

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, KEMAMPUAN APARATUR
TERHADAP KEEFEKTIFAN ORGANISASI PELAYANAN PERIZINAN
DI UPT P2T PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI



**Disusun Oleh:
CINDY DARA MEGA HADI
071211133068**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP TAHUN 2015/2016**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CINDY DARA MEGA HADI

NIM : 071211133068

Judul Skripsi : "PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, KEMAMPUAN APARATUR TERHADAP KEEFEKTIFAN ORGANISASI PELAYANAN PERIZINAN DI UPT P2T PROVINSI JAWA TIMUR"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 9 Mei 2016



Cindy Dara Mega Hadi

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, KEMAMPUAN APARATUR
TERHADAP KEEFEKTIFAN ORGANISASI PELAYANAN PERIZINAN
DI UPT P2T PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Maksud: sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga



Disusun Oleh:

CINDY DARA MEGA HADI

071211133068

PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP TAHUN 2015/2016

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dengan berucap syukur dan tanpa mengurangi rasa hormat, cinta,
dan kasih sayangku, skripsi ini aku persembahkan kepada kedua orang
tua ku, temanku Almh. Sutrismi (AN 2012) dan juga untuk almamater
ku tercinta – Universitas Airlangga”



MOTTO

- *Be like a flower that gives its fragrance even to the hand that crushes it –
Ali ibn abi Thalib (R.A)*
- *Saat kamu bermalas-malasan, 10.000 pesaingmu sedang belajar dan saat kamu menyerah 10.000 penertawamu sedang bersorak*



Ucapan Terima Kasih

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan, *support*, semangat, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dari lubuk hati saya yang paling dalam kepada:

1. **Allah SWT.** Berkat rahmat dan hidayahnya Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan.
2. **Keluarga tercinta, mama, papa, Naufal** yang selama ini telah menyayangi dan membimbingku. Yang setiap hari selalu memberi semangat, motivasi dan menemani untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga atas doa yang kau panjatkan disetiap sujudmu.
3. **Para Dosen FISIP Universitas Airlangga.**
 - Dra. R.Wahyuni Triana, MS. Selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen wali. Terimakasih telah membimbingku dengan sabar hingga selesai dan terimakasih atas motivasinya dan membantu dalam hal akademik.
 - Sulikah Asmorowati, S.sos.,MDevSt.,PhD, Prof. Dr. H.Jusuf Irianto, Drs.,M.com.; Dr. Falih Suaedi, Drs.,M.Si.; Drs. Roestoto Hartojo Putro S.U ;Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs.,MS; Philipus Keban, S.IP.,M.Si; Sunaryo, Drs.,MPSt; Dr. Antun Mardiyanta, Drs.,MA; Gitadi Tegas Supramudyo, Drs.,M.Si; Eko Supeno, Drs., M.Si; Dr. Erna Setijanigrum, S.IP.,M.Si; Nanang Haryono, S.IP.,M.Si. merupakan dosen-dosen luar biasa yang telah memberikan pengajaran, ilmu pengetahuan, berbagi pengalaman akan berbagai hal selama kuliah.
 - Seluruh dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terimakasih atas segala ilmu dan motivasi yang telah Bapak/Ibu berikan selama proses perkuliahan.
4. **Para pegawai di UPT P2T (Pelayanan Perizinan Terpadu) Provinsi Jawa Timur,** selaku responden dalam skripsi ini.
5. **Mbak Dwi** (Staff Prodi AN), yang telah membantu dalam pengurusan segala hal yang terkait dengan akademik.
6. **Bu Vero, Pak Antonius, seluruh staff KUMON Sumatra,** atas banyak pembelajarannya untuk mandiri dan disiplin.
7. **Nikken, Zakiyyah, Herfina, Erlina, Puji dan Della.** Terimakasih sudah menjadi teman sharing dalam segala hal.
8. **Teman-teman seperjuangan AN'12,** yang merupakan keluarga dan bagian dalam hidup saya. Semoga beberapa tahun kemudian kita semua menjadi orang yang sukses dan berguna untuk banyak orang.
9. **Keluarga KKN 52 Munung Nganjuk,** Dini, Titis, Nenvy, Denis, Bima, Zacky, Diah, Fitrotus, Byoma, Januar terimakasih atas pengalamannya.

10. **Mbak-mbak AN'11** Shinta Rayana, Aldhita, Desi yang sudah memberi banyak masukan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
11. **Ibu Sum** yang selalu menyiapkan sarapan saat berangkat kuliah.
12. **Bapak Yudi, Kholil, Jono, Ibu Siti, Mai, Fatimah.** Terima kasih telah membantu papa dalam bekerja untuk memenuhi kebutuhan saya kuliah.
13. **Orang-orang yang telah mendoakan saya.** Maaf tidak bisa menyebutkan satu per satu. Semoga kebaikan kalian dibalas Allah SWT.



