

KATA PENGANTAR

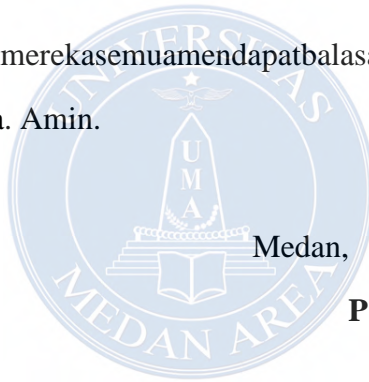
Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul tesis ini adalah “**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI (Studi Pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang)**”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis. Dalam penyelesaian tesis ini, banyak pihak yang telah membantupenulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. A. H. M. Ya`kub Matondang, MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, Wakil Direktur I Bidang Akademik Universitas Medan Areasekaligus sebagai Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Drs. Kariono, MA, sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.

6. Bapak Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang, beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama peneliti mengadakan penelitian.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini.
8. Terimakasih pulakepada Suami Tercinta dan Anak-anakku Tersayang dan semua pihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta doa demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal shaleh mereka semua mendapat balasan yang berlimpat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.



Medan, 02 Mei 2014

P e n u l i s

Retno Pujiastuti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.3. Manfaat Hasil Penelitian	9
1.4. Hipotesis.....	10
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Motivasi Kerja.....	11
2.1.1. Motivasi.....	11
2.1.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi.....	13
2.1.3. Motivasi Kerja.....	17
2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	19
2.2.1. Pelayanan Publik.....	19
2.2.2. Fungsi Pelayanan Publik.....	21
2.3. Pengertian Administrasi.....	22

2.4. PelayananAdministrasi.....	25
2.5. Faktor Yang MendukungPelayanan.....	28

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian.....	39
3.2. LokasiPenelitian	41
3.3PopulasidanSampel Penelitian.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data.	42
3.5. Variabel PenelitiandanOperasionalisasiKonsep	43
3.6. Analisa Data.	48

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. GambaranUmum Kabupaten Deli Serdang	50
4.2. KeadaanGeografidanDemografiKabupaten Deli Serdang	53
4.2.1 Letak GeografisAdministrasi	53
4.2.2 Keadaan Demografi dan Perekonomian	57
4.2.3 KeadaanSosialdanAdatIstiadat.....	58
4.2.4 VisidanMisi.....	59
4.3. GambaranUmumKecamatanBatangKuis	61
4.3.1. DeskripsiOrganisasi Kantor CamatBatangKuis.....	61
4.3.2. StrukturOrganisasi	70

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1. KarakteristikResponden	73
5.2. VariabelPenelitian	74
5.2.1 PelayananAdministrasi.....	74
5.2.2 Motivasi	85
5.2.2.1FaktorIntrinsik	87
5.2.2.2FaktorEkstrinsik.....	102

5.3. Pengujian Hipotesis	111
5.4. Pembahasan	116
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	123
6.2. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Luas Penggunaan Lahan di Kabupaten Deli Serdang	57
4.2	Jumlah Desa, Penduduk dan Rumah Tangga Di Kabupaten Deli Serdang	58
5.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	73
5.2	Distribusi Responden Menurut Umur	74
5.3	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kecepatan dalam Pelayanan	75
5.4	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kesigapan Menanggapi Masalah dalam Pelayanan	76
5.5	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Pemberian Informasi Yang Jelas dalam Pelayanan	77
5.6	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Jaminan Kerahasiaan Masyarakat dalam Pelayanan	78
5.7	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Profesionalitas Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	70
5.8	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Sikap Petugas dalam Memahami Keinginan Pelanggan	80
5.9	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Sikap Petugas dalam Memberikan Rasa Aman	81
5.10	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Sikap Petugas Memberikan Perhatian dalam Pelayanan	82
5.11	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kelengkapan Saran dan Prasarana dalam Pelayanan	83
5.12	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kerapihan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	84
5.13	Pendapat Responden Tentang Tetap Menyelesaikan Tugas Tanpa Diminta Oleh Pimpinan	86
5.14	Pendapat Responden Tentang Pegawai Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Target Yang Telah Ditentukan	87
5.15	Pendapat Responden Tentang Pimpinan Selalu Memberik	88

