

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah Tuhan Yang Maha Esa, penulis panjatkan atas karunia-Nya sehingga tesis ini dapat tersusun sebagai syarat melengkapi tugas akhir untuk menyelesaikan tesis pada Universitas Esa Unggul di Jakarta, dengan Judul “FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr Ir Arief Kusuma, MBA,. Rektor Universitas Esa Unggul Jakarta
2. Ir. Roesfiansjah Rasjidi, MT., Ph.D, Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul Jakarta
3. Dr Ir Tatag Wiranto MURP, Ketua Program Studi MAP dan sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penulisan tesis ini.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Esa Unggul Jakarta yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Sjech Suhaimi MSc., Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Banten.
6. Seluruh Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang yang telah sudi menjadi responden untuk penelitian ini.
7. Keluarga tercinta yang selalu setia berdoa untuk keberhasilan penulis serta memberikan dorongan moril maupun materiil hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa MAP 17 serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan penulisan tesis ini. Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi yang memerlukannya.

Jakarta, September 2014

Penulis,

## **ABSTRAK**

**BUDI SUPRIYANTO: Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. ( Dibimbing oleh Dr. Ir. Tatag Wiranto MURP )**

Di dalam penelitian ini akan dilihat seberapa besar pengaruh motivasi, disiplin pegawai dan kompetensi sumber daya manusia terhadap peningkatan pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang.

Analisis yang digunakan adalah analisis deskripsi dan inferensial melalui analisis regresi berganda. Sampel dalam penelitian ini diambil keseluruhan (sensus) Provinsi Banten.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa faktor motivasi, disiplin pegawai dan kompetensi sumber daya manusia semuanya dinilai positif oleh responden dalam meningkatkan pelayanan publik, sebagian besar responden menilai dengan skala 3 (setuju) dan atau 4 (sangat setuju) dalam skala Likert. Berkaitan dengan hasil tersebut diatas, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor motivasi, disiplin pegawai dan kompetensi sumber daya manusia baik secara parsial maupun bersama-sama. Selain itu hasil koefisien determinasi menyebutkan bahwa sebanyak 85% variabel peningkatan pelayanan publik secara simultan dipengaruhi oleh motivasi, disiplin pegawai, dan kompetensi sumber daya manusia. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 15% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Motivasi, disiplin, kompetensi sumber daya manusia, peningkatan pelayanan publik.

## **ABSTRACT**

*BUDI SUPRIYANTO: Factors Affecting Factors in The Improvement Of Public Service At The BPS Statistics Tangerang Regency Banten Province. ( Supervisor by Dr. Ir. Tatag Wiranto MURP )*

*In this study will be seen how much influence the motivation, discipline and competence of human resources to the improvement of public services at the BPS Statistict Tangerang Regency.*

*The analysis used is the description and inferential analysis through multiple regression analysis. The samples in this study were taken overall (census) Banten Province.*

*The results of this study demonstrate that the factor of motivation, discipline and competence of human resources are all considered positive by the respondents in the improvement of public services, the majority of respondents with scale 3 (agree) or 4 (strongly agree) Likert scale. In connection with the above results, this study shows that the improvement of public services is strongly influenced by the factors of motivation, discipline and competence of human resources either partially or jointly. In addition, the coefficient of determination states that as many as 85% of public service improvement variables influenced simultaneously influenced by motivation, discipline, and competence of human resources. While the remaining 15% is influenced by other factors not included in the study.*

**Keywords:** *Motivation, discipline, competence of human resources, improvement of public services.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Surat Pernyataan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>iv</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Batasan Masalah .....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Kajian Literatur .....	12
2.1.1. Pelayanan Publik .....	12
2.1.2. Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	25
2.1.3. Disiplin .....	30
2.1.4. Motivasi.....	44
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	58

<b>BAB III</b>	<b>METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1.	Kerangka Penelitian.....	60
3.2.	Hipotesis Penelitian .....	60
3.3.	Desain Penelitian .....	61
3.4.	Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel .....	62
3.5.	Metode Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel.....	64
3.5.1.	Metode Pengumpulan Data .....	64
3.5.2.	Pengambilan Sampel .....	66
3.6.	Metode Analisis Data .....	66
3.6.1.	Uji Validitas Instrumen .....	66
3.6.2.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	67
3.6.3.	Uji Normalitas .....	68
3.6.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
3.6.5.	Teknik Pengujian Hipotesis.....	69
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	73
4.1.1.	Sejarah Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang Provinsi Banten .....	73
4.1.2.	Visi dan Misi Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang Provinsi Banten .....	74
4.1.3.	Tugas, Fungsi dan Kewenangan Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang Provinsi Banten .....	75
4.1.4.	Nilai Inti Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang Provinsi Banten .....	77
4.2.	Karakteristik Responden dan Hasil Jawaban Responden.....	79
4.2.1.	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79