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, KEMAMPUAN APARATUR
TERHADAP KEEFEKTIFAN ORGANISASI PELAYANAN PERIZINAN DI
UPT P2T PROVINSI JAWA TIMUR**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 9 Mei 2016



HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada hari : Kamis

Tanggal : 19 Mei 2016

Pukul : 10.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



(Dr. Antun Mardiyanta Drs., MA)

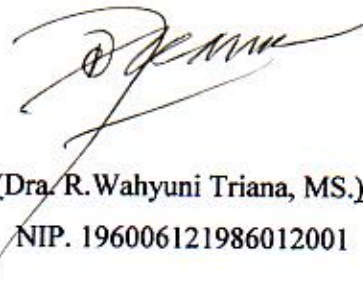
NIP. 196110311988101001

Anggota



(Drs. Roestoto Hartojo Putro, S.U)

NIP. 195305061979031003



(Dra. R. Wahyuni Triana, MS.)

NIP. 196006121986012001

ix

ABSTRAK

Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah tingginya keefektifan organisasi UPT P2T (Pelayanan Perizinan Terpadu) Provinsi Jawa Timur. Identifikasi awalnya adalah tingginya indeks kepuasan masyarakat diikuti meningkatnya perkembangan realisasi nilai investasi Provinsi Jawa Timur pada tahun 2010-2014 yang cenderung meningkat dan menjadi percontohan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan di Indonesia. Tingginya keefektifan organisasi ini patut diduga dipengaruhi oleh faktor-faktor: kepemimpinan, motivasi, dan kemampuan aparatur. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh dari faktor-faktor tersebut pada organisasi pelayanan perizinan di UPT P2T (Pelayanan Perizinan Terpadu) Provinsi Jawa Timur.

Penelitian ini mengambil sampel pegawai di UPT P2T (Pelayanan Perizinan Terpadu) Provinsi Jawa Timur sebanyak 71 orang. Sampel yang diambil menggunakan metode survey sehingga seluruh populasi menjadi sampel. Teknik analisis menggunakan pendekatan statistik parametrik yaitu regresi linier berganda, uji t statistik dan F statistik.

Temuan penelitian menunjukkan simpulan bahwa variabel kepemimpinan, motivasi dan kemampuan aparatur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keefektifan organisasi. Besaran koefisien korelasi variabel yang diteliti antara lain variabel kepemimpinan mencapai 0,669 dengan kategori pengaruh kuat, motivasi sebesar 0,679 dengan kategori pengaruh kuat dan kemampuan aparatur sebesar 0,592 dengan kategori pengaruh cukup kuat. Uji F statistik ANOVA menunjukkan F statistik sebesar 301,144 yang memberikan simpulan bahwa model secara keseluruhan adalah prediktor yang tepat terhadap keefektifan organisasi. Determinasi model dengan ketiga variabel kepemimpinan, motivasi dan kemampuan aparatur dalam menjelaskan fenomena keefektifan organisasi mencapai nilai 57,4% di UPT P2T (Pelayanan Perizinan Terpadu) Provinsi Jawa Timur.

Kata kunci: Kepemimpinan, Motivasi, Kemampuan Aparatur, Keefektifan Organisasi

ABSTRACT

This study focused on the effectiveness of UPT P2T organization at East Java Province. The first identification was the high index of public satisfaction followed by the raising of investment value's realization development at East Java Province in 2010-2014 and as an example of public services, especially licensing services in Indonesia. The effectiveness of this organization was influenced by many factors such as: leadership, motivation and the ability of human resource. Therefore, this study aimed to prove the influence of these factors on the licensing service organization in UPT P2T at East Java Province.

The sample of this study was 71 employees in UPT P2T East Java Province. Samples were taken using a survey method so that the entire population was being sampled. The technique of analysis was using parametric statistical approaches; multiple linear regression, t statistic test and F statistic test.

The findings of this research indicated that the variables of leadership, motivation and the ability of human resource had a positive and significant impact toward the effectiveness of the organization. The magnitude of the correlation coefficients of the variables showed leadership variable reached 0.669 with strong influence category, motivation variable reached 0.679 with strong influence category and the ability of human resource variable reached 0.592 with strong enough influence category. ANNOVA statistical F-test showed F statistic was 301,144 which infer that the overall model was appropriate predictor of the organization's effectiveness. Determination models with the three variables, leadership, motivation and ability of human resource, in explaining the phenomenon of organizational effectiveness reached 57.4% for UPT P2T at East java Province.

Keywords: leadership, motivation, ability of human resource, organizational effectiveness.

Kata Pengantar

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas berkah dan karunianya, skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Kemampuan Aparatur Terhadap Keefektifan Organisasi Pelayanan Perizinan di UPT P2T Provinsi Jawa Timur.

Seiring dengan reformasi dalam birokrasi, ada upaya yang serius dari pemerintah untuk membenahi birokrasi agar lebih mengedepankan kepentingan publik dalam visi pelayanannya. Upaya untuk menciptakan *good governance*, transparansi layanan, dan perbaikan layanan publik dapat terwujud jika organisasi melakukan pembaruan makna baik dari sisi substansi hubungan negara dengan masyarakat dan pemerintah dengan rakyat, maupun perbaikan-perbaikan di dalam internal birokrasi publik itu sendiri.

Keefektifan organisasi pada dasarnya adalah keefektifan para anggotanya di dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut. Keefektifan organisasi akan terwujud jika aparatur pemerintah yang melayani masyarakat mempunyai tiga faktor yaitu kepemimpinan yang merupakan kemampuan manajerial menggerakkan, mengarahkan, menggairahkan serta mendorong bawahan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya, motivasi kerja yang tinggi utamanya tentang visi untuk mewujudkan layanan publik yang baik dan berkualitas, maupun tingkat kemampuan yang mampu menjalin bahwa pelayanan sebagai tugasnya dijalankan secara profesional di dukung pengetahuan dan keahlian yang memadai. Tiga hal tersebut penting dalam membangun dan meningkatkan keefektifan organisasi, sehingga terwujudlah system birokrasi yang efektif, efisien dan mampu menjamin kepuasan publik.

Kajian penelitian ini merupakan upaya untuk meneliti peranan tiga faktor tersebut yaitu kepemimpinan, motivasi dan kemampuan aparatur guna mendorong keefektifan organisasi pelayanan perizinan di UPT P2T Provinsi Jawa Timur. Dengan penelitian ini diharapkan akan didapatkan bukti-bukti empiris tentang seberapa besar determinasi tiga faktor dalam menjelaskan setiap gejala permasalahan keefektifan organisasi. Dipilih UPT P2T (Pelayanan Perizinan

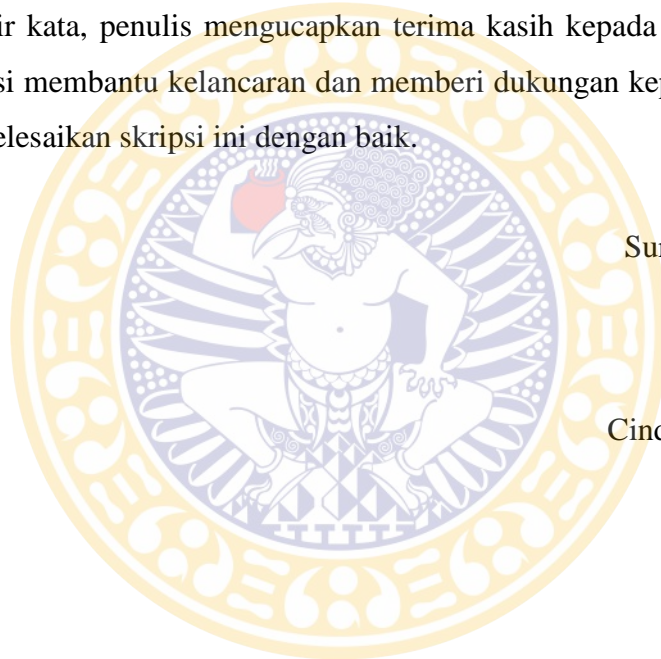
Terpadu) Provinsi Jawa Timur, karena selain mendapat beberapa penghargaan dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atas upaya peningkatan pelayanan perizinan, dengan demikian instansi ini menjadi percontohan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan di Indonesia.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Penulis menerima segala masukan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap karya ini dapat berguna untuk sumbangan pemikiran bagi penelitian di masa mendatang dan sebagai masukan untuk institusi terkait berdasarkan hasil studi di lapangan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang berkontribusi membantu kelancaran dan memberi dukungan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Surabaya, 9 Mei 2016

Cindy Dara Mega Hadi



DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama	i
Halaman Pernyataan Tidak Plagiat	ii
Halaman Judul Dalam Kedua	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Motto	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Halaman Persetujuan Pembimbing	viii
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xix
Daftar Grafik	xxiv
Daftar Gambar	xxv
Daftar Diagram	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang	I-1
I.2. Rumusan Masalah	I-17
I.3. Tujuan Penelitian	I-18
I.4. Manfaat Penelitian	I-18
I.4.1 Manfaat Akademis	I-18
I.4.2 Manfaat Praktis	I-18
I.5. Kerangka Teori	I-19
I.5.1 Pelayanan Perizinan	I-19
I.5.2 Keefektifan Organisasi	I-21
I.5.2.1 Konsep Organisasi	I-21
I.5.2.2 Konsep Keefektifan	I-22
I.5.2.3 Keefektifan Organisasi	I-23
I.5.2.4 Model - Model Keefektifan Organisasi	I-23
I.5.2.5 Indikator Tingkat Keefektifan Organisasi	I-34
I.5.2.6 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keefektifan Organisasi	I-40
I.5.3 Kepemimpinan Birokrasi	I-46
I.5.3.1 Konsep Kepemimpinan	I-46
I.5.3.2 Konsep Birokrasi	I-47
I.5.3.3 Kepemimpinan Birokrasi	I-48
I.5.3.4 Fungsi Pemimpin Birokrasi	I-48
I.5.3.5 Indikator Kepemimpinan Birokrasi	I-50
I.5.4 Motivasi	I-54
I.5.4.1 Konsep Motivasi	I-54
I.5.4.2 Jenis Motivasi	I-56
I.5.4.3 Fungsi Motivasi /	I-57

