	-.0781	.7988

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 16

Alpha = .7595

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M1	14.7667	49.7023	.5632	.8926
M2	13.9000	54.7828	.4280	.8975
M3	14.6333	46.7230	.7891	.8792
M4	14.9333	49.9954	.7175	.8846
M5	15.0000	49.1724	.8140	.8803
M6	14.4333	50.7368	.5396	.8934
M7	14.2667	48.2713	.7152	.8838
M8	14.2333	47.7023	.7921	.8796
M9	14.2667	46.4782	.8268	.8770
M10	14.3000	48.7000	.6561	.8871
M11	14.5000	50.2586	.6828	.8862
M12	13.8333	61.0402	-.1948	.9211

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 12

Alpha = .8977

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1	5.9000	1.6103	.6043	.7281
Y2	5.8667	1.6368	.5132	.7732
Y3	5.8000	1.5448	.6073	.7254
Y4	6.0333	1.4816	.6495	.7029

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 4

Alpha = .7856

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y5	10.3000	1.9414	.6716	.6986
Y6	10.3000	2.4931	.4984	.7515
Y7	10.3000	2.1483	.4944	.7517
Y8	9.9000	2.2310	.4286	.7702
Y9	10.2333	2.5989	.3857	.7718
Y10	10.3000	2.0793	.7107	.6938

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6

Alpha = .7754

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y11	13.4667	8.5333	.7960	.8240
Y12	13.5333	8.7402	.6932	.8424
Y13	13.6333	9.6885	.6590	.8454
Y14	13.5333	9.7747	.5916	.8548
Y15	12.7667	10.4609	.6578	.8494
Y16	13.3667	10.5161	.5683	.8575
Y17	12.7000	10.3552	.5654	.8575

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 7

Alpha = .8668

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y18	3.7000	.9759	.6311	.3298
Y19	4.0000	1.5862	.4856	.5942
Y20	4.0333	1.2747	.3750	.7214

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 3

Alpha = .6646

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y21	4.3000	6.7000	-.1688	.8111
Y22	5.0667	3.0989	.5621	.5241
Y23	4.5000	3.1552	.6362	.4568
Y24	4.7333	3.3057	.7323	.3974

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 4

Alpha = .6700

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K1	21.4333	42.6678	.4221	.8891
K2	21.4000	40.1793	.6776	.8802
K3	21.8667	43.3609	.3353	.8915
K4	21.8333	40.1437	.6131	.8821
K5	22.3000	37.8034	.7311	.8762
K6	22.1333	39.7747	.5424	.8850
K7	22.1333	38.9471	.6766	.8790
K8	22.0667	39.0299	.7616	.8763
K9	22.1000	38.0241	.8335	.8726
K10	21.6333	41.6885	.3947	.8907
K11	21.6333	42.0333	.4905	.8869
K12	21.9000	40.2310	.5086	.8864
K13	21.9000	38.1621	.6527	.8800
K14	22.2000	40.9241	.4063	.8914
K15	21.5333	40.6713	.4134	.8915

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 15

Alpha = .8910

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M1	12.8667	50.9471	.5884	.9193
M2	12.0000	56.1379	.4618	.9229
M3	12.7333	47.9954	.8100	.9073
M4	13.0333	51.4816	.7275	.9123
M5	13.1000	50.9207	.7987	.9094
M6	12.5333	52.1885	.5518	.9205
M7	12.3667	50.2402	.6847	.9140
M8	12.3333	49.1264	.8033	.9080
M9	12.3667	47.9644	.8311	.9062
M10	12.4000	50.4552	.6432	.9163
M11	12.6000	51.8345	.6852	.9141

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 11

Alpha = .9211

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1	5.9667	1.7575	.5448	.7397
Y2	5.9333	1.7195	.5234	.7520
Y3	5.8667	1.6368	.6102	.7058
Y4	6.1333	1.6368	.6433	.6889

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 4

Alpha = .7762

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y5	10.5333	2.4644	.7110	.7078
Y6	10.5000	2.9483	.5581	.7524
Y7	10.5333	2.6713	.5624	.7498
Y8	10.1333	2.8782	.4650	.7738
Y9	10.4667	3.3609	.3125	.7994
Y10	10.5000	2.6724	.6240	.7333

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6

Alpha = .7875

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y11	13.2000	7.9586	.7757	.8090
Y12	13.2667	8.2023	.6624	.8300
Y13	13.3667	9.1368	.6311	.8330
Y14	13.2667	9.1678	.5687	.8419
Y15	12.5000	9.8448	.5649	.8432
Y16	13.1000	9.6103	.6235	.8362
Y17	12.5000	9.4310	.5431	.8450

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 7

Alpha = .8549

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y18	3.8000	.9241	.5122	.4030
Y19	4.1000	1.4034	.4421	.5504
Y20	4.1000	1.0586	.3907	.5993

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 3

Alpha = .6242

Reliability

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y21	4.3000	6.7000	.8233	.8111
Y22	4.9667	6.7230	.5788	.9109
Y23	4.4000	6.0414	.8317	.8002
Y24	4.6333	6.9299	.7446	.8389

