



**KEMAMPUAN, MOTIVASI KERJA PEGAWAI,
DAN KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA**

KARYA AKHIR

**OLEH
RIZAL RASYUDDIN
55106120163**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRAK

Penelitian tentang Kemampuan, Motivasi Kerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara terletak di Jalan Yos Sudarso No.27-29 Jakarta Utara. Penulis menggunakan metode survey yang bersifat asosiatif, dengan responden 98 pegawai dan 60 pengguna jasa pertanahan dan menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1). Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Hal ini disebabkan karena proses penyelesaian kegiatan pelayanan dilingkungan Badan Pertanahan Nasional telah diatur dalam Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan yang berlaku secara nasional, sehingga pola penyelesaian pekerjaan berdasarkan pada aturan tersebut. (2). Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Variabel motivasi kerja pegawai memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pertanahan. Motivasi kerja pegawai yang tinggi akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pertanahan. (3). Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, hanya ada pengaruh parsial tapi tidak simultan.

Direkomendasikan : (1). Disarankan agar pimpinan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara melakukan penguatan-penguatan sikap dan perilaku pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan melalui diklat, profiling, atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi baik formal maupun informal sehingga pegawai dapat meningkatkan profesionalisme. (2). Upaya meningkatkan motivasi kerja pegawai dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai macam cara diantaranya menetapkan biaya operasional pelayanan pertanahan yang realistis dan disesuaikan berdasarkan kondisi wilayah setempat, menyediakan ruangan dan fasilitas kantor yang memadai, memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi, mendengar keluhan pegawai, serta mencari jalan keluarnya, mempromosikan pegawai yang dipandang cukup untuk menduduki jabatan tertentu dan sebagainya. (3). Melibatkan masyarakat dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan menjalin komunikasi baik secara lisan maupun secara tertulis dalam bentuk saran dan masukan bagi pejabat ataupun pegawai yang ikut terlibat dalam kegiatan pelayanan pertanahan dengan menyediakan kotak saran.

PENGESAHAN

Judul : **Kemampuan, Motivasi Kerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara**

Bentuk Karya Akhir : Pengambilan Keputusan

Nama : Rizal Rasyuddin

N I M : 55106120163

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : September 2009

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing

Dr. La Ode Kalimin, MSi

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Kemampuan, Motivasi Kerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara**
Nama : Rizal Rasyuddin
N I M : 55106120163
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : September 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, September 2009

Rizal Rasyuddin

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul **“Kemampuan, Motivasi Kerja Pegawai, dan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa laporan karya akhir ini dapat terselesaikan atas bantuan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Endi Rekarti, SE, ME selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. La Ode Kalimin, MSi, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian dan selalu meluangkan waktu, memberikan masukan dan arahnya.
4. Bapak H. Cecep Bagja Gunawan,, Kepala Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara yang telah memberikan kesempatan, informasi dan masukkannya kepada penulis.
5. Rekan-rekan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

6. Para pemohon di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Ayahku Almarhum Salim Arsyad dan Ibunda Hj. Djaidah S. Arsyad tersayang yang senantiasa memberikan dorongan beserta doanya untuk keberhasilan penulis.
8. Istriku tercinta Iin Parlinda, dan ananda Alda, Alfatih dan Aliysa yang tiada hentinya memberikan dorongan dan perhatiannya kepada penulis.
9. *My best friend* Bambang Sep Antono yang telah banyak membantu penulis dan memberikan masukan-masukannya.
10. Bapak Yayat, Juni, Ibu Vivi, Sri, Tiur, Bang Gani, Rita, Joko dan teman-teman Angkatan 9 MMUMB Depok atas support dan inspirasinya.
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu pelaksanaan karya akhir dan penyusunan laporan ini.

Segala kekurangan pada karya akhir ini semata-mata merupakan bagian dari keterbatasan pengetahuan dan kesempatan. Akhir kata penulis mengharapkan semoga karya akhir ini dapat bermanfaat baik sebagai bahan perbandingan maupun sebagai penambah pengetahuan, dan semoga amal dan budi baik pihak-pihak yang telah membantu penulis dibalas oleh Allah SWT dengan berlipat ganda.