4.2.2.	Gambaran Responden Berdasarkan Usia .....	79
4.2.3.	Hasil Jawaban Responden .....	80
4.3.	Hasil Pengolahan Data .....	111
4.3.1.	Uji Validitas.....	111
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	115
4.3.3.	Uji Normalitas .....	118
4.4.	Pembahasan .....	119
4.4.1.	Analisis Regresi Berganda .....	119
4.4.2.	Uji Anova (Uji F) .....	122
4.4.3.	Model Summary .....	123
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>124</b>
5.1.	Kesimpulan.....	124
5.2.	Saran .....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>128</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 3.1	Kisi-kisi Instrumen Penelitian ..... 62
Tabel 3.2	Skala Likert yang Digunakan..... 65
Tabel 4.1	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 79
Tabel 4.2	Kelompok Responden Berdasarkan Usia..... 79
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Motivasi( $X_1$ )..... 112
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Disiplin( $X_2$ )..... 113
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM ( $X_3$ )..... 114
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Peningkatan Pelayanan Publik(Y)... 115
Tabel 4.7	Uji reliabilitas Variabel Motivasi( $X_1$ )..... 116
Tabel 4.8	Uji reliabilitas Variabel Disiplin( $X_2$ )..... 116
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi SDM ( $X_3$ )..... 117
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Variabel Peningkatan Pelayanan Publik(Y).. 117
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Data..... 118
Tabel 4.12	Analisis Regresi Linier Berganda..... 119
Tabel 4.13	Uji ANOVA (UJI F)..... 122
Tabel 4.14	Model Summary..... 123



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 2.1 Model Perubahan Paradigma Dalam Pelayanan Publik .....	18
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	60
Gambar 3.2 Disain Penelitian.....	61
Gambar 4.1 Dengan pemimpin yang mengerti harapan-harapan pegawai akan membangkitkan motivasi pegawai.....	80
Gambar 4.2 Pemimpin harus terbuka dan bisa menerima pendapat-pendapat pegawai karena hal itu bisa membangkitkan motivasi pegawai...	81
Gambar 4.3 Membangkitkan motivasi pegawai sangat diperlukan dalam suatu organisasi.....	81
Gambar 4.4 Mengarahkan pegawai dalam bekerja harus selalu dilakukan oleh pemimpin kepada pegawai.....	82
Gambar 4.5 Mengarahkan dan memberikan perhatian kepada para pegawai itu merupakan salah satu cara untuk meningkatkan motivasi pegawai.	83
Gambar 4.6 Pengarahan dari pemimpin selalu dibutuhkan pegawai karena dengan adanya pengarahan akan membuat pegawai tidak takut salah dalam mengerjakan pekerjaannya.....	83
Gambar 4.7 Dengan saling memelihara perilaku pimpinan dan pegawai maka hal tersebut akan membuat suasana kerja menjadi nyaman dan hal tersebut akan berpengaruh pada motivasi pegawai.....	84
Gambar 4.8 Pegawai yang baik selalu memelihara perilakunya didalam organisasi.....	85