I.5.4.4 Indikator Tingkat Motivasi	I-58
I.5.5 Kemampuan Aparatur	I-61
I.5.5.1 Konsep Kemampuan	I-61
I.5.5.2 Konsep Aparatur	I-62
I.5.5.3 Kemampuan Aparatur	I-62
I.5.5.4 Indikator Tingkat Kemampuan Aparatur	I-63
I.5.6 Hubungan Antara Variabel	I-68
I.5.6.1 Hubungan Variabel Kepemimpinan dengan Variabel Keefektifan Organisasi	I-68
I.5.6.2 Hubungan Variabel Motivasi dengan Variabel Keefektifan Organisasi	I-69
I.5.6.3 Hubungan Variabel Kemampuan Personal Aparatur dengan Variabel Keefektifan Organisasi	I-71
I.6. Hipotesis	I-74
I.7 Definisi Konsep	I-75
I.7.1 Kepemimpinan	I-75
I.7.2 Motivasi	I-75
I.7.3 Kemampuan Aparatur	I-75
I.7.4 Keefektifan Organisasi	I-76
I.7.5 Pelayanan Perizinan	I-76
I.8 Definisi Operasional	I-76
I.9. Metodologi Penelitian	I-82
I.9.1 Pendekatan Penelitian	I-82
I.9.2 Tipe Penelitian	I-83
I.9.3 Metode Penelitian	I-83
I.9.4 Lokasi Penelitian	I-84
I.9.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	I-84
I.9.5.1 Populasi	I-84
I.9.5.2 Sampel	I-85
I.9.6 Instrumen Penelitian	I-86
I.9.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	I-88
I.9.7.1 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan (X_1), Motivasi (X_2), Kemampuan (X_3) dan Keefektifan Organisasi (Y)	I-88
I.9.7.1.1 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan (X_1)	I-88
I.9.7.1.2 Uji Validitas Variabel Motivasi (X_2)	I-89
I.9.7.1.3 Uji Validitas Variabel Kemampuan (X_3)	I-90
I.9.7.1.4 Uji Validitas Variabel Keefektifan Organisasi (Y)	I-91
I.9.7.2 Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan (X_1), Motivasi (X_2), Kemampuan (X_3) dan Keefektifan Organisasi (Y)	I-92
I.9.8 Teknik Pengumpulan Data	I-93
1.9.8.1 Data Primer	I-94
1.9.8.2 Data Sekunder	I-94
I.9.9 Teknik Pengolahan Data	I-94

I.9.10 Teknik Analisis dan Interpretasi Data	I-96
I.10 Sistematika Penulisan Skripsi	I-103
BAB II GAMBARAN UMUM	
II.1 Latar Belakang Kelembagaan	II-1
II.1.1 Dasar Hukum Penyelenggaraan	II-1
II.1.2 Maksud dan Tujuan	II-3
II.1.3 Visi, Misi, Motto, Janji layanan, Nilai-nilai dan Sasaran	II-3
II.1.4 Struktur Organisasi	II-6
II.1.5 Sumber Daya Manusia di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu	II-11
II.1.6 Proses Penerbitan Izin	II-15
II.1.7 Perizinan dan Non Perizinan yang Dilimpahkan	II-18
II.2 Sarana dan Prasarana	II-18
II.2.1 Sarana	II-18
II.2.2 Prasarana	II-20
II.3 Kinerja Pelayanan	II-21
II.3.1 Mekanisme Pelayanan (SOP)	II-21
II.3.2 Mekanisme Pengaduan	II-23
II.3.3 Prestasi dan Penghargaan	II-23
II.4 Inovasi Perbaikan Kualitas Pelayanan	II-25
BAB III PENYAJIAN DATA	
III.1 Profil Responden	III-1
III.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepemimpinan	III-3
III.2.1 Kepemimpinan Berdasarkan Indikator Pengambilan Keputusan	III-4
III.2.2 Kepemimpinan Berdasarkan Indikator Mempengaruhi Bawahan	III-7
III.2.3 Kepemimpinan Berdasarkan Indikator Memotivasi Bawahan	III-11
III.2.4 Kepemimpinan Berdasarkan Indikator Antar Pribadi	III-15
III.2.5 Kepemimpinan Berdasarkan Indikator Informasional	III-18
III.3 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Motivasi	III-22
III.3.1 Motivasi Berdasarkan Indikator Motif	III-23
III.3.2 Motivasi Berdasarkan Indikator Pengharapan	III-26
III.3.3 Motivasi Berdasarkan Indikator Insentif	III-30
III.4 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kemampuan Aparatur	III-34
III.4.1 Kemampuan Aparatur Berdasarkan Indikator Tingkat Pendidikan	III-34
III.4.2 Kemampuan Aparatur Berdasarkan Indikator Pelatihan (<i>Training</i>)	III-35
III.4.3 Kemampuan Aparatur Berdasarkan Indikator Tingkat Konsistensi Sikap Bekerja	III-36
III.4.4 Kemampuan Aparatur Berdasarkan Indikator Tingkat Pengalaman Kerja	III-44