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 4

Alpha = .8761

DATA MENTAH HASIL PENELITIAN

No.	Kecamatan	gender	Usia pegawai	Usia Masyarakat	Pendidikan	Masa Kerja	Tugas	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12
1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	0	2	0
2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	0	0	2	2	0	2
3	1	1	4	4	1	5	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	1
4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	0	1	0	2	0	1	2	2	2	0
5	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	0	0	2	2	0	2
6	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	0	2	1	1	2	0
7	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	0	1	0	2	1	2	0	0
8	2	2	4	4	1	5	2	2	1	1	1	0	0	0	0	1	2	3	0
9	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	0	0	1	0	2	1	2	2	0
10	3	2	3	3	2	5	2	1	2	0	0	0	1	0	2	1	2	0	1
11	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	0	0	0	1	1	1	0	2	0
12	3	2	3	3	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	0
13	3	1	2	2	4	4	2	2	2	0	1	0	1	1	2	2	1	2	0
14	3	2	3	3	2	5	2	1	2	0	0	0	1	0	2	1	2	0	1
15	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	0	0	0	1	1	1	0	2	0
16	3	2	3	3	2	5	2	1	2	0	0	0	1	0	2	1	2	0	1
17	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	0	0	0	1	1	1	0	2	0
18	3	2	3	3	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	0
19	3	1	2	2	4	4	2	2	2	0	1	0	1	1	2	2	1	2	0
20	4	2	1	1	4	2	2	2	2	1	0	0	0	1	2	1	0	2	0
21	4	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1	0	1	0	2	2	2	3	0
22	4	1	3	3	1	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
23	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	3	2	2	2	2
24	5	1	2	2	4	2	2	2	2	2	0	1	1	1	2	2	2	2	2
25	5	1	2	2	2	4	2	2	2	2	0	0	1	0	1	2	1	1	0
26	5	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	0	2	2	1	2	2	2	2
27	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1
28	5	1	2	2	2	4	2	2	2	2	0	0	1	0	1	2	1	1	0
29	5	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	0	0	2	1	1	0	0	0
30	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1
31	6	1	1	1	4	2	2	1	2	2	1	1	0	1	2	2	2	2	0
32	6	2	3	3	2	3	2	2	1	0	1	0	0	2	1	1	2	0	2
33	6	2	1	1	4	3	2	1	1	2	1	1	0	0	1	1	3	2	0
34	6	1	2	2	2	3	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	0	2	0
35	7	2	2	2	2	3	2	2	0	2	0	0	0	2	2	1	2	2	1
36	7	2	3	3	1	5	2	1	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2	0
37	7	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	2	2	1	1
38	7	1	3	3	1	5	2	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	0
39	7	2	3	3	1	5	2	1	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2	0
40	7	2	3	3	1	5	2	1	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2	0
41	8	1	4	4	2	5	2	2	1	2	0	1	2	0	2	2	2	2	1
42	8	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	0	0	1	2	2	2	0	0
43	8	2	1	1	2	1	2	2	0	2	2	0	0	1	2	1	1	1	0
44	8	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	0
45	8	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	0	0	1	2	2	2	0	0
46	9	1	1	1	2	2	2	2	2	0	2	1	1	0	2	1	2	0	0
47	9	1	2	2	4	1	2	2	0	1	0	0	0	0	2	1	2	2	0
48	9	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	2	0	0	2	3	0	0
49	9	2	4	4	2	5	2	2	0	2	0	0	1	0	1	2	2	2	0
50	9	2	1	1	2	2	2	2	2	0	2	1	1	0	2	1	2	0	0
51	9	1	2	2	2	1	2	2	0	1	0	0	0	0	2	1	2	2	0
52	9	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
53	9	2	4	4	4	5	2	2	0	2	0	0	1	0	1	2	2	2	0
54	10	1	3	3	2	1	2	1	3	1	0	1	1	1	3	2	1	1	1
55	10	1	2	2	4	1	2	3	2	2	0	2	2	1	2	2	2	1	2
56	10	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	1	2	2
57	10	2	2	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1

Keterangan Kategori

Jenis kelamin
1 = Laki - laki
2 = Perempuan

Pendidikan masyarakat
1 = SD
2 = SMP
3 = SMU
4 = D3/akademi
5 = S1
6 = Pasca sarjana

Pekerjaan masyarakat
1 = PNS
2 = Pegawai swasta
3 = Wiraswasta
4 = Pensiunan
5 = Ibu rumah tangga
6 = Pelajar/mahasiswa

Pendidikan pegawai
SMP
SMU
D3/akademi
S1
Pasca sarjana

Masa kerja pegawai
0 – 5 tahun
6 – 10 tahun
11 – 15
16 – 20
> 20 tahun

DATA MENTAH HASIL PENELITIAN

k13	k14	k15	komunikasi	m1	m2	m3	m4	m5	m6	m7	m8	m9	m10	m11	motivasi	jenis kelamin kel masyarakat 1	usia kel masyarakat 1	Pendidikan kelompok masyarakat 1
2	1	2	1,6	0	2	1	0	2	0	2	3	2	1	0	1,18	1	28	3
2	1	1	1,4	0	2	2	0	0	0	1	1	1	0	1	0,73	1	57	1
1	1	2	1,67	1	2	2	2	0	1	1	1	1	2	1	1,27	1	19	3
1	1	2	1,2	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0,45	2	24	3
2	1	1	1,4	0	2	2	0	0	0	1	1	1	0	1	0,73	1	57	1
2	2	1	1,27	1	2	0	0	2	1	1	1	1	1	0	0,91	1	19	3
1	1	2	1,13	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0,45	1	28	3
0	2	2	1	1	2	2	0	0	1	3	3	2	2	0	1,45	2	21	3
1	2	2	1,13	1	1	0	0	1	1	0	1	1	2	2	0,91	1	29	5
2	2	2	1,07	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	0,91	1	35	3
1	1	2	0,87	1	2	0	0	2	1	2	2	2	1	1	1,27	1	37	3
1	1	2	1,2	1	2	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	29	5
1	2	1	1,2	1	2	1	1	2	0	1	1	1	2	1	1,18	1	30	3
2	2	2	1,07	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	0,91	2	18	3
1	1	2	0,87	1	2	0	0	2	1	2	2	2	1	1	1,27	1	25	3
2	2	2	1,07	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1,73	1	29	3
1	1	2	0,87	1	2	0	0	2	1	2	2	2	1	1	1,27	1	33	3
1	1	2	1,2	1	2	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	33	3
1	2	1	1,2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1,91	1	25	3
1	2	2	1,07	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1,73	1	50	3
1	1	2	1,4	1	3	0	0	1	1	2	2	2	2	0	1,27	1	33	3
1	1	2	1,67	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1,73	1	33	3
2	1	2	1,67	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1,73	1	25	3
2	2	2	1,67	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0,64	1	50	3
0	1	2	1	1	2	0	0	2	1	1	1	1	1	0	0,91	1	29	5
2	2	2	1,67	1	2	0	0	2	1	0	0	0	2	0	0,73	1	21	3
0	1	2	1,4	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	0	0,91	1	22	2
0	1	2	1	1	2	0	0	2	1	1	1	1	1	0	0,91	1	40	5
2	2	2	1,07	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1,73	1	21	3
0	1	2	1,4	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	0	0,91	1	70	5
2	2	2	1,47	1	2	1	0	0	0	2	2	2	2	2	1,27	1	39	4
2	2	2	1,2	0	2	0	0	0	0	2	2	2	0	3	1	2	29	5
1	0	2	1,07	0	2	0	0	0	0	3	3	3	3	0	1,27	1	50	3
1	0	2	0,87	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0,55	2	46	3
0	0	1	1	1	2	0	0	0	1	2	2	2	1	0	1	1	30	3
1	0	0	0,93	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0,64	1	28	3
1	1	2	1,47	1	2	0	1	2	1	2	2	2	1	1	1,36	1	50	3
2	2	1	1,4	1	2	2	0	0	0	1	1	1	2	0	0,91	2	46	3
1	0	0	0,93	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0,64	1	30	3
1	0	0	0,93	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0,64	1	22	3
2	2	2	1,53	0	2	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0,64	2	40	4
1	1	2	1,2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1,18	1	51	1
0	0	1	0,87	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0,82	2	46	3
1	0	2	1,13	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	0,91	1	22	3
1	1	2	1,2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1,18	2	40	4
0	0	2	1	1	1	0	0	0	2	2	2	2	2	2	1,27	1	51	1
0	2	2	0,93	1	2	0	0	0	1	2	2	1	1	1	1	2	46	3
1	2	2	1,2	2	3	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0,82	1	51	1
1	1	0	0,93	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0,55	2	46	3
0	0	2	1	1	1	0	0	0	2	2	2	2	2	2	1,27	1	43	3
0	2	2	0,93	1	2	0	0	0	1	2	2	1	1	1	1	1	47	4
1	2	2	1,67	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	0	1,73	2	29	3
1	1	0	0,93	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0,55	1	20	3
2	1	1	1,33	3	2	0	0	0	3	3	3	3	3	2	2	1	21	3
2	2	3	1,87	2	2	2	1	0	2	2	1	2	1	1	1,45	1	43	6
2	0	2	1,67	2	2	0	0	2	1	2	3	2	2	2	1,64	1	54	3
2	1	2	1,67	0	2	3	2	0	2	1	2	1	1	0	1,27	1	33	3