Bogor, September 2009

Penulis

Rizal Rasyuddin

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	15
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
1.5. Sistematika Penelitian.....	17
BAB II DESKRIPSI ORGANISASI	19
2.1. Gambaran Umum Wilayah.....	19
2.2. Organisasi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara....	20
2.3. Sumber Daya.....	34
2.4. Jenis Pelayanan di Bidang Pertanahan.....	35

BAB III KAJIAN PUSTAKA KERANGKA BERPIKIR DAN	
HIPOTESIS	37
3.1. Kajian Pustaka	37
3.1.1. Kemampuan.....	37
3.1.2. Motivasi Kerja	40
3.1.3. Kualitas Pelayanan	48
3.2. Kerangka Berpikir	57
3.3. Hipotesis	61
BAB IV . OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	62
4.1. Obyek Penelitian	62
4.2. Metodologi Penelitian	62
4.2.1. Populasi dan Sampel Penelitian	63
4.2.1.1. Populasi	63
4.2.1.2. Sampel..	63
4.2.2. Metode Pengumpulan Data	65
4.2.3. Instrumen Penelitian	66
4.2.4. Definisi Operasional Variabel	67
4.2.5. Teknik Analisis Data	73
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	77
5.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	82
5.2. Hasil dan Analisis Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	86

5.2.1. Hasil dan Analisa Uji CFA Kemampuan	86
5.2.2. Hasil dan Analisa Uji CFA Motivasi	89
5.2.3. Hasil dan Analisa Uji CFA Kualitas Pelayanan	91
5.3. Indeks Kemampuan, Motivasi dan Kualitas Pelayanan.....	93
5.4. Uji Hipótesis.....	95
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	98
6.1. Kesimpulan	98
6.2. Rekomendasi	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	103
RIWAYAT HIDUP	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir.....	60
Gambar 4.1. Model Persamaan Struktur.....	73
Gambar 5.1. Tabulasi Silang Jenis Kelamin Responden dengan Umur.....	78
Gambar 5.2. Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir Responden dengan Umur.....	79
Gambar 5.3. Tabulasi Silang Jenis Pendidikan Terakhir Responden dengan Jenis Kelamin.....	81
Gambar 5.4. Hasil Uji CFA Kemampuan (X_1)	86
Gambar 5.5. Hasil Uji CFA Motivasi (X_2).	89
Gambar 5.6. Hasil Uji CFA Kualitas Pelayanan	91
Gambar 5.7. Indeks Kemampuan	93
Gambar 5.8. Indeks Motivasi.....	94
Gambar 5.9. Indeks Kualitas Pelayanan.....	94
Gambar 5.10. Hasil Pengujian Hipotesis.....	95
Gambar 5.11. Hasil Uji Analisis Jalur (Model Trimming).....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.2. Kisi-Kisi Instrumen Kemampuan pegawai	70
Tabel 4.3. Kisi-kisi Instrumen Motivasi Kerja	72
Tabel 4.4. Standar Koefisien Korelasi.....	76
Tabel 5.1. Tabulasi Silang Jenis Kelamin Responden dengan Umur.....	78
Tabel 5.2. Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir Responden Dengan Umur.....	80
Tabel 5.3. Tabulasi Silang Jenis Pendidikan Terakhir Responden Dengan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kemampuan.....	82
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Motivasi.....	84
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 5.7. Hasil Uji CFA Kemampuan	86
Tabel 5.8. Hasil Uji CFA Motivasi	89
Tabel 5.9. Hasil Uji CFA Kualitas Pelayanan.....	91
Tabel 5.10. Nilai Probabilitas Varians Kualitas Pelayanan.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan (kuesioner pegawai).....	104
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan (kuesioner pemohon).....	111
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Pegawai.....	116
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner Pemohon.....	122
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kemampuan.....	124
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi.....	125
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	126
Lampiran 8. Transformasi Data Ordinal ke Interval Variabel Kemampuan	127
Lampiran 9. Transformasi Data Ordinal ke Interval Variabel Motivasi ...	129
Lampiran 10. Uji CFA Kualitas Pelayanan	131
Lampiran 11. Uji CFA Kemampuan.....	133
Lampiran 12. Uji CFA Motivasi.....	134
Lampiran 13. Hasil Pengujian hipotesis.....	135
Lampiran 14. Indeks Kualitas Pelayanan, Kemampuan Kerja dan Motivasi.	139