III.4.5 Kemampuan Aparatur Berdasarkan Indikator Tingkat Keahlian Komunikasi	III-45
III.4.6 Kemampuan Aparatur Berdasarkan Indikator Tingkat Penguasaan Teknologi Alat Kerja	III-47
III.5 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Keefektifan Organisasi	III-48
III.5.1 Keefektifan Organisasi Berdasarkan Indikator Perencanaan	III-49
III.5.2 Keefektifan Organisasi Berdasarkan Indikator Produktivitas dan Efisiensi	III-51
III.5.3 Keefektifan Organisasi Berdasarkan Indikator Fleksibilitas	III-54
III.5.4 Keefektifan Organisasi Berdasarkan Indikator Perolehan Sumber	III-58
III.5.5 Keefektifan Organisasi Berdasarkan Indikator Tenaga Kerja yang Kohesif	III-61
III.5.6 Keefektifan Organisasi Berdasarkan Indikator Tenaga Kerja yang Terampil	III-64
III.5.7 Keefektifan Organisasi Berdasarkan Indikator Ketersediaan Informasi	III-67
III.5.8 Keefektifan Organisasi Berdasarkan Indikator Stabilitas	III-71
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	
IV.1 Analisis Data	IV-1
IV.1.1 Analisis Data Hubungan Antar Variabel Melalui Uji Korelasi	IV-1
IV.1.1.1 Korelasi Kepemimpinan dengan Keefektifan Organisasi	IV-2
IV.1.1.2 Korelasi Motivasi dengan Keefektifan Organisasi	IV-2
IV.1.1.3 Korelasi Kemampuan dengan Keefektifan Organisasi	IV-3
IV.1.2 Analisis Data Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen Melalui Uji Regresi Ganda	IV-4
IV.1.2.1 Uji Kelayakan Modal	IV-4
IV.1.2.2 Uji Asumsi Klasik	IV-5
IV.1.2.3 Pengaruh Kepemimpinan (X_1), Motivasi (X_2), Kemampuan (X_3) terhadap Keefektifan Organisasi (Y)	IV-10
IV.1.3 Pengujian Hipotesis	IV-11
IV.2 Interpretasi Data	IV-14
IV.2.1 Interpretasi Teoritik Hasil Analisis Data	IV-14
IV.2.1.1 Pembahasan Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Tingkat Keefektifan Organisasi	IV-14
IV.2.1.2 Pembahasan Pengaruh Tingkat Motivasi Terhadap Tingkat Keefektifan Organisasi	IV-17
IV.2.1.3 Pembahasan Pengaruh Tingkat Kemampuan Terhadap Tingkat Keefektifan Organisasi	IV-20

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2
V.3 Implikasi	V-5
V.3.1 Implikasi Teoritis	V-5
V.3.2 Implikasi Metodologis	V-6