	anKebebasanKepadaPegawaiUntukBerkarya	
5.16	Pendapat Responden Tentang Pimpinan Memberikan Pujian Bagi Pegawai Yang Berprestasi	89
5.17	Pendapat Responden Tentang Adanya Penilaian Yang Objektif Dalam mengukur prestasi kerja pegawai	90
5.18	Pendapat Responden Tentang Pimpinan Memberi Hadiah Kepada Pegawai Yang Berprestasi	91
5.19	Pendapat Responden Tentang Pemberian Promosi Dilakukan Berdasarkan Prestasi Kerja	92
5.20	Pendapat Responden Tentang Menyukai Bila Diberikan Tugas-Tugas Baru Yang Menantang	93
5.21	Pendapat Responden Tentang Berani Mengambil Resiko Untuk Memperoleh Hasil Kerja Yang Optimal	94
5.22	Pendapat Responden Berdasarkan Adanya Keinginan Bekerja Lebih Baik Dari Kolega	95
5.23	Pendapat Responden Tentang Pembagian Tugas Sesuai Dengan Ilmu/Keahlian Yang Dimiliki	95
5.24	Pendapat Responden Tentang Pimpinan Memberikan Kepercayaan Kepada Pegawai Dalam Bekerja	96
5.25	Distribusi Jawaban Responden Tentang Semua pegawai Melaksanakan Tugas Sesuai Yang Ditetapkan	97
5.26	Pendapat Responden Tentang Pimpinan Memberikan Kesempatan Kepada Pegawai Untuk Memperbaiki Kesalahan	98
5.27	Pendapat Responden Tentang Pimpinan Selalu Mendorong Pegawai Untuk Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu	99
5.28	Pendapat Responden Tentang Pimpinan Selalu Memberikan Hukuman/Sanksi Tanpa Membedakan Jabatan	99
5.29	Pendapat Responden Tentang Pegawai Yang Berprestasi Akan Memperoleh Promosi Dari Pimpinan	100
5.30	Pendapat Responden Tentang Pemberian Kesempatan Mengikuti Pendidikan/Pelatihan diberikan secara adil	101
5.31	Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Gaji yang Diterima oleh Pegawai	102
5.32	Pendapat Responden Tentang Pemberian Insentif yang	103

	sesuaidenganKualitasKerja	
5.33	PendapatRespondenTentangKelayakanTunjangan yang DiberikankepadaPegawai	104
5.34	Pendapat Responden Tentang Kerjasama Antar Pegawai Untuk Melaksanakan Tugas	105
5.35	PendapatRespondenTentangKerjaSamadenganInstansi Lain dalamMelaksanakanTugas	106
5.36	DistribusiJawabanRespondenTentangPimpinanSelalu MenerimaGagasanPositif Dari Bawahan	106
5.37	PendapatRespondenTentangPimpinanMemberikanKes empatankepadaPegawaiuntukmengeluarkanpendapat /Ide	107
5.38	Distribusi Responden Tentang Tanggapan Atas Upaya Untuk Mencegah Penyimpangan	109
5.39	Distribusi Responden Tentang Pelaksanaan Evaluasi Pekerjaan Pegawai	110
5.40	Pendapat Responden Tentang Tindakan Perbaikan	111
5.41	Correlations	113
5.42	Penafsiran Koefisien Korelasi	113
5.43	Korelasi Hubungan Antar Variabel Penelitian Berdasarkan Korelasi Pearson (Product Moment)	114
5.44	Hubungan Antar Variabel Penelitian Berdasarkan Korelasi Pearson (Product Moment) dan Koefisien Determinasi	115