DATA MENTAH HASIL PENELITIAN

Pekerjaan kelompok masyarakat 1	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	y1.9	y1.10	y1.11	y1.12	y1.13	y1.14	y1.15	y1.16	y1.17	y1.18	y1.19	y1.20	y1.21
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	0	2	1	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	0	2	0	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	0	2	0	0
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	3	2	3	0	2	0	2
3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	0	2	0	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	0	2	0	0
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	0	2	1	2
2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	0	2	1	2
3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2
3	0	0	1	0	1	1	0	2	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2	0	2	1
3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2
3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	0	2	1	2	3	2	3	1	2	0	2
6	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	0	2	1	2	3	2	3	0	2	0	2
6	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	0	2	1	2	3	2	3	0	2	0	2
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	0	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2
3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	0	1
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	0	2	0	2
3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	0	2	0	2
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	0	2	3	3
2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	0	1
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	0	2	0	2
3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	0	2	0	2
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	0	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	0	3	1	2	0	2
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	0	1	2	2	2	3	0	2	0	2
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	0	2	0	2
3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	0	2	0	0
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	0	1	2	3	2	3	0	2	0	2
4	1	2	1	2	1	2	0	1	2	1	1	1	1	2	3	2	3	0	2	0	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2	2
1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	0	3	2	2	0	2	0	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	2	1	1	2	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	0	0	1	0	0	2	2	0	1	2	1
2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	0	0	1	0	3	2	3	1	1	0	0
2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	1	2	1	1	0	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	2	1	1	2	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	0	0	1	0	0	2	2	0	1	2	1
3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	0	1	1	2	3	3	3	1	2	1	2
2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1	2	1	1
3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1
3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2
3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	0	1	1	2	3	3	3	1	2	1	2
2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1	2	1	1
3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2
3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	0	1	0	2
2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2	0	2
5	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	2	0	2
6	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	2	0	2
3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	0	2	2	3	0	3	0	2	0	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	0	2	0	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	0	2	0	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	0	2

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

DATA MENTAH HASIL PENELITIAN

y1.22	y1.23	y1.24	jenis kelamin kel masyarakat 2	usia kel masyarakat 2	Pendidikan kelompok masyarakat 2	Pekerjaan kelompok masyarakat 2	y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	y2.5	y2.6	y2.7	y2.8	y2.9	y2.10	y2.11
1	2	2	1	32	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
0	0	0	1	48	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
0	0	1	1	50	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
0	0	1	1	32	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
0	0	0	1	48	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
0	0	1	1	50	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	1	32	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	1	57	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
1	1	1	1	26	5	2	1	1	1	1	2	2	0	1	2	1	0
1	1	1	1	57	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	0
2	2	2	1	19	3	6	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	0
1	1	1	1	26	5	2	1	1	1	1	2	2	0	1	2	1	0
0	0	0	1	65	3	4	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	0
1	1	1	1	18	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	0
1	1	2	1	35	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	0
1	2	2	1	45	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
0	0	0	1	19	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0	0	0	1	69	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0	0	0	2	38	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
0	1	1	1	52	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
0	0	0	1	19	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	0	1	69	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	0	2	38	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
0	1	1	1	52	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
0	0	1	2	54	3	5	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
0	0	1	2	40	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0	0	1	1	65	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
1	0	2	1	29	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
0	0	1	2	40	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	24	2	5	2	2	2	2	2	0	0	1	1	2	2
1	1	1	1	75	5	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
1	1	1	2	25	5	2	1	2	1	1	2	2	0	2	2	2	2
0	0	0	1	38	5	2	1	1	1	2	1	1	1	2	0	2	2
1	1	1	1	35	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	1	40	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
0	0	0	1	24	3	6	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
0	0	1	1	20	3	6	2	2	0	0	2	2	2	2	2	1	2
1	1	1	1	35	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	1	40	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
1	1	2	1	54	4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	2	1	43	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
1	1	1	1	24	3	6	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2
0	0	0	1	39	5	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
1	1	2	1	54	4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	2	1	43	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
1	1	1	1	24	3	6	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2
0	0	0	1	39	5	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
1	1	1	1	24	3	6	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2
0	0	0	1	39	5	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
2	1	2	1	34	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	21	4	6	0	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
2	0	2	1	42	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	0	2	1	20	3	6	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
0	0	0	1	30	1	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2
0	0	0	1	48	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
0	0	0	2	19	3	6	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2
0	0	0	1	38	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2