**Daftar Pustaka
Lampiran**



DAFTAR TABEL

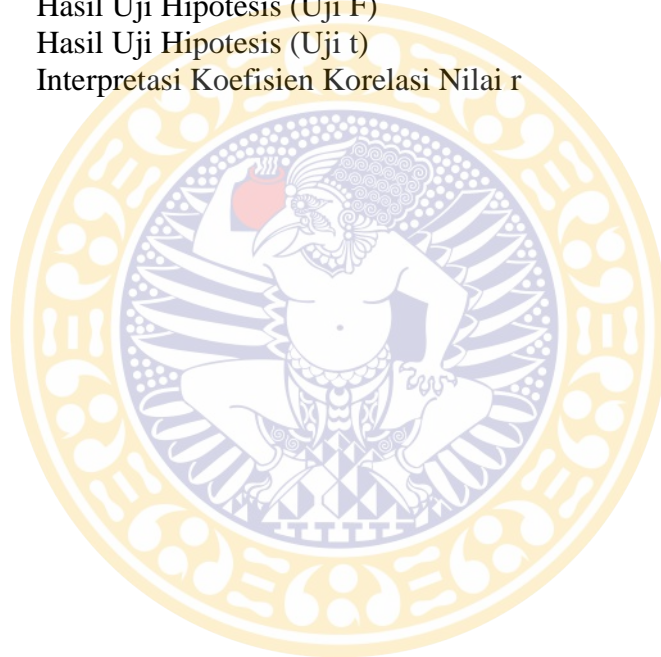
Tabel I.1	Peringkat Doing Business Negara-Negara ASEAN	I-5
Tabel I.2	Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	I-10
Tabel I.3	Masalah Kepemimpinan	I-13
Tabel I.4	Masalah Motivasi	I-14
Tabel I.5	Masalah Kemampuan Aparatur	I-15
Tabel I.6	Delapan Sel Kriteria Keefektifan Organisasi	I-29
Tabel I.7	Populasi UPT P2T Provinsi Jawa Timur	I-85
Tabel I.8	Interval dan Kategori Mean	I-87
Tabel I.8	Hasil Uji Validitas Variabel X ₁ Kepemimpinan	I-89
Tabel I.9	Hasil Uji Validitas Variabel X ₂ Motivasi	I-90
Tabel I.10	Hasil Uji Validitas Variabel X ₃ Kemampuan	I-90
Tabel I.11	Hasil Uji Validitas Variabel Y Keefektifan Organisasi	I-91
Tabel I.12	Hasil Uji Reliabilitas	I-93
Tabel I.13	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	I-99
Tabel II.1	Susunan Keanggotaan	II-12
Tabel II.2	Jumlah Tim Teknis Setiap SKPD di UPT P2T	II-13
Tabel II.3	Personil UPT P2T	II-14
Tabel II.4	Perizinan dan Non Perizinan yang Dilimpahkan	II-18
Tabel II.5	Prasarana UPT P2T	II-20
Tabel III.1	Gambaran Sebaran Profil Responden	III-1
Tabel III.2	Interval dan Kategori Mean	III-3
Tabel III.3	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Berpikir Terbuka dalam Membuat Keputusan	III-4
Tabel III.4	Deskripsi Jawaban Responden tentang Perasaan Puas Terhadap Keputusan yang Dibuat Pimpinan	III-5
Tabel III.5	Deskripsi Jawaban Responden tentang Keputusan yang Dibuat Pimpinan Membantu Pegawai dalam Melaksanakan Tugas	III-6
Tabel III.6	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kemampuan Pimpinan Menganalisis Setiap Alternatif dalam Mengambil Keputusan	III-7
Tabel III.7	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Memberikan Contoh dalam Bertindak dan Bekerja	III-8
Tabel III.8	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Menumbuhkan Rasa Percaya Diri pada Bawahan	III-9
Tabel III.9	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Menjadikan Bawahan Sebagai Tim Kerja	III-10
Tabel III.10	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Berlaku Adil terhadap Semua Pegawai	III-11
Tabel III.11	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Memberikan Contoh dalam Bertindak dan Bekerja	III-12
Tabel III.12	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Bersikap Adil dan Bijaksana terhadap Pegawai yang Melakukan Pelanggaran	III-13

Tabel III.13	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan dapat Menciptakan Suasana Kerja yang Harmonis dengan Pegawai Maupun Antar Pegawai	III-14
Tabel III.14	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Memberikan Perhatian pada Bawahan Saat Bekerja	III-15
Tabel III.15	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Selalu Hadir dalam Acara Resmi	III-16
Tabel III.16	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Memiliki Etos Kerja	III-16
Tabel III.17	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Memiliki Disiplin yang Tinggi	III-17
Tabel III.18	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Mampu Memberikan Bimbingan Terhadap Bawahan	III-18
Tabel III.19	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Mempunyai Kemampuan untuk Menjawab Permintaan Informasi	III-19
Tabel III.20	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Berperan Mewakili Setiap Hubungan Kerja antar Satuan Kerja	III-20
Tabel III.21	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Selalu Memberikan Penjelasan kepada Bawahan Menyangkut Rencana Kebijakan	III-21
Tabel III.22	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pimpinan Memberikan Instruksi pada Pegawai tentang Cara Menyelesaikan Pekerjaan	III-22
Tabel III.23	Deskripsi Jawaban Responden tentang Bekerja Maksimal untuk Memenuhi Kebutuhan Ekonomi	III-23
Tabel III.24	Deskripsi Jawaban Responden tentang Perasaan Aman atas Jaminan Kerja untuk Hari Tua	III-24
Tabel III.25	Deskripsi Jawaban Responden tentang Perasaan Diakui Sebagai Pegawai yang Dihormati dan Dihargai	III-25
Tabel III.26	Deskripsi Jawaban Responden tentang Bekerja dengan Kesadaran Tinggi untuk Memberi Pelayanan pada Masyarakat	III-26
Tabel III.27	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Bekerja Karena Ikut Bertanggung Jawab untuk Memberikan Pelayanan	III-27
Tabel III.28	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Bekerja Karena Ikut Bertanggung Jawab untuk Memberikan Pelayanan	III-28
Tabel III.29	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Kondisi Kerja yang Baik dan Menyenangkan	III-29
Tabel III.30	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Perlunya Pengembangan Diri untuk Menunjang Tugas yang Dikerjakan	III-30
Tabel III.31	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Merasa Senang dalam Mengerjakan Pekerjaan	III-31