	Hal
Gambar 4.9 Pegawai memelihara perilakunya dengan baik dalam organisasi	85
Gambar 4.10 Lingkungan kerja merupakan hal paling penting yang harus diperhatikan dengan lingkungan kerja yang nyaman akan membuat para pegawai menjadi lebih termotivasi lagi dalam bekerja	86
Gambar 4.11 Lingkungan kerja yang penuh keakraban dan kehangatan akan membuat para pegawai menjadi termotivasi lagi dalam bekerja	87
Gambar 4.12 Lingkungan kerja yang nyaman dapat berdampak pada pelayanan publik.....	87
Gambar 4.13 Pegawai yang disiplin memiliki kesadaran dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.....	88
Gambar 4.14 Pegawai memiliki kesadaran dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.....	89
Gambar 4.15 Pegawai bertanggungjawab atas tugas dan pekerjaan.....	89
Gambar 4.16 Pegawai yang disiplin memiliki tanggungjawab yang tinggi terhadap pekerjaannya .....	90
Gambar 4.17 Pegawai memiliki sikap patuh terhadap semua peraturan yang berlaku.....	90
Gambar 4.18 Pegawai memiliki kesediaan sikap untuk taat akan peraturan	91
Gambar 4.19 Pegawai yang disiplin bertingkah laku sesuai dengan peraturan.....	92
Gambar 4.20 Pegawai yang disiplin memiliki tingkah laku yang baik terhadap aturan yang berlaku.....	92
Gambar 4.21 Pegawai mentaati semua peraturan dan siap diberikan sanksi hukuman jika melanggar peraturan.....	93

	Hal
Gambar 4.22 Sanksi hukuman diberikan kepada setiap pegawai yang melanggar peraturan.....	94
Gambar 4.23 Adat atau kebiasaan mempengaruhi tingkat kedisiplinan seorang pegawai.....	94
Gambar 4.24 Adat atau kebiasaan mencerminkan kedisiplinan seorang pegawai.....	95
Gambar 4.25 Karakteristik yang baik dimiliki pegawai dalam meningkatkan kompetensinya.. ..	96
Gambar 4.26 Pemberian penghargaan merupakan karakteristik kemampuan yang dimiliki pegawai .....	97
Gambar 4.27 Pegawai yang memiliki kemampuan dalam bekerja bisa membawa pengaruh yang baik bagi organisasi.....	97
Gambar 4.28 Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai dapat meningkatkan pelayanan publik.....	98
Gambar 4.29 Kompetensi yang dimiliki SDM dapat meningkatkan efektivitas kerjanya .....	98
Gambar 4.30 Efektivitas kerja pegawai dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki pegawai dalam bekerja.....	99
Gambar 4.31 Kompetensi yang dimiliki pegawai akan baik maka efektivitas kerja pegawai pun akan semakin baik.....	100
Gambar 4.32 Kompetensi merupakan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya.....	100
Gambar 4.33 Kompetensi yang dimiliki pegawai dapat dilihat dari semangat kerja pegawai.....	101
Gambar 4.34 Kompetensi dapat mempengaruhi kinerja pegawai.....	102

	Hal
Gambar 4.35 Kinerja pegawai dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki para pegawai.....	102
Gambar 4.36 Pimpinan memperhatikan kompetensi para pegawai agar pegawai dapat meningkatkan pelayanan publik.....	103
Gambar 4.37 Pengetahuan tentang kebutuhan masyarakat diperlukan sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.....	104
Gambar 4.38 Untuk peningkatkan pelayanan diperlukan motivasi kerja yang tinggi dari para pegawai .....	105
Gambar 4.39 Keterampilan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat bagi petugas pemberi pelayanan perlu terus dipertahankan.....	105
Gambar 4.40 Pegawai yang memiliki disiplin tinggi akan bekerja dengan lebih baik.....	106
Gambar 4.41 Pegawai yang melakukan pelayanan harus memiliki jiwa kepedulian yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja pegawai.....	107
Gambar 4.42 Pelaksana pelayanan harus mengutamakan keramahan dalam memberikan layanan .....	107
Gambar 4.43 Untuk mencapai kepuasan masyarakat diperlukan perbaikan perlakuan yang sopan kepada mereka.....	108
Gambar 4.44 Setiap pegawai harus memiliki kesopanan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.....	109
Gambar 4.45 Keluhan dari masyarakat harus ditanggapi secara positif sebagai bahan masukan.....	109
Gambar 4.46 Suasana lingkungan kerja yang ada harus dipelihara agar tetap dalam kondisi baik.....	110

	Hal
Gambar 4.47 Pegawai disiplin dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.....	110
Gambar 4.48 Pihak organisasi akan terus melaksanakan program agar meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat terjamin.....	111

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Hal</b>
Lampiran 1 Lembar Kuesioner.....	130
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Jawaban Responden.....	136
Lampiran 3 Output SPSS.....	144
Lampiran 4 <i>Correlations</i> .....	161
Lampiran 5 Tabel Nilai r " <i>Product Moment</i> " dan Tabel Nilai t.....	169