Denny Christupel T

DATA MENTAH HASIL PENELITIAN

y2.12	y2.13	y2.14	y2.15	y2.16	y2.17	y2.18	y2.19	y2.20	y2.21	y2.22	y2.23	y2.24	jenis kelamin kel masyarakat 2	usia kel masyarakat 2	Pendidikan kelompok masyarakat 2
1	1	1	3	2	2	0	2	0	2	0	0	0	1	56	1
1	2	2	3	2	3	0	2	0	2	0	0	1	1	32	3
1	2	2	2	1	3	0	2	0	2	0	0	0	2	18	3
1	2	1	3	2	3	0	2	0	2	0	0	0	1	49	6
1	2	2	3	2	3	0	2	0	2	0	0	1	1	32	3
1	2	2	2	1	3	0	2	0	2	0	0	0	2	18	3
1	1	1	3	2	2	0	2	0	2	0	0	0	1	56	1
1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	21	3
0	1	2	3	2	3	1	2	0	2	1	1	2	1	28	4
0	2	1	3	2	2	0	2	0	2	0	0	1	1	27	3
0	2	2	3	3	3	1	1	0	2	0	0	1	1	57	4
0	1	2	3	2	3	1	2	0	2	1	1	2	1	28	4
2	1	1	3	2	3	0	2	0	2	0	1	1	1	40	3
2	0	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	26	1
2	1	2	3	0	3	0	2	1	2	0	1	1	2	32	3
1	0	1	3	2	3	1	2	0	2	0	0	0	1	37	1
2	2	2	0	2	3	1	2	0	2	0	1	0	1	45	1
1	1	1	1	0	3	1	2	0	2	0	0	0	1	26	3
1	1	3	3	3	3	0	3	1	3	0	1	1	2	41	4
1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	35	1
2	2	2	0	2	3	1	2	0	2	0	1	0	1	45	1
1	1	1	1	0	3	1	2	0	2	0	0	0	1	26	3
1	1	3	3	3	3	0	3	1	3	0	1	1	2	41	4
1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	35	1
1	1	2	3	2	3	0	2	0	2	0	0	0	1	38	3
1	1	1	3	2	3	0	2	0	2	0	0	1	2	49	3
1	1	1	3	0	3	0	2	0	2	0	0	0	2	19	3
1	1	1	3	2	2	0	2	1	2	1	1	2	2	27	5
1	1	1	3	2	3	0	2	0	2	0	0	1	2	49	3
1	1	0	2	2	3	1	2	0	1	2	1	2	2	45	3
1	1	1	2	3	2	0	2	0	2	0	0	0	2	27	3
1	1	0	0	0	2	1	2	0	1	2	1	2	2	26	3
2	3	2	3	0	2	0	2	1	1	2	1	1	2	35	5
0	1	2	3	2	3	1	2	0	2	0	1	1	2	32	5
0	1	1	3	2	2	2	2	1	2	0	1	1	1	40	1
0	1	2	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	34	3
0	0	1	2	2	3	1	2	0	0	2	2	2	1	33	5
0	1	2	3	2	3	1	2	0	2	0	1	1	2	32	5
0	1	1	3	2	2	2	2	1	2	0	1	1	1	40	1
1	1	1	2	2	3	1	1	0	1	1	1	1	1	18	3
2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	61	2
1	1	0	2	2	3	0	2	1	2	2	2	2	1	33	3
2	1	2	3	1	3	1	2	0	2	2	1	2	2	32	5
1	1	1	2	2	3	1	1	0	1	1	1	1	1	18	3
2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	61	2
1	1	0	2	2	3	0	2	1	2	2	2	2	1	33	3
2	1	2	3	1	3	1	2	0	2	2	1	2	1	32	5
1	1	0	2	2	3	0	2	1	2	2	2	2	1	33	3
2	1	2	3	1	3	1	2	0	2	2	1	2	1	32	5
1	1	1	3	3	3	0	2	0	2	0	0	0	2	50	2
1	1	1	3	2	3	0	2	1	2	0	2	2	2	24	3
1	1	2	3	3	3	1	2	0	2	2	2	2	1	39	3
1	1	2	3	3	3	0	2	0	2	2	0	1	1	33	3
2	2	2	2	2	3	0	2	1	2	0	0	0	1	33	3
2	2	2	2	3	3	1	2	0	2	0	0	0	1	37	3
0	2	1	3	2	3	0	2	0	2	0	0	0	1	20	3
0	2	1	3	3	3	0	2	1	2	0	0	1	1	36	5

DATA MENTAH HASIL PENELITIAN

Pekerjaan kelompok masyarakat 2	y3.1	y3.2	y3.3	y3.4	y3.5	y3.6	y3.7	y3.8	y3.9	y3.10	y3.11	y3.12	y3.13	y3.14	y3.15	y3.16	y3.17	y3.18	y3.19	y3.20
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	0	2	0
2	1	1	1	1	1	2	0	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	0
6	1	2	1	1	1	2	0	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	0	2	0
2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	0	2	1
2	1	1	1	1	1	2	0	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	0
6	1	2	1	1	1	2	0	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	0	2	0
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	0	2	0
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	0
2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	0	0	0	2	3	2	3	0	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	2	3	3	3	1	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	0
2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	0	0	0	2	3	2	3	0	2	2
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	0	1	0	2	3	2	3	0	2	0
3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	0	2	1	0	3	2	3	0	2	0
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	0	1	0	1	3	3	3	0	2	0
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	0	2	2
3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	2	1
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	2	0
2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	3	0	2	0
3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	2	1
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	2	0
2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	3	0	2	0
2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	0	2	1
5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	0	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	2	3	2	3	1	2	0
2	1	2	1	2	1	2	1	1	.	1	1	1	1	1	3	2	3	0	2	0
5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	0	2	2
5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	2	3	2	3	0	2	0
5	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	2	1	2	3	2	3	1	2	0
2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	0	2	1	2	3	2	3	1	2	0
3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	0	0	1	1	2	3	.	1	2	1
2	2	1	1	1	1	2	0	1	2	1	0	0	1	0	2	2	3	1	1	0
3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	3	2	3	0	2	0
2	2	2	1	1	1	2	0	2	2	1	0	0	1	0	2	2	3	0	2	0
2	2	1	1	1	1	2	0	1	2	1	0	0	1	0	2	2	3	1	1	0
3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	2
6	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	2	0
3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	2	1	1	2	2	3	1	2	1
3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	0	2	1	1	3	1	3	0	2	0
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	0	1	3	1	3	0	2	0
6	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	2	0
3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	2	1	1	2	2	3	1	2	1
3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	0	2	1	1	3	1	3	0	2	0
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	0	1	3	1	3	0	2	0
3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	0	2	1	1	3	1	3	0	2	0
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	0	1	3	1	3	0	2	0
5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	0	2	0
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	2	1
2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1
2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	0
3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	0	2	1	1	0
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	3	2	3	0	2	0
6	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	3	3	3	1	2	0
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	3	2	3	0	2	0

