

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Armstrong, M. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Media Kompetindo.
- As'ad, Muhammad. 1991. Kinerja sebagai Media Peningkatan Drajad dalam Konteks Industrialisasi, Geneca, Bandung.
- Bryson, JM. 1995. *Strategic Planning For Public And Non Profit Organizations*. San Fransisco:Jossey-Bass Publisher.
- Cascio, Wayne F. 1992. *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*, McGrow-Hill, Inc, New York.
- Cash, W.H. and F.E. Fischer. 1987. *Human Resource Planning. Dalam Famularo, J.J.,Hand Book of Human Resources Administration* (10.3-10.20). Singapore: Fong and Sons Printers Pte Ltd.
- Dwiyanto, Agus. 1995. Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Fauzan. 2001. *Pengaruh Motivasi Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi di Universitas Tanjungpura*, Pontianak.
- French, Wendell L. 1994. *Human Recources Management*, Third Edition, Boston Toronto.
- French, Wendell L., and Bell, Celcil H. 1995. *Organization Development Behavioral Science Intervention for Organization Improvement*, Prentice Hall International, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Gitosudarmo Indriyo dan Mulyono Agus. 1999. *Prinsip Dasar Manajemen*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: BPFEE.
- Gomes, Faustino Cardoso. 1995. *Manajemen Sumber Dava Manusia*. Edisi satu, Andi Offer, Yogyakarta
- Hadari Nawawi. 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Hagemann, Gisela. 1993. *Motivasi Untuk Pembinaan Organisasi*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. 1999. *Organisasi dan Motivasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Herzberg, F. 1966. *The Motivation to work*: John Willey and Sons, Inc.
- Ika, Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kinman and Kinman. 2001. *The Role Of Motivation To Learn In Management Education*.
- Luthans, F. 2002. *Organizational Behavior*. Edisi ke-9. McGraw-Hill Inc. Singapore.
- Mangkunegara Anwar Prabu. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Refika Aditama, Bandung
- Manullang, M. 2002. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Martoyo Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPF.
- Marzuki. 2002. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, Revisi, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Mc Clelland, D. 1996. *Achievement Motif*. New York: Irvington Publisher. Inc.
- Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik* . Jakarta.
- Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik* . Jakarta.
- Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasution. S. 1996. *Metodologi Penelitian Naturalistik-Kualitatif*, Tarsito, Bandung.
- Nimran, Umar. 1999. *Perilaku Organisasi*, Penerbit PT. Citra Media, Surabaya.

- Nugraheni. 2003. *Pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Motivasi Intrinsik* PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- . 2002. *Teori Pengembangan Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. **Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Pelayanan administrasi ; Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia**, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Quigley and Tymon Jr. 2006. *Toward An Integrated Model Of Intrinsic Motivation And Career Self-Management*.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Ruky, Achmad S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*, PT. Gramidia Pustaka Utama, JakartaSekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, Secon Edition, John Willey & Sons, Inc. New York.
- Salusu J. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 1999, *SPSS Mengelolah Data Statistik secara Profesional*,
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, STIE TKPN, Yogyakarta .
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survai*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Soeprihanto, John. 2001. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Pegawai*, BPFE, Edisi Pertama, Yogyakarta
- Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 2004. *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung ; Alfabeta.
- Suryawikarta, Bay. 2006. *Tanggungjawab Administrasi Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan melalui Penyempurnaan*

***Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia*** Bandung ;  
LAN-RI Perwakilan Jawa Barat.

Zainun, Buchori. 1989. ***Manajemen dan Motivasi***. Balai Aksara. Jakarta.

Zeithmal, Valerie a and Bitner, May Jo. 2006. ***Service Marketing***. Mc Grow Hill International Editions.

Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 2004., ***The Behavioral Consequences of service Quality “Journal of Marketing” 60 (31-46). Service Quality “Journal of Marketing” 60 (31-46)***

***Jurnal :***

Angel, Saz-Carranza and Sonia M. Ospina, 2011. “The Behavioral Dimension of Governing Interorganizational Goal-Directed Networks—Managing the Unity-Diversity Tension”. ***Journal of Public Administration Research and Theory*** Volume 21, Number 2 , April 2011.