Tabel III.32	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Merasa Puas dengan Upah/Gaji yang Diterima	III-32
Tabel III.33	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Merasa Cukup dengan Tunjangan yang Diberikan	III-32
Tabel III.34	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Pemberian Fasilitas untuk Menunjang Pelaksanaan Tugas	III-33
Tabel III.35	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kesesuaian Latar Belakang terhadap Penempatan Jabatan	III-34
Tabel III.36	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pelatihan yang Diikuti Menunjang Pelaksanaan Tugas	III-35
Tabel III.37	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kemampuan Menyesuaikan Diri dalam Lingkungan Kerja	III-36
Tabel III.38	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kemampuan Memahami Standar Kerja	III-37
Tabel III.39	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pemenuhan Standar Kerja	III-38
Tabel III.40	Deskripsi Jawaban Responden tentang Tepat Waktu dalam Menyelesaikan Tugas	III-39
Tabel III.41	Deskripsi Jawaban Responden tentang Melakukan Perbaikan terhadap Kesalahan dalam Bekerja	III-40
Tabel III.42	Deskripsi Jawaban Responden tentang Taat terhadap Tata Tertib dalam Bekerja	III-41
Tabel III.43	Deskripsi Jawaban Responden tentang Tingkat Kehadiran dalam Bekerja	III-42
Tabel III.44	Deskripsi Jawaban Responden tentang Mempertimbangkan Hasil terhadap Keputusan yang diambil	III-42
Tabel III.45	Deskripsi Jawaban Responden tentang Perasaan Puas terhadap Hasil Kerja	III-43
Tabel III.46	Deskripsi Jawaban Responden tentang Memiliki Banyak Pengalaman Kerja	III-44
Tabel III.47	Deskripsi Jawaban Responden tentang Penguasaan terhadap Bahasa Asing	III-45
Tabel III.48	Deskripsi Jawaban Responden tentang Relevansi Bahasa Asing terhadap Pekerjaan	III-46
Tabel III.49	Deskripsi Jawaban Responden tentang Keberhasilan Penafsiran Perintah Atasan	III-47
Tabel III.50	Deskripsi Jawaban Responden tentang Penguasaan terhadap Teknologi Alat Kerja	III-48
Tabel III.51	Deskripsi Jawaban Responden tentang Adanya Kesepakatan Bersama Berkaitan Tujuan Organisasi	III-49
Tabel III.52	Deskripsi Jawaban Responden tentang Memahami Visi dan Misi Organisasi	III-50
Tabel III.53	Deskripsi Jawaban Responden tentang Adanya Indikator yang Jelas tentang Pencapaian Tujuan Program dan Kebijakan	III-51

Tabel III.54	Deskripsi Jawaban Responden tentang Adanya Pengawasan Intern Organisasi Secara Berjenjang	III-52
Tabel III.55	Deskripsi Jawaban Responden tentang Adanya Tindakan Korektif dan Perbaikan	III-53
Tabel III.56	Deskripsi Jawaban Responden tentang Adanya Indikator atau Standard yang Harus dipenuhi Instansi dalam Mengeluarkan Perizinan	III-54
Tabel III.57	Deskripsi Jawaban Responden tentang Memerhatikan Kebutuhan dan Tuntutan Pengguna Layanan sebagai Salah Satu Input suatu Kebijakan di Instansi	III-55
Tabel III.58	Deskripsi Jawaban Responden tentang Penggunaan Teknologi Informasi dalam Memberikan Pelayanan	III-56
Tabel III.59	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kemampuan Mengerjakan Tugas Secara Mendadak	III-57
Tabel III.60	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kemampuan Menyelesaikan Permasalahan	III-58
Tabel III.61	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kerjasama dengan Instansi Lain	III-59
Tabel III.62	Deskripsi Jawaban Responden tentang Menghubungi Pengguna Layanan apabila Ada Kesalahan dalam Pemberian Layanan	III-60
Tabel III.63	Deskripsi Jawaban Responden tentang Perhatian pada Pegawai Saat Absen dalam Bekerja	III-61
Tabel III.64	Deskripsi Jawaban Responden tentang Koordinasi Antar Rekan Kerja	III-62
Tabel III.65	Deskripsi Jawaban Responden tentang Komunikasi Antar Pegawai	III-63
Tabel III.66	Deskripsi Jawaban Responden tentang Sikap Saling Percaya antar Sesama Pegawai	III-64
Tabel III.67	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pemahaman terhadap Tugas Pokok dan Fungsi Pekerjaan	III-65
Tabel III.68	Deskripsi Jawaban Responden tentang Tingkat Kesalahan atau Kekeliruan dalam Mengerjakan Tugas	III-66
Tabel III.69	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kemampuan Memberikan Pelayanan Sesuai Standard Kerja	III-67
Tabel III.70	Deskripsi Jawaban Responden tentang Adanya Koordinasi untuk Memberi Informasi Kepada Seluruh Komponen Organisasi	III-68
Tabel III.71	Deskripsi Jawaban Responden tentang Organisasi Memberikan Informasi tentang Kebijakan dan Tujuan Kerja	III-69
Tabel III.72	Deskripsi Jawaban Responden tentang Informasi yang diberikan Organisasi Mendukung Pekerjaan Pegawai	III-70
Tabel III.73	Deskripsi Jawaban Responden tentang Informasi yang diberikan Organisasi Mendukung Pekerjaan Pegawai	III-71