ADLN-Perpustakaan Universitas Airlangga

DATA MENTAH HASIL PENELITIAN

y3.21	y3.22	y3.23	y3.24	Responsiveness kelompok masyarakat pertama	Responsiveness kelompok masyarakat kedua	Responsiveness kelompok masyarakat ketiga	Empathy kelompok masyarakat pertama	Empathy kelompok masyarakat kedua	Empathy kelompok masyarakat ketiga	Reliability kelompok masyarakat pertama	Reliability kelompok masyarakat kedua	Reliability kelompok masyarakat ketiga
2	0	0	0	2	1,75	2	2	2	2	2,29	1,71	2,17
1	2	1	1	2	1,75	1	2	2	1,43	2,14	2,14	2,17
2	1	1	2	2	1,75	1,25	2	2	1,29	2	1,86	2
2	1	2	2	2	1,75	1,75	2	1,83	1,71	1,71	2	2
1	2	1	1	1,5	1,75	1	1,67	2	1,43	2,14	2,14	2,17
2	1	1	2	2	1,75	1,25	2	2	1,29	2	1,86	2
2	0	0	0	2	1,75	2	2	2	2	2,29	1,71	2,17
2	0	0	0	1,75	1	2	1,83	1,5	2	2	1,43	2,17
2	0	2	2	1,5	1	2	1,83	1,33	1,14	1,71	1,57	1,67
2	0	1	1	2	2	2	1,83	1,83	1,71	1,71	1,43	1,83
2	0	0	1	0,25	1,5	2	1,33	1,67	2	0,86	1,86	2,5
2	0	2	2	1,5	1	2	1,83	1,33	1,29	1,71	1,57	1,67
1	1	1	1	1,75	2	2	1,67	1,17	1,57	1,86	1,71	1,83
2	0	0	1	2	1	1,25	1,67	1,33	1,57	1,86	1,57	1,83
2	0	0	0	1	2	2	1,67	1,67	1,86	1,86	1,57	1,83
3	1	1	1	2	1,75	2	1,83	1,83	2	1,71	1,43	2,5
2	1	1	1	1,75	2	1,75	2,17	2	1,57	2,14	1,86	1,67
2	1	1	1	2	2	1,75	2,17	2	2	2,14	1,29	2,17
2	1	1	1	1,75	2,25	2	1,83	2,17	2	2,29	2,29	1,5
2	0	0	1	2,75	1,25	1,25	2,67	1,17	2	2,57	1,57	1,5
2	1	1	1	1,5	2	1,75	2	2	1,57	2,14	1,86	1,67
2	1	1	1	2	2	1,75	2,17	2	2	1,71	1,29	2,17
2	1	1	1	1,75	2,25	2	1,5	2,17	2	2,14	2,29	1,5
2	0	0	1	2,75	1,25	1,25	2,5	1,17	2	2,57	1,57	1,5
2	0	1	1	2	1,5	1,5	2	1,83	1,71	1,57	2	2
2	0	2	2	1,5	2	2,25	1,67	2	2,14	1,71	1,86	2,67
2	1	1	2	2	2	2	1,83	2,17	1,86	2,14	1,43	1,83
2	0	0	1	2	1	1,5	1,67	1,83	1,17	1,57	1,57	1,83
2	0	2	2	1,5	2	2,25	1,67	2	2,14	1,71	1,86	2,67
2	2	1	2	1,5	2	1,25	1,17	1,2	0,86	1,86	1,43	2,17
2	1	0	1	2	2	1,25	2	2,17	1	2	1,57	2,17
2	2	1	1	1,75	1,25	1,25	1,83	1,67	1,14	1,86	0,71	2,17
2	1	2	1	2	1,25	1,25	2,17	1,17	1,43	1,43	1,86	1,4
0	2	2	2	1	2	1,25	1	2	1	0,43	1,57	1,33
1	1	1	1	1	1,5	1	1,67	1,5	1,29	0,71	1,29	1
2	0	0	0	1	1	2	1,83	1,5	1,71	1,29	1,57	2,17
0	2	2	2	1	1	1,5	2	1,83	1,14	0,57	1,14	1,33
0	2	2	2	1	2	1,25	1	2	1	0,43	1,57	1,33
1	1	1	1	1	1,5	1	1,67	1,5	1,29	0,71	1,29	1
1	1	1	1	1,25	1	1,5	1,67	1,5	1,57	1,86	1,57	1,67
2	1	2	2	1,25	1	1,75	1,83	1,5	1,57	1,86	1,57	1,83
1	2	2	2	1	1,5	1,75	1,83	1,5	1,29	1,57	1,29	1,83
1	1	1	1	2	1,5	1,75	1,83	1,33	1,43	1,71	1,71	1,67
1	1	1	1	1,25	1	1,5	1,67	1,5	1,57	1,86	1,57	1,67
2	1	2	2	1,25	1	1,75	1,83	1,5	1,57	1,86	1,57	1,83
1	2	2	2	1	1,5	1,75	1,67	1,5	1,29	1,43	1,29	1,83
1	1	1	1	1,75	1,5	1,75	1,5	1,33	1,43	1,43	1,71	1,67
1	2	2	2	1	1,5	1,75	1,33	1,5	1,29	1,43	1,29	1,83
1	1	1	1	2	1,5	1,75	1,83	1,33	1,43	1,29	1,71	1,67
2	2	0	1	1,5	2	1	1,83	2	1,71	1,86	1,86	2
2	0	0	0	1,25	1	1,5	1,83	2	1,86	2	1,71	2
1	2	1	1	2	2	1,25	1,5	2	1,71	2	2	1,83
2	2	1	2	1	1,25	2	1,83	1,33	1,29	1,71	2	2
2	2	2	2	2,25	1,5	2	2,17	1,67	1,71	1,71	2,14	1,33
3	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2,29	2	2
2	1	1	2	2	1,75	2,25	2,17	1,5	1,86	2,29	1,86	2,17
2	0	0	1	2	1,5	2	2,17	1,67	2	2,14	2	1,83