Ferlie, Ewan; McGivern, Gerry , 2014. “Bringing Anglo-Governmentality into Public Management Scholarship: The Case of Evidence-based Medicine in UK Health Care”. ***Journal of Public Administration Research and Theory***, Volume 24 (1) – Jan 1, 2014.

Jurnal Ilmiah, ***Admnistrasi Publik, Birokrasi Era Reformasi***, Vol. V No 1, September 2004 – Februari 2005.

Nasiri, Samad & Sahar Valikhanfard Zanjani, 2012. “A Consideration of Human Resource Management Future”. ***International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences***. January, 2012, Vol. 2, No. 1

Pandey, Shilpika, 2012. “Future Trends In Human Resource Management”. ***VSRD International Journal of Business and Management Research***, Vol. 2 No. 12, December 2012 / 612

Zakaria, Nazlina, 20011. “Investigating The Role Of Human Resource Management Practices On The Performance Of Sme: A Conceptual Framework”. ***Journal Of Global Management***. January 2011. Volume 3. Number 1



# LAMPPIRAN



# KUESIONER

## PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR CAMAT BATANG KUIS KABUPATEN DELI SERDANG

Bapak,/Ibu dan saudara/i yang saya hormati,

Saya Retno Pujiastuti, Mahasiswa Program Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area,, sedang melakukan penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang, di Kantor tempat Bapak, Ibu dan saudara/i bekerja, dalam rangka penyusunan Tesis.

Saya sangat mengharapkan bantuan saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang ada. Kejujuran jawaban akan memberikan manfaat yang sangat berarti bagi penelitian ini, dan semoga hasilnya juga dapat berguna untuk memberikan bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen. Jawaban-jawaban yang saudara berikan tidak akan mempengaruhi penilaian kantor terhadap diri anda dan tidak akan berpengaruh dalam penilaian prestasi kerja.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.  
Selamat Bekerja dan Semoga Sukses.

Hormat saya,

RETNO PUJIASTUTI

=====

### Identitas Responden

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : L / P

Umur : \_\_\_\_\_ tahun

Pendidikan terakhir : \_\_\_\_\_

Lama Bekerja : \_\_\_\_ tahun \_\_\_\_ bulan

Status Pernikahan : menikah / belum menikah

Golongan/Jabatan : \_\_\_\_\_

### Variabel Y : Pelayanan Administrasi

NO.	PERNYATAAN	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
1	Adanya kecepatan dalam pelayanan					
2	Adanya kesigapan menanggapi masalah dalam pelayanan					
3	Adanya pemberian informasi yang jelas dalam pelayanan					
4	Adanya jaminan kerahasiaan masyarakat dalam pelayanan					
5	Adanya profesional pegawai dalam memberikan pelayanan					
6	Adanya sikap petugas dalam memahami keinginan pelanggan					
7	Adanya sikap petugas dalam memberikan rasa aman					
8	Adanya sikap petugas memberikan perhatian dalam pelayanan					
9	Adanya kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan					
10	Adanya kerapian pegawai dalam memberikan pelayanan					

### VARIABLE X1 : MOTIVASI INTRINSIK

11	Tetap menyelesaikan tugas tanpa diminta oleh pimpinan					
12	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan					
13	Pimpinan selalu memberikan kebebasan kepada pegawai untuk berkarya					
14	Adanya penilaian yang objektif dalam mengukur prestasi kerja pegawai					
15	Pimpinan memberi hadiah kepada pegawai yang berprestasi					
16	Pemberian promosi dilakukan berdasarkan prestasi kerja					
17	Menyukai bila diberikan tugas-tugas baru yang menantang					



18	Berani mengambil resiko untuk memperoleh hasil kerja yang optimal					
19	Adanya keinginan bekerja lebih baik dari kolega					
20	Pembagian tupoksi pegawai sesuai dengan ilmu/keahlian yang dimiliki					
21	Pimpinan memberikan kepercayaan kepada pegawai dalam bekerja					
22	Semua pegawai melaksanakan tugas sesuai yang ditetapkan					
23	Pimpinan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memperbaiki kesalahan					
24	Pimpinan selalu mendorong pegawai untuk menyelesaikan tugas tepat waktu					
25	Pimpinan selalu memberikan hukuman/sanksi tanpa membedakan jabatan					
26	Pegawai yang berprestasi akan memperoleh promosi dari pimpinan					
27	Pemberian kesempatan mengikuti pendidikan/pelatihan diberikan secara adil					
<b>VARIABLE X2 : MOTIVASI EKSTRINSIK</b>						
28	Kesesuaian gaji yang diterima oleh pegawai					
29	Pemberian insentif yang sesuai dengan kualitas kerja					
30	Kelayakan tunjangan yang diberikan kepada pegawai					
31	Kerja sama dengan instansi lain dalam melaksanakan tugas					
32	Pimpinan selalu menerima gagasan positif dari bawahan					
33	Pimpinan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengeluarkan pendapat /ide					
34	Adanya Upaya Petugas Untuk Mencegah Penyimpangan					
35	Pimpinan Senantiasa Melakukan Evaluasi Terhadap Pekerjaan Pegawai					
36	Adanya Upaya Petugas Untuk Melakukan Perbaikan					

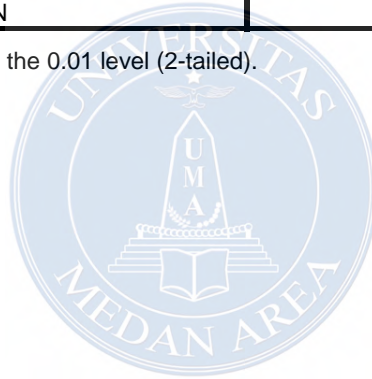
**NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT**

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
<b>22</b>	<b>0.423</b>	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

**Correlations**

		Pelayanan Administrasi	Motivasi Intrnsik	Motivasi Eksterinsik
Pelayanan Administrasi	Pearson Correlation	1	.665**	.624**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002
	N	22	22	22
Motivasi Intrnsik	Pearson Correlation	.665**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	22	22	22
Motivasi Eksterinsik	Pearson Correlation	.624**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	
	N	22	22	22

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



**Correlations**

		Pelayanan Administrasi	Keberhasila n	Pengaku an	Pekerjaan itu sendii	Tanggung Jawab	Pengmbangan
Pelayanan Administrasi	Pearson Correlation	1	.672**	.742**	.104	.447*	.383
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.646	.037	.079
	N	22	22	22	22	22	22
Keberhasilan	Pearson Correlation	.672**	1	.729**	.372	.702**	.429*
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.088	.000	.046
	N	22	22	22	22	22	22
Pengakuan	Pearson Correlation	.742**	.729**	1	.150	.507*	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.505	.016	.008
	N	22	22	22	22	22	22
Pekerjaan itu sendii	Pearson Correlation	.104	.372	.150	1	.166	.101
	Sig. (2-tailed)	.646	.088	.505		.461	.654
	N	22	22	22	22	22	22
Tanggung Jawab	Pearson Correlation	.447*	.702**	.507*	.166	1	.275
	Sig. (2-tailed)	.037	.000	.016	.461		.216
	N	22	22	22	22	22	22
Pengembangan	Pearson Correlation	.383	.429*	.553**	.101	.275	1
	Sig. (2-tailed)	.079	.046	.008	.654	.216	
	N	22	22	22	22	22	22

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

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

**Correlations**

		Pelayanan Administrasi	Kompensasi	Kerjasama	Status	Pengawasan
Pelayanan Administrasi	Pearson Correlation	1	.652**	.421	.635**	-.273
	Sig. (2-tailed)		.001	.051	.001	.219
	N	22	22	22	22	22
Kompensasi	Pearson Correlation	.652**	1	.203	.225	-.401
	Sig. (2-tailed)	.001		.365	.314	.064
	N	22	22	22	22	22
Kerjasama	Pearson Correlation	.421	.203	1	.491*	.056
	Sig. (2-tailed)	.051	.365		.020	.806
	N	22	22	22	22	22
Status	Pearson Correlation	.635**	.225	.491*	1	.062
	Sig. (2-tailed)	.001	.314	.020		.785
	N	22	22	22	22	22
Pengawasan	Pearson Correlation	-.273	-.401	.056	.062	1
	Sig. (2-tailed)	.219	.064	.806	.785	
	N	22	22	22	22	22

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

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

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1		.681 <sup>a</sup>	.464	.407	1.34798	.464	8.211	2	19

a. Predictors: (Constant), Motivasi Eksterinsik, Motivasi Intrnsik