Tabel III.74	Deskripsi Jawaban Responden tentang Mengetahui Tugas Pokok dan Fungsi dalam Pekerjaan	III-72
Tabel III.75	Deskripsi Jawaban Responden tentang Pelaksanaan Tata Tertib dan Patuh terhadap Pemahaman Tugas	III-73
Tabel III.76	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kejelasan Pembagian Tugas di Tiap Bagian Organisasi	III-74
Tabel III.77	Deskripsi Jawaban Responden tentang Komitmen Bersama dalam Pencapaian Tujuan Organisasi	III-75
Tabel IV.1	Hasil Uji Korelasi	IV-1
Tabel IV.3	Uji Normalitas dengan Kolmogrov Smirnov	IV-7
Tabel IV.4	Uji Multikolinearitas	IV-8
Tabel IV.5	Uji Heteroskedasitas dengan Glejser <i>test</i>	IV-9
Tabel IV.2	Hasil Uji Regresi Berganda	IV-10
Tabel IV.6	Hasil Uji Hipotesis (Uji F)	IV-12
Tabel IV.7	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	IV-13
Tabel IV.8	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	IV-23



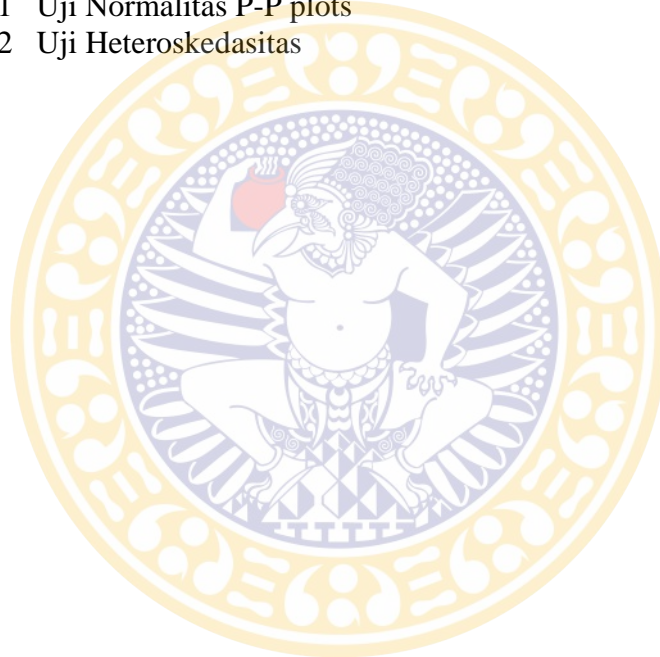
DAFTAR GRAFIK

Grafik I.1	Perkembangan Skor Integritas Pelayanan Publik 2007-2013	I-3
Grafik IV.1	Grafik Histogram Uji Normalitas	IV-7



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Four Models of Effectiveness Values	I-31
Gambar I.2	Sebab-Sebab Keefektifan	I-40
Gambar I.3	Skema Teori yang Mendasari Penelitian	I-45
Gambar 1.4	Konsep Motif dan Motivasi	I-59
Gambar I.5	Bagan Indikator – Indikator Variabel Penelitian	I-73
Gambar 1.6	Model Analisis Data	I-96
Gambar II.1	Susunan Organisasi BPM Provinsi Jawa Timur	II-8
Gambar II.2	Susunan Organisasi UPT P2T	II-10
Gambar II.3	Alur Pengendalian Perizinan	II-17
Gambar II.4	Mekanisme Pelayanan (SOP)	II-22
Gambar II.5	Mekanisme Pengaduan	II-23
Gambar IV.1	Uji Normalitas P-P plots	IV-6
Gambar IV.2	Uji Heteroskedasitas	IV-9



DAFTAR DIAGRAM

Diagram I.1 Penerbitan Izin di Bidang Penanaman Modal
Th. 2010 s/d sem I 2014

I-11