DATA MENTAH HASIL PENELITIAN

Assurance kelompok masyarakat pertama	Assurance kelompok masyarakat kedua	Assurance kelompok masyarakat ketiga	Deskriminasi kelompok masyarakat pertama	Deskriminasi kelompok masyarakat kedua	Deskriminasi kelompok masyarakat ketiga	Responsiveness	Empathy	Reliabilitas	Assurance	Deskriminasi	Kualitas pelayanan
1	0,67	0,67	1,75	0,5	0,5	1,92	2	2,06	0,78	0,92	1,67
0,67	0,67	1	0,5	0,75	1,25	1,58	1,81	2,15	0,78	0,83	1,57
0,67	0,67	0,67	0,25	0,5	1,5	1,67	1,76	1,95	0,67	0,75	1,49
0,67	0,67	1	0,75	0,5	1,75	1,83	1,85	1,9	0,78	1	1,58
0,67	0,67	1	0,5	0,75	1,25	1,42	1,7	2,15	0,78	0,83	1,51
0,67	0,67	0,67	0,25	0,5	1,5	1,67	1,76	1,95	0,67	0,75	1,49
1	0,67	0,67	1,75	0,5	0,5	1,92	2	2,06	0,78	0,92	1,67
1	1	1,33	1,75	1	0,5	1,58	1,78	1,87	1,11	1,08	1,57
1,33	1	1,33	1,25	1,5	1,5	1,5	1,43	1,65	1,22	1,42	1,47
1,33	0,67	1,67	1,25	0,75	1	2	1,79	1,66	1,22	1	1,58
1,33	0,67	1	1,75	0,75	0,75	1,25	1,67	1,74	1	1,08	1,43
1,33	1	1,33	1,25	1,5	1,5	1,5	1,48	1,65	1,22	1,42	1,49
1	0,67	0,67	0,5	1	1	1,92	1,47	1,8	0,78	0,83	1,44
0,67	1	0,67	1,25	1,25	0,75	1,42	1,52	1,75	0,78	1,08	1,4
0,67	1	0,67	1,5	1	0,5	1,67	1,73	1,75	0,78	1	1,49
1,33	1	1,33	1,75	0,5	1,5	1,92	1,89	1,88	1,22	1,25	1,69
0,67	1	1,33	0,25	0,75	1,25	1,83	1,91	1,89	1	0,75	1,58
0,67	1	1,33	0,5	0,5	1,25	1,92	2,06	1,87	1	0,75	1,63
0,67	1,33	1	0,5	1,25	1,25	2	2	2,03	1	1	1,72
1,67	1	0,67	1,25	1,75	0,75	1,75	1,95	1,88	1,11	1,25	1,68
0,67	1	1,33	0,25	0,75	1,25	1,75	1,86	1,89	1	0,75	1,56
0,67	1	1,33	1	0,5	1,25	1,92	2,06	1,72	1	0,92	1,61
0,67	1,33	1	1,5	1,25	1,25	2	1,89	1,98	1	1,33	1,74
1,67	1	0,67	1,25	1,75	0,75	1,75	1,89	1,88	1,11	1,25	1,67
1	0,67	1	0,75	0,5	1	1,67	1,85	1,86	0,89	0,75	1,51
0,67	0,67	1,33	0,75	0,75	1,5	1,92	1,94	2,08	0,89	1	1,68
0,67	0,67	1	0,75	0,5	1,5	2	1,95	1,8	0,78	0,92	1,6
0,67	1	0,67	0,75	1,5	0,75	1,5	1,56	1,66	0,78	1	1,38
0,67	0,67	1,33	0,75	0,75	1,5	1,92	1,94	2,08	0,89	1	1,68
0,67	1	0,67	1,5	1,5	1,75	1,58	1,08	1,82	0,78	1,58	1,41
1,67	0,67	1	1,25	0,5	1	1,75	1,72	1,91	1,11	0,92	1,56
1,67	1	1	1,25	1,5	1,5	1,42	1,55	1,58	1,22	1,42	1,46
0,67	1	1,33	0,5	1,25	1,5	1,5	1,59	1,56	1	1,08	1,41
1,33	1	0,67	1	1	1,5	1,42	1,33	1,11	1	1,17	1,21
1	1,67	1,67	1,5	1	1	1,17	1,49	1	1,45	1,17	1,24
0,67	1	0,67	0	1,5	0,5	1,33	1,68	1,68	0,78	0,67	1,33
0,67	1	0,67	0,75	1,5	1,5	1,17	1,66	1,01	0,78	1,25	1,21
1,33	1	0,67	1	1	1,5	1,42	1,33	1,11	1	1,17	1,21
1	1,67	1,67	1,5	1	1	1,17	1,49	1	1,45	1,17	1,24
1,33	0,67	1	1,5	1	1	1,25	1,58	1,7	1	1,17	1,42
1,33	1,33	1,33	1,25	2	1,75	1,33	1,63	1,75	1,33	1,67	1,58
1,33	1	0,67	1	2	1,75	1,42	1,54	1,56	1	1,58	1,46
1,33	1	0,67	0,5	1,75	1	1,75	1,53	1,7	1	1,08	1,47
1,33	0,67	1	1,5	1	1	1,25	1,58	1,7	1	1,17	1,42
1,33	1,33	1,33	1,25	2	1,75	1,33	1,63	1,75	1,33	1,67	1,58
1,33	1	0,67	1	2	1,75	1,42	1,49	1,52	1	1,58	1,43
1,33	1	0,67	0,5	1,75	1	1,67	1,42	1,6	1	1,08	1,4
1,33	1	0,67	1	2	1,75	1,42	1,37	1,52	1	1,58	1,4
1,33	1	0,67	0,5	1,75	1	1,75	1,53	1,56	1	1,08	1,43
0,33	0,67	0,67	1,75	0,5	1,25	1,5	1,85	1,91	0,56	1,17	1,53
1	1	1,33	1,75	1,5	0,5	1,25	1,9	1,9	1,11	1,25	1,58
1	1	1	1,5	2	1,25	1,75	1,74	1,94	1	1,58	1,68
1	0,67	1	1,5	1,25	1,75	1,42	1,48	1,9	0,89	1,5	1,51
0,67	1	0,67	0,5	0,5	2	1,92	1,85	1,73	0,78	1	1,56
0,67	1	0,67	0,5	0,5	1,25	2	2	2,1	0,78	0,75	1,67
0,67	0,67	1	0,5	0,5	1,5	2	1,84	2,11	0,78	0,83	1,64
1	1	0,67	0,5	0,75	0,75	1,83	1,95	1,99	0,89	0,67	1,6

Lampiran 3

Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komunikasi	Motivasi	Kualitas pelayanan
N		57	57	57
Normal Parameters[a,b]	Mean	1.2234	1.0925	1.5122
	Std. Deviation	.2753	.3916	.1352
Most Extreme Differences	Absolute	.165	.137	.099
	Positive	.165	.137	.067
	Negative	-.104	-.088	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		1.249	1.036	.751
Asymp. Sig. (2-tailed)		.088	.233	.626

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Linieritas

Means

Kualitas pelayanan * Komunikasi

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas pelayanan * Komunikasi	Between Groups	(Combined)	.370	13	.028	1.877	.061
		Linearity	.184	1	.184	12.086	.001
		Deviation from Linearity	.187	12	.016	1.026	.444
	Within Groups		.653	43	.015		
	Total		1.023	56			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kualitas pelayanan * Komunikasi	.423	.179	.602	.362

