

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, F. (2008) “Loyalitas, kompetensi pegawai, dan kinerja pelayanan publik,” (37), hal. 103–109.
- Ahmad, J. (2015) “Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi,” in. Yogyakarta: Gava Media.
- Algifari (2016) “Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Perfomance Analysis (IPA), dan Model Kano,” in. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Anshori, M. dan Iswati, S. (2009) “Metodologi Penelitian Kuantitatif,” in. Surabaya: Airlangga University Press.
- Batinggi, A. dan Ahmad, B. (2013) “Manajemen Pelayanan Publik,” in Christian, P. (ed.). Yogyakarta: Andi.
- Bungin, B. (2005) “Metodologi Penelitian Kuantitatif,” in. Jakarta: Kencana.
- Hardiyansyah (2011) “Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya,” in. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah (2017) “Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer,” in. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat (2017) “Manajemen Pelayanan Publik,” in. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Juni Priansa, D. (2016) “Perencanaan dan Pengembangan SDM,” in Garnida, A. (ed.). Bandung: Alfabeta.
- Mahmudi (2018) “Manajemen Kinerja Sektor Publik,” in. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Makmur dan Thahier, R. (2017) “Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara,”

in. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Mukarom, Z. dan Wijaya Laksana, M. (2015) "Manajemen Pelayanan Publik," in Ahmad Saebani, B. (ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.

Mukarom, Z. dan Wijaya Laksana, M. (2016) *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. 1 ed. Diedit oleh B. Ahmad Saebani. Bandung: CV Pustaka Setia.

Mulyadi, D., T. Gedeona, H. dan Nur Afandi, M. (2016) "Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik," in Jubaedah, E. dan Yustiono, E. (ed.). Bandung: Alfabeta.

P. Siagian, S. (2008) "Teori Motivasi dan Aplikasinya," in. Jakarta: Rineka Cipta.

Pasolong, H. (2012) "Metode Penelitian Administrasi Publik," in. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, H. (2016) "Teori Administrasi Publik," in. Bandung: Alfabeta.

Prabu Mangkunegara, A. (2013) "Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia," in. Bandung: Refika Aditama.

Prawirosentono, S. dan Primasari, D. (2017) "Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja dan Motivasi Karyawan Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia," in. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Ratminto dan Septi Winarsih, A. (2005) "Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal," in. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti (2007) "Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil," in Sumayyah, D. (ed.). Bandung: PT Refika Aditama.

Sedarmayanti (2009) "Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)," in Ali Mifka, S. (ed.). Bandung: PT Refika

Aditama.

Singarimbun, M. dan Effendi, S. (1989) “Metode Penelitian Survei,” in. Jakarta: LP3ES.

Soetopo (2009) “Manajemen Sumber Daya Manusia,” in. Jakarta: Gramedia.

Sugiyono (2017) “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,” in. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2013) “Manajemen Sumber Daya Manusia,” in. Jakarta: Center for Academic Publishing Service.

Sutrisno, E. (2009) “Manajemen Sumber Daya Manusia,” in. Jakarta: Kencana.

T. Keban, Y. (2014) “Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu,” in. Yogyakarta: Gava Media.

Jurnal

Adha, F. (2008) ‘Loyalitas, kompetensi pegawai, dan kinerja pelayanan publik’, (37), pp. 103–109.

M. Ryan, R. and L. Deci, E. (2000) ‘Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being’, *American Psychologist*.

Ramli (2015) ‘Gaya komunikasi pemimpin dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik’, *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(1), pp. 26–30.

Peraturan dan Perundang – Undangan

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran

Internet

Portal Pemerintah Kabupaten Semarang. (2017). Informasi Publik, Standar Pelayanan, Data Kependudukan. Diakses pada 15 Maret 2018, dari <http://www.semarangkab.go.id/skpd/dukcapil/>

Tribun Jateng. (2016, 26 Agustus). Indah geram urus e-ktip di Kabupaten Semarang kena ping pong Kecamatan dan Disdukcapil. Diakses pada 26 November 2018, dari <http://jateng.tribunnews.com/2016/08/26/indah-geram-urus-e-ktip-di-kabupaten-semarang-kena-ping-pong-kecamatan-dan-disdukcapil>

Majalah Fakta. (2018, 6 Juli). Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang setiap harinya volume bertambah. Diakses pada 6 Januari 2019, dari <http://majalahfakta.com/pelayanan-di-disdukcapil-kabupaten-semarang-tiap-hari-volumenya-bertambah/>

LAMPIRAN

**PENGARUH MOTIVASI KERJA APARATUR DAN KEMAMPUAN APARATUR
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG**

I. Identitas Peneliti

Nama : Kurnia Nur Aziizah
NIM : 14020115140060
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

II. Pengantar

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1), penulis melakukan penelitian terkait skripsi sebagai bentuk tugas akhir yang wajib dikerjakan oleh mahasiswa. Berkaitan dengan hal tersebut, maka penulis mengajukan judul penelitian yaitu “Pengaruh Motivasi Kerja Aparatur dan Kemampuan Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang”.