Kualitas pelayanan * Motivasi

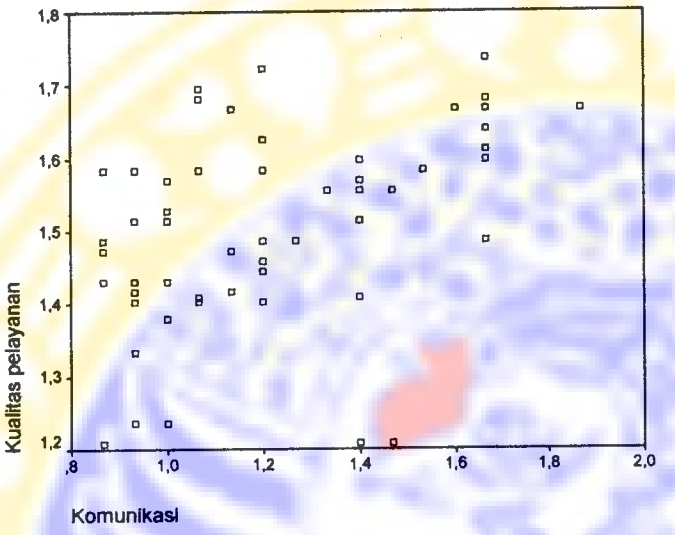
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas pelayanan * Motivasi	Between Groups	(Combined)	.530	14	.038	3.222	.002
		Linearity	.177	1	.177	15.039	.000
		Deviation from Linearity	.353	13	.027	2.313	.020
	Within Groups		.493	42	.012		
	Total		1.023	56			

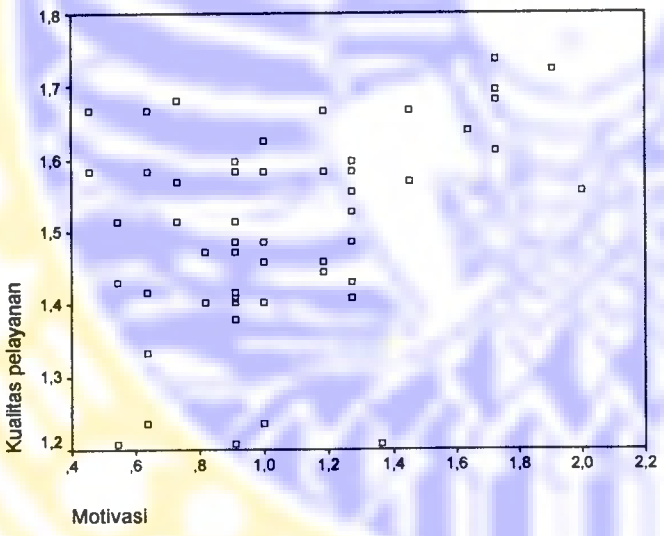
Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kualitas pelayanan * Motivasi	.416	.173	.720	.518

Graph


1,8
1,7
1,6
1,5
1,4
1,3
1,2
Kualitas pelayanan
,8
1,0
1,2
1,4
1,6
1,8
2,0
Komunikasi

Graph


1,8
1,7
1,6
1,5
1,4
1,3
1,2
Kualitas pelayanan
,4
,6
,8
1,0
1,2
1,4
1,6
1,8
2,0
2,2
Motivasi

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi, Komunikasi[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526[a]	.277	.250	.1171

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.283	2	.142	10.322	.000[a]
	Residual	.740	54	1.371E-02		
	Total	1.023	56			

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.189	.076		15.698	.000					
	Komunikasi	.165	.059	.335	2.785	.007	.423	.354	.322	.926	1.080
	Motivasi	.112	.042	.324	2.694	.009	.416	.344	.312	.926	1.080

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Nonparametric Correlations

Correlations

			Komunikasi	Motivasi	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Komunikasi	Correlation Coefficient	1.000	.248	.043
		Sig. (2-tailed)	.	.063	.753
		N	57	57	57
	Motivasi	Correlation Coefficient	.248	1.000	-.034
		Sig. (2-tailed)	.063	.	.800
		N	57	57	57
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.043	-.034	1.000
		Sig. (2-tailed)	.753	.800	.
		N	57	57	57

Means

Report

Kecamatan		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15
Wonokromo	Mean	1.80	1.60	1.60	1.80	1.40	2.00	.60	1.00	2.00	1.60	1.20	1.00	1.60	1.00	1.60
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Std. Deviation	.45	.55	.89	.45	.89	.00	1.34	1.00	.00	.89	1.10	1.00	.55	.00	.55
Rungkut	Mean	1.75	1.75	1.50	.75	.00	.75	.00	1.50	1.00	1.75	1.75	.00	1.00	1.75	1.75
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.50	.50	.58	.50	.00	.50	.00	1.00	.00	.50	1.26	.00	.82	.50	.50
Sawahan	Mean	1.20	1.50	.80	.40	.20	.70	.70	1.70	1.20	1.20	1.40	.30	1.30	1.50	1.80
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Std. Deviation	.42	.53	.92	.52	.42	.48	.48	.48	.42	.92	.97	.48	.48	.53	.42
Tandes	Mean	1.75	2.00	1.75	1.00	.50	1.00	1.00	2.25	1.75	1.50	2.00	.75	1.25	1.25	2.00
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.50	.00	.50	.82	1.00	.82	.82	.50	.50	1.00	.82	.96	.50	.50	.00
Bubutan	Mean	2.00	1.71	2.00	.57	.14	1.00	1.00	1.43	1.86	1.43	1.43	.86	.86	1.43	2.00
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Std. Deviation	.00	.49	.00	.53	.38	.58	.82	.53	.38	.79	.79	.90	1.07	.53	.00
Semampir	Mean	1.50	1.00	1.25	.75	.75	.25	1.00	1.25	1.25	1.75	1.50	.50	1.50	1.00	2.00
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.58	.82	.96	.50	.50	.50	.82	.50	.50	1.26	1.00	1.00	.58	1.15	.00
Pabean Cantikan	Mean	1.50	1.67	2.00	.67	.00	.33	.50	1.83	1.83	2.00	1.83	.33	1.00	.50	.67
	N	6	6	6	6	6	6	8	6	6	6	6	6	6	6	6
	Std. Deviation	.55	.82	.00	1.03	.00	.82	.84	.41	.41	.00	.41	.52	.63	.84	.82
Karang pilang	Mean	1.80	.80	2.00	1.40	.40	.60	.80	2.00	1.80	1.60	.60	.20	1.00	.80	1.80
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Std. Deviation	.45	.45	.00	.89	.55	.89	.45	.00	.45	.55	.84	.45	.71	.84	.45
Tambak sari	Mean	2.00	.50	1.25	.75	.50	1.00	.25	1.50	1.50	2.13	1.25	.25	.50	1.25	1.50
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Std. Deviation	.00	.93	.89	.89	.53	.76	.71	.76	.53	.35	1.04	.71	.53	.89	.93
Gubeng	Mean	2.00	2.25	1.50	1.00	1.75	1.75	1.00	2.25	2.00	1.25	1.25	1.50	2.00	1.00	2.00
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.82	.50	.58	1.15	.50	.50	.82	.50	.00	.50	.50	.58	.00	.82	.82
Total	Mean	1.70	1.42	1.51	.84	.49	.91	.67	1.65	1.60	1.61	1.42	.53	1.14	1.18	1.68
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
	Std. Deviation	.50	.78	.76	.80	.71	.76	.76	.67	.49	.75	.89	.76	.72	.73	.66

Means

Report

Kecamatan		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11
Wonokromo	Mean	.20	1.80	1.40	.40	.40	.20	1.20	1.40	1.20	.60	.80
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Std. Deviation	.45	.45	.89	.89	.89	.45	.45	.89	.45	.89	.45
Rungkut	Mean	.75	1.25	.50	.00	1.00	.75	1.25	1.50	1.25	1.50	.50
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.50	.96	1.00	.00	.82	.50	1.26	1.00	.50	.58	1.00
Sawahan	Mean	1.10	1.70	.90	.50	2.00	.70	1.50	1.50	1.50	1.30	1.00
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Std. Deviation	.32	.48	.74	.85	.00	.82	.53	.53	.53	.48	.00
Tandes	Mean	1.00	1.75	1.25	1.50	1.75	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.00	.96	.96	1.00	.50	.58	.00	.00	.00	.00	.82
Bubutan	Mean	1.00	1.57	.29	.57	1.57	.86	1.00	1.00	.86	1.43	.43
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Std. Deviation	.00	.53	.76	.53	.53	.38	.58	.58	.69	.79	.79
Semampir	Mean	.50	1.75	.25	.00	.00	.00	2.00	2.00	2.00	1.50	1.25
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.58	.50	.50	.00	.00	.00	.82	.82	.82	1.29	1.50
Pabean Cantikan	Mean	1.00	1.50	.83	.17	.33	.83	1.33	1.33	1.33	.67	.17
	N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	Std. Deviation	.00	.55	.75	.41	.82	.41	.52	.52	.52	.82	.41
Karang pilang	Mean	.80	1.80	.80	.40	.80	.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Std. Deviation	.45	.45	1.10	.55	.45	.45	.00	.00	.00	.00	.71
Tambak sari	Mean	1.25	1.75	.25	.25	.25	1.25	1.50	1.50	1.00	1.50	.75
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Std. Deviation	.46	.89	.71	.71	.71	.46	.76	.53	.93	.53	.89
Gubeng	Mean	1.75	2.00	1.25	.75	.50	2.00	2.00	2.25	2.00	1.75	1.25
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	1.26	.00	1.50	.96	1.00	.82	.82	.96	.82	.96	.96
Total	Mean	.96	1.68	.74	.44	.95	.88	1.44	1.49	1.35	1.30	.79
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
	Std. Deviation	.57	.60	.90	.73	.91	.71	.68	.68	.69	.76	.77

Means

Report

Kecamatan		Komunikasi	Motivasi
Wonokromo	Mean	1.4533	.8727
	N	5	5
	Std. Deviation	.1850	.3438
Rungkut	Mean	1.1333	.9318
	N	4	4
	Std. Deviation	.1089	.4091
Sawahan	Mean	1.0600	1.2455
	N	10	10
	Std. Deviation	.1456	.3376
Tandes	Mean	1.4500	1.6136
	N	4	4
	Std. Deviation	.2848	.2273
Bubutan	Mean	1.3143	.9610
	N	7	7
	Std. Deviation	.2949	.3554
Semampir	Mean	1.1500	1.0227
	N	4	4
	Std. Deviation	.2517	.3432
Pabean Cantikan	Mean	1.1111	.8636
	N	6	6
	Std. Deviation	.2518	.2918
Karang pilang	Mean	1.1867	.9455
	N	5	5
	Std. Deviation	.2376	.2371
Tambak sari	Mean	1.0750	1.0227
	N	8	8
	Std. Deviation	.2556	.4000
Gubeng	Mean	1.6333	1.5909
	N	4	4
	Std. Deviation	.2211	.3105
Total	Mean	1.2234	1.0925
	N	57	57
	Std. Deviation	.2753	.3916

Means

Report

Kecamatan		Responsiveness	Empathy	Reliabilitas	Assurance	Deskriminasi
Wonokromo	Mean	1.6833	1.8240	2.0427	.7580	.8667
	N	5	5	5	5	5
	Std. Deviation	.1990	.1126	.1125	4.919E-02	9.501E-02
Rungkut	Mean	1.6667	1.7433	1.8817	.9450	1.0417
	N	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.1800	.2334	.1729	.2619	.2846
Sawahan	Mean	1.7417	1.7523	1.8017	1.0003	1.0167
	N	10	10	10	10	10
	Std. Deviation	.2677	.2138	.1161	.1801	.2108
Tandes	Mean	1.8542	1.9375	1.8675	1.0283	1.0625
	N	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.1250	8.770E-02	.1055	5.667E-02	.2753
Bubutan	Mean	1.7619	1.7424	1.8819	.8748	1.0714
	N	7	7	7	7	7
	Std. Deviation	.1890	.3241	.1530	.1187	.2697
Semampir	Mean	1.5208	1.5483	1.5417	1.0842	1.1458
	N	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	.1577	.1619	.3299	.1071	.2083
Pabean Cantikan	Mean	1.2500	1.5372	1.2500	1.0756	1.0972
	N	6	6	6	6	6
	Std. Deviation	.1054	.1290	.3421	.3038	.2135
Karang pilang	Mean	1.4167	1.5833	1.6933	1.1320	1.4333
	N	5	5	5	5	5
	Std. Deviation	.1954	4.933E-02	7.771E-02	.1807	.2850
Tambak sari	Mean	1.5208	1.5967	1.7313	.9446	1.3542
	N	8	8	8	8	8
	Std. Deviation	.1823	.2009	.1978	.1674	.2304
Gubeng	Mean	1.9375	1.9100	1.9800	.8075	.8125
	N	4	4	4	4	4
	Std. Deviation	7.979E-02	7.635E-02	.1769	5.500E-02	.1423
Total	Mean	1.6287	1.7072	1.7597	.9657	1.1023
	N	57	57	57	57	57
	Std. Deviation	.2598	.2187	.2784	.1940	.2750

Means

Report

Mean

Kecamatan	Kualitas pelayanan
Wonokromo	1.5639
Rungkut	1.5486
Sawahan	1.5458
Tandes	1.6458
Bubutan	1.5609
Semampir	1.4076
Pabean Cantikan	1.2731
Karang pilang	1.5028
Tambak sari	1.4965
Gubeng	1.6146
Total	1.5122

Lampiran 4

JADWAL PERENCANAAN KEGIATAN

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan data awal																				
2	Pembuatan proposal tesis																				
3	Konsultasi dan bimbingan																				
4	Ujian Proposal																				
5	Perbaikan proposal																				
6	Penyebaran kuesioner																				
7	Analisis Data																				
8	Penulisan tesis																				
9	Konsultasi dan bimbingan																				
10	Ujian Tesis																				
11	Perbaikan Tesis																				