Sesuai dengan hal diatas, maka penulis memohon dengan hormat kesediaan Bapak/ Ibu penerima pelayanan publik, khususnya pembuatan Akta Kelahiran untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner yang telah penulis sediakan. Saya menyadari bahwa waktu Bapak/ Ibu sangat berharga. Namun saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/ Ibu agar kiranya berkenan untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini secara obyektif. Hasil penelitian ini akan dipergunakan sebagai data dalam penyusunan skripsi dan identitas Bapak/ Ibu akan dijamin kerahasiaannya.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu dalam meluangkan waktu untuk mengisi seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini, penulis mengucapkan terima kasih. Penulis juga memohon maaf yang sebesar – besarnya apabila ada kata – kata yang kurang berkenan di hati Bapak/ Ibu.

Hormat saya,

Kurnia Nur Aziizah

KUESIONER

Pengaruh Motivasi Kerja Aparatur dan Kemampuan Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

I. Identitas Responden

Nama :
Alamat :
No. Telepon :
Pekerjaan :
Umur : tahun
Jenis Kelamin : Pria / Wanita

II. Petunjuk Pengisian

Berikanlah tanda (X) atau (O) pada jawaban yang Bapak/ Ibu anggap sesuai dengan kondisi, serta berikanlah alasan mengapa Bapak/ Ibu memilih jawaban tersebut.

Pendapat Responden tentang Kinerja Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

1. Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan

- | | |
|----------------------|----------------|
| a. Sangat tidak rapi | c. Rapi |
| b. Tidak rapi | d. Sangat rapi |

Alasan :

2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- | | |
|------------------------|------------------|
| a. Sangat tidak nyaman | c. Nyaman |
| b. Tidak nyaman | d. Sangat nyaman |

Alasan :

3. Kemudahan dalam proses pelayanan

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| a. Sangat tidak mudah | c. Mudah |
| b. Tidak mudah | d. Sangat mudah |

Alasan :

4. Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan

- | | |
|--------------------------|-------------|
| a. Sangat tidak disiplin | c. Disiplin |
|--------------------------|-------------|

- b. Tidak disiplin
- d. Sangat disiplin

Alasan :

5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

- a. Sangat tidak mudah
- c. Mudah
- b. Tidak mudah
- d. Sangat mudah

Alasan :

6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

- a. Sangat tidak cukup
- c. Cukup
- b. Tidak cukup
- d. Sangat cukup

Alasan :

7. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

- a. Sangat tidak cermat
- c. Cermat
- b. Tidak cermat
- d. Sangat cermat

Alasan :

8. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- a. Sangat tidak jelas
- c. Jelas
- b. Tidak jelas
- d. Sangat jelas

Alasan :

9. Kemampuan petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- a. Sangat tidak mampu
- c. Mampu
- b. Tidak mampu
- d. Sangat mampu

Alasan :

10. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- a. Sangat tidak ahli
- c. Ahli
- b. Tidak ahli
- d. Sangat ahli

Alasan :

11. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- a. Sangat tidak tanggap
- c. Tanggap
- b. Tidak tanggap
- d. Sangat tanggap

Alasan :

12. Petugas/ aparaturn melakukan pelayanan dengan cepat

- a. Sangat tidak cepat
- b. Tidak cepat
- c. Cepat
- d. Sangat cepat

Alasan :

13. Petugas/ aparaturn melakukan pelayanan dengan tepat

- a. Sangat tidak tepat
- b. Tidak tepat
- c. Tepat
- d. Sangat tepat

Alasan :

14. Petugas/ aparaturn melakukan pelayanan dengan cermat

- a. Sangat tidak cermat
- b. Tidak cermat
- c. Cermat
- d. Sangat cermat

Alasan :

15. Petugas/ aparaturn melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

- a. Sangat tidak tepat
- b. Tidak tepat
- c. Tepat
- d. Sangat tepat

Alasan :

16. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

- a. Sangat tidak tanggap
- b. Tidak tanggap
- c. Tanggap
- d. Sangat tanggap

Alasan :

17. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

- a. Sangat tidak pasti
- b. Tidak pasti
- c. Pasti
- d. Sangat pasti

Alasan :

18. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

- a. Sangat tidak pasti
- b. Tidak pasti
- c. Pasti
- d. Sangat pasti

Alasan :

19. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

- a. Sangat tidak pasti
- b. Tidak pasti
- c. Pasti
- d. Sangat pasti

Alasan :

20. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

- a. Sangat tidak pasti
- b. Tidak pasti
- c. Pasti
- d. Sangat pasti

Alasan :

21. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan

- a. Sangat tidak didahulukan
- b. Tidak didahulukan
- c. Didahulukan
- d. Sangat didahulukan

Alasan :

22. Petugas melayani dengan sikap ramah

- a. Sangat tidak ramah
- b. Tidak ramah
- c. Ramah
- d. Sangat ramah

Alasan :

23. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

- a. Sangat tidak sopan
- b. Tidak sopan
- c. Sopan
- d. Sangat sopan

Alasan :

24. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)

- a. Sangat tidak baik
- b. Tidak baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

Alasan :

25. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

- a. Sangat tidak menghargai
- b. Tidak menghargai
- c. Menghargai
- d. Sangat menghargai

Alasan :

Pendapat Responden tentang Motivasi Kerja Aparatur dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

26. Naluri atau dorongan kekuatan petugas dalam melaksanakan dan menyelesaikan pelayanan

- a. Sangat tidak baik
- b. Tidak baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

Alasan :

27. Dorongan petugas untuk melakukan tugasnya

- a. Sangat tidak baik
- b. Tidak baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

Alasan :

28. Petugas bersedia menyelesaikan permohonan pelayanan

- a. Sangat tidak bersedia
- b. Tidak bersedia
- c. Bersedia
- d. Sangat bersedia

Alasan :

29. Petugas mahir menggunakan keahlian teknologi dalam pelayanan

- a. Sangat tidak mahir
- b. Tidak mahir
- c. Mahir
- d. Sangat mahir

Alasan :

30. Keterampilan petugas dalam menyelesaikan tugas

- a. Sangat tidak terampil
- b. Tidak terampil
- c. Terampil
- d. Sangat terampil

Alasan :

31. Petugas mampu bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan

- a. Sangat tidak mampu
- b. Tidak mampu
- c. Mampu
- d. Sangat mampu

Alasan :

32. Petugas melaksanakan sesuatu sesuai apa yang dibebankan kepadanya

- a. Sangat tidak sesuai
- c. Sesuai

- b. Tidak sesuai
- d. Sangat sesuai

Alasan :

33. Petugas mampu mewujudkan tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan

- a. Sangat tidak mampu
- c. Mampu
- b. Tidak mampu
- d. Sangat mampu

Alasan :

Pendapat Responden tentang Kemampuan Aparatur dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

34. Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat

- a. Sangat tidak mampu
- c. Mampu
- b. Tidak mampu
- d. Sangat mampu

Alasan :

35. Petugas menyelesaikan pelayanan tepat waktu

- a. Sangat tidak tepat
- c. Tepat
- b. Tidak tepat
- d. Sangat tepat

Alasan :

36. Petugas mampu bekerjasama dalam penyelesaian pelayanan

- a. Sangat tidak mampu
- c. Mampu
- b. Tidak mampu
- d. Sangat mampu

Alasan :

37. Petugas mampu beradaptasi dengan lingkungan organisasi

- a. Sangat tidak mampu
- c. Mampu
- b. Tidak mampu
- d. Sangat mampu

Alasan :

38. Petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan alur pelayanan

- a. Sangat tidak sesuai
- c. Sesuai
- b. Tidak sesuai
- d. Sangat sesuai

Alasan :

39. Petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat

- a. Sangat tidak cepat
- b. Tidak cepat
- c. Cepat
- d. Sangat cepat

Alasan :

40. Petugas mempunyai inisiatif untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan

- a. Sangat tidak baik
- b. Tidak baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

Alasan :

41. Petugas dalam melayani masyarakat sesuai SOP

- a. Sangat tidak sesuai
- b. Tidak sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Alasan :

42. Petugas mempunyai kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya

- a. Sangat tidak sesuai bidang
- b. Tidak sesuai bidang
- c. Sesuai bidang
- d. Sangat sesuai bidang

Alasan :



Suasana di ruang tunggu pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang



Suasana di ruang tunggu pelayanan Administrasi Kependudukan pada saat jam istirahat pelayanan



Suasana saat antrian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang



Mesin untuk layanan antrian sesuai kebutuhan masyarakat



Fasilitas – fasilitas yang disediakan di dalam ruang tunggu pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil





Loket pengambilan dokumen Pencatatan Sipil dan legalisir



Saat melakukan penelitian dengan wawancara dan memberikan kuesioner kepada responden yang mengurus Akta Kelahiran

Output Uji Validitas

Output Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	25

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	9

Output Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kinerja	.066	51	.200*	.984	51	.709
Motivasi	.102	51	.200*	.957	51	.062
Kemampuan	.090	51	.200*	.972	51	.263

*. This is a lower bound of the true significance.

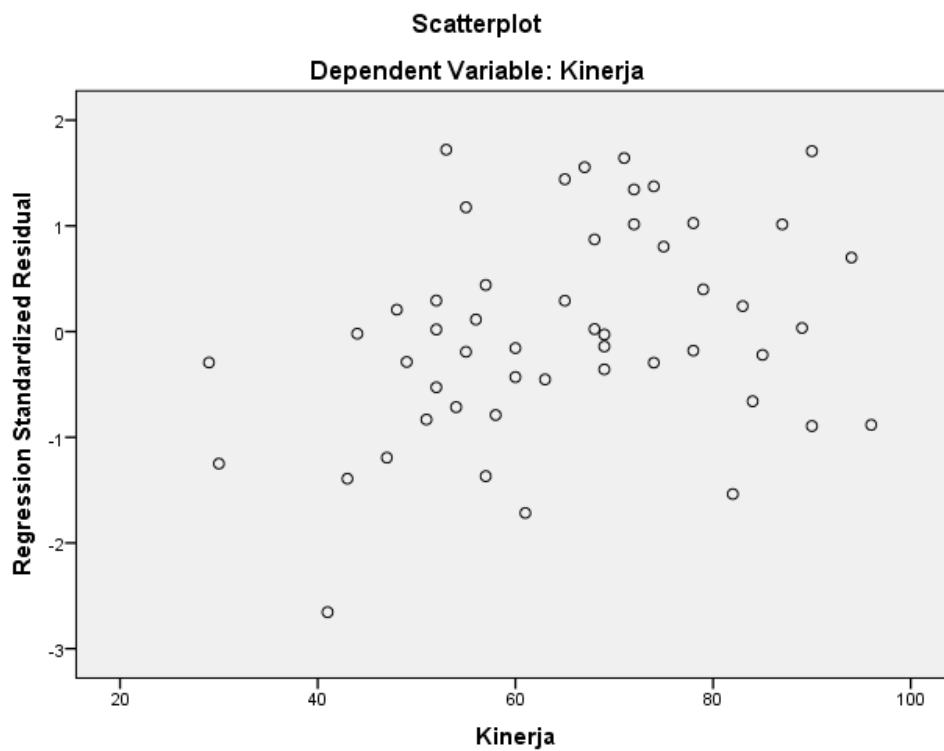
a. Lilliefors Significance Correction

Output Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.213	3.241		.683	.498		
Motivasi	1.413	.219	.461	6.458	.000	.407	2.459
Kemampuan	1.558	.204	.547	7.656	.000	.407	2.459

a. Dependent Variable: Kinerja

Output Uji Heteroskedastisitas



Output Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Gletser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.884E-15	3.241		.000	1.000		
	Motivasi	.000	.219	.000	.000	1.000	.407	2.459
	Kemampuan	.000	.204	.000	.000	1.000	.407	2.459

a. Dependent Variable: Abs_RES

Output Uji Korelasi

Correlations

			Kinerja	Motivasi	Kemampuan
Kendall's tau_b	Kinerja	Correlation Coefficient	1.000	.754**	.752**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	51	51	51
	Motivasi	Correlation Coefficient	.754**	1.000	.623**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	51	51	51
	Kemampuan	Correlation Coefficient	.752**	.623**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	51	51	51

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

Output Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.213	3.241		.683	.498		
	Motivasi	1.413	.219	.461	6.458	.000	.407	2.459
	Kemampuan	1.558	.204	.547	7.656	.000	.407	2.459

a. Dependent Variable: Kinerja

Output Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11590.226	2	5795.113	216.930	.000 ^b
	Residual	1282.283	48	26.714		
	Total	12872.510	50			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kemampuan, Motivasi

Output Uji Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.949 ^a	.900	.896	5.169

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja