

**PENGARUH PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh

NOVITA AMALIA

NPM 1503100035

Program Studi Ilmu Administrasi Publik



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2019

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : **NOVITA AMALIA**
N P M : 1503100035
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **PENGARUH PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN**

Medan, 5 Maret 2019

Pembimbing

SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd

Dekan,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

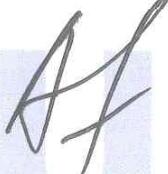
Nama Mahasiswa : **NOVITA AMALIA**
N P M : 1503100035
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Kamis, 14 Maret 2019
Waktu : 07.45 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Drs. H. A. HIDAYAH DLT., M.Si** (.....)
PENGUJI II : **Drs. BANGUN NAPITUPULU., M.Si** (.....)
PENGUJI III : **SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H** (.....)

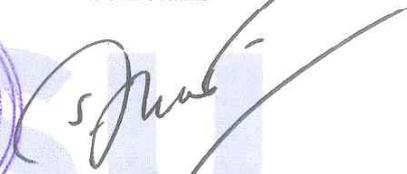
PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.S.P.

Sekretaris



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom



Unggul | Cerdas | Terpercaya

SURAT PERNYATAAN



Dengan ini saya NOVITA AMALIA, NPM 1503100035, menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh undang-undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu, atau memplagiat, meniplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya di batalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan pemberian ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 03 Maret 2019

Yang Menyatakan



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Novita Amalia', written over the stamp.

NOVITA AMALIA



Agil, Cerdas & Terpercaya
 Jawab surat ini agar disebutkan
 dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : **NOVITA AMALIA**
 N P M : **1503100035**
 Jurusan : **IAN / Pembangunan**
 Judul Skripsi : **Pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan Di Dinas sosial kota Medan**

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	16-1-2019	- Pendapat ahli baik baik ada dalam latar belakang - Perbaiki yg diberi tanda pada Bab. I	
2.		- Perbaiki rumusan paragraf	
2.	28.1.19	- Perbaiki anggapan dasar nya - Perbaiki yg diberi tanda pada Bab. II	
3.	2.2.19	- Perbaiki uraian penulisan teknik Pengumpulan data pada Bab III	
4.	6.2.19	- ke Bab. I, II dan III	
5.	20.2.19	- Perbaiki kembali per paragraf (4, 3, 3, 4 cm)	
6.	28.2.19	- Perbaiki yang diberi tanda pada Bab. IV - Perbaiki cara penulisan tabel sumber	
7.	3.3.19	- Angkapan surat pernyataan, daftar tabel sangat mudah dan diperlukan lainnya	
8.	5.3.19	ke Pemb. Skripsi dapat diujikan dan sidang uji nisan	

Medan, ...05...03.....2019..

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke : I

(Dr. Arif M. Saleh S.Sos) M.sp

(Naili Khoiriah S.I.P.M) Pd

SYAFRUMIN S.Sos M.H

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna untuk melengkapi tugas-tugas dalam memenuhi dalam memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dan tak lupa juga buat Ayah dan Ibunda tercinta yang telah mengasuh, membimbing serta memberikan bantuan moral dan materil selama menempuh jenjang pendidikan sehingga selesainya Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam Skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki dalam penyajiannya, oleh karena itu dengan hati yang tulus dan ikhlas, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca yang nantinya dapat berguna untuk penyempurnaan Skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis sertakan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Kedua Orangtua Saya yang Telah Membesarkan, Membimbing Dan Menyekolahkan Saya Sampai Saat ini.
2. Kepada Abang dan Kakak saya yang telah memotivasi dan memberi semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini

3. Bapak Rektor Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.sos, MSP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd, selaku Ketua Progran Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ananda Mahardika, S.sos, M.SP, selaku Sekretaris Progran Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Syafruddin, S.Sos.,M.H, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisan Skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Civitas Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
9. Bapak Ir. Endar Sutan Lubis, M.Si sebagai Kepala Dinas Sosial Kota Medan
10. Bapak Rudi Ripianto Parinduri Sebagai Sub Bagian Umum di Dinas Sosial Kota Medan.
11. Bapak dan Ibu Pegawai yang telah memberikan Saya Kesempatan Untuk Melakukan Penelitian di Dinas Sosial Kota Medan
12. Fatra Wiska Tiara yang telah Mendukung dan Memotivasi saya selama ini.
13. Teristimewa Kepada Teman-teman PPL saya sekaligus sahabat saya Selvy Widya Rahmi Aceh, Wilda Yanti Harianto, Rija Br Bancin, Eka Ramadhan Dan Rino Hardianto.

14. Teristimewa Juga Kepada Sahabat Saya Dari SMA Sampai Sekarang Anggi Feby Sarfita Siregar, Zairina Ulfa, Riri Yuli Maudya Ridwan Dan Thiana Ayu Lestari
15. Teman-teman di prodi IAN khususnya Administrasi Pembangunan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
16. Sahabat-sahabat saya yang telah memotivasi saya untuk bersemangat dalam pembuatan Skripsi ini.

Akhir kata dengan bantuan dan dukungan yang telah penulis dapatkan akhirnya penulis dengan rendah hati dan senantiasa memohon perlindungan dari Allah SWT, semoga amal baik dan perbuatan tersebut mendapat imbalan yang baik pula dari Allah SWT, Amin ya Robbal Alamin.

Medan, 03 Maret 2019

Penulis

NovitaAmalia

1503100035

PENGARUH PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN

NOVITA AMALIA

1503100035

Abstrak

Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh organisasi. Semangat tidaknya pegawai juga bisa disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila pegawai tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka pegawai cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat. Dengan adanya pemberian insentif yang tepat serta cara kerja yang baik sehingga kedepannya, proses kerja organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan mengukur tingkatan pemberian insentif di Dinas Sosial Kota Medan, untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan pegawai dari di Dinas Sosial Kota Medan, untuk mengetahui dan mengukur hubungan antara pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Sosial Kota Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, serta menghubungkannya secara sistematis teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan koefisien korelasi product moment untuk membuktikan hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat korelasi antara pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan. Nilai koefisien dapat dinyatakan bahwa $r_{xy} = 0,984$ berarti berhubungan. Tingkat Regresi Linier terhadap pemberian insentif dengan nilai $a = 24,246$ dan nilai $b = 0,343$ nilai y dengan nilai tertinggi (42) sebanyak 38,652 dan nilai y dengan nilai terendah (30) sebesar 34,536 Tingkat determinasi terhadap kualitas pelayanan 89,8740%. Adanya pengaruh yang sangat kuat antara pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Insentif dan Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS.....	8
2.1 Pengertian Insentif.....	8
2.2 Tujuan Insentif.....	9
2.3 Jenis-jenis Insentif.....	10
2.4 Bentuk Insentif.....	10
2.5 Ukuran Insentif.....	11
2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Besarnya Insentif.....	12
2.7 Keuntungan dan Kekurangan Insentif.....	13
2.8 Sistem Pemberian Insentif.....	13
2.9 Cakupan Insentif.....	14
2.10 Pengertian Kualitas.....	16
2.11 Pedoman Pelayanan Publik.....	16

2.12 Pengertian Pelayanan.....	17
2.13 Karakteristik Pelayanan.....	18
2.14 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.15 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	20
2.16 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.17 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	22
2.18 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	23
2.19 Hubungan Insentif terhadap Kualitas Pelayanan.....	24
2.20 Anggapan Dasar dan Hipotesis.....	25
2.20.1 Anggapan Dasar.....	25
2.20.2 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Definisi Konsep.....	27
3.3 Definisi Operasional.....	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.7 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	34
3.7.1 Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Medan.....	35
3.7.2 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Medan.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN KESIMPULAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.2 Pembahasan.....	72
1. Uji Korelasi Product Moment.....	72
2. Uji Signifikan.....	82
3. Uji Determinasi.....	82
4. Uji Regresi Linier.....	83
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Golongan.....	41
Tabel 4.5	Apakah Besarnya Kecilnya Pemberian Insentif yang Diberikan Bergantung Pada Banyaknya Sedikitnya Hasil yang telah dicapai dalam Waktu Kerja Pegawai.....	42
Tabel 4.6	Apakah Dengan Adanya Pemberian Insentif dapat Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kota Medan.....	43
Tabel 4.7	Apakah Pemberian Insentif Berpengaruh Besar terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kota Medan.....	44
Tabel 4.8	Apakah Besarnya Pemberian Insentif Ditentukan atas Dasar Lamanya Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.9	Apakah Lamanya Kerjanya Pegawai Sudah sesuai Dengan Prosedur yang telah Ditetapkan.....	46
Tabel 4.10	Apakah Lama Kerjanya Pegawai dapat Memuaskan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	47
Tabel 4.11	Apakah Pemberian Insentif didasarkan pada Senioritas atau Masa Kerja yang dilakukan oleh Pegawai dalam Suatu Organisasi.....	48
Tabel 4.12	Apakah Senioritas Atau Masa Kerja Sudah Sesuai Dengan Prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.....	49
Tabel 4.13	Apakah Senioritas Atau Masa Kerja telah dilaksanakan dengan Baik.....	50
Tabel 4.14	Dalam Pemberian Insentif yang dilakukan Oleh Dinas Sosial Kota Medan Apakah Sudah Adil dan Layak Bagi Pegawai Berdasarkan Pengorbanan Kerja yang telah Mereka Lakukan.....	51

Tabel 4.15	Apakah Keadilan Dan Kelayakan Menjadi Faktor Penting Dalam Pemberian Insentif.....	52
Tabel 4.16	Apakah Keadilan dan Kelayakan dalam Pemberian Insentif Akan Meningkatkan Kinerja Pegawai.....	53
Tabel 4.17	Apakah Nilai Atau Rangking dalam Suatu Jabatan Menjadi Salah Satu Faktor Penting Dalam Pemberian Insentif.....	54
Tabel 4.18	Apakah dengan adanya Penilaian atau Rangking dapat Meningkatkan Kinerja Pegawai.....	55
Tabel 4.19	Apakah dengan Adanya Penilaian atau Rangking dapat Mendorong Pegawai untuk Lebih Giat agar Mendapatkan Jabatan yang Lebih Baik.....	56
Tabel 4.20	Apakah Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan Harapan Masyarakat.....	57
Tabel 4.21	Apakah Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai sudah Dilaksanakan dengan Baik.....	58
Tabel 4.22	Apakah Dalam Kualitas Pelayanan Pegawai Dapat Diandalkan Atau Dipercaya Oleh Masyarakat.....	59
Tabel 4.23	Apakah dengan adanya Kulititas Pelayanan Pegawai dapat Membantu Masyarakat dengan Tanggap Dalam Memecahkan Masalah yang Dihadapi Oleh Masyarakat.....	60
Tabel 4.24	Apakah Bapak/Ibu Mampu Berkomunikasi dengan Baik Kepada Masyarakat yang Membutuhkan Pelayanan.....	61
Tabel 4.25	Apakah Bapak/Ibu Telah Melayanin Masyarakat dengan tanggap dan Cepat.....	62
Tabel 4.26	Apakah Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan dapat Menjamin Masyarakat Merasa Aman.....	63
Tabel 4.27	Apakah Bapak/Ibu Tidak Membanding-Bandingkan Masyarakat yang Satu dengan yang Lain.....	64
Tabel 4.29	Apakah Dalam Memberikan Pelayanan Bapak/Ibu Bersikap Ramah, Sabar dan Sopan Kepada Masyarakat.....	65

Tabel 4.30	Apakah Bapak/Ibu dengan Cepat Menanggapi Keluhan Masyarakat.....	66
Tabel 4.31	Apakah Dalam Memberikan Pelayanan Harus Bersikap Adil Kepada Masyarakat.....	67
Tabel 4.32	Apakah Kualitas Pelayanan yang dijalani Ada Hubungan Interaksi dengan Masyarakat.....	68
Tabel 4.33	Apakah Peralatan Yang Dimiliki Dinas Sosial Kota Medan Sudah Memadai.....	69
Tabel 4.34	Apakah Dinas Sosial Kota Medan Mudah Dijangkau dan Strategis.....	70
Tabel 4.35	Apakah Kondisi Lingkungan di Dinas Sosial Kota Medan Nyaman dan Bersih.....	71
Tabel 4.36	Tabulasi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas (X) Pengaruh Pemberian Insentif.....	72
Tabel 4.37	Tabulasi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.38	Koefisien Korelasi Antara Variabel Bebas (X) dengan Variabel Terikat (Y).....	79
Tabel 4.39	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.39 Grafik Garis Linier Sederhana Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan.....	85
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Kuesioner Penelitian
- Lampiran III : Tabel Harga Hasil Dari r Product Moment
- Lampiran IV : Tabel t
- Lampiran V : SK- 1 Pemohonan Persetujuan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran VI : SK – 2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran VII : SK – 3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VII : SK – 4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran IX : SK – 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran X : SK – 10 Undangan Panggilan Skripsi
- Lampiran XI : Surat Pengantar Izin Penelitian Mahasiswa
- Lampiran XII : Surat Izin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Instansi pemerintah saat ini dihadapkan pada masalah yang kompleks baik dilihat dari pengaruh internal maupun eksternal instansi. Untuk membantu agar instansi dapat berjalan dengan lancar perlu adanya sumber daya manusia. Sumber daya manusia pada suatu instansi pemerintah merupakan aspek yang sangat penting. Setiap instansi yang diberikan tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai, dalam mencapai tujuan tersebut agar maksimal maka dapat dicapai dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Salah satu sumber daya yang telah tersedia dan keberadaannya berpengaruh besar terhadap pencapaian tujuan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya instansi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia maka sulit bagi instansi tersebut untuk mencapai tujuan.

Setiap pegawai dalam suatu instansi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika pegawai tersebut bergabung pada instansi tersebut, dan tidak dapat disangkal bahwa tujuan bagi kebanyakan orang khususnya pegawai pada suatu

instansi adalah untuk mencari nafkah dan mendapatkan uang. Berarti apabila seorang pegawai sudah melakukan kinerjanya yang baik maka pegawai tersebut akan mengharapkan imbalan baik dalam bentuk uang maupun dalam bentuk lainnya. Idealnya setiap instansi harus dapat menyeimbangkan pencapaian tujuan para pegawainya.

Saat ini, untuk dapat mengikuti segala perkembangan yang ada dan tercapainya tujuan suatu instansi dimana perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka perlu adanya suatu dorongan atau rangsangan untuk pegawai agar dapat bekerja dengan baik. Gaji tidak dapat lagi dijadikan satu-satunya alat untuk meningkatkan kinerja pegawai oleh karena itu dibutuhkan kombinasi antara gaji dalam bentuk kompensasi lainnya. Salah satu strateginya yang dapat ditetapkan dalam meningkatkan profesionalisme, kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil dan meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan memberikan tambahan penghasilan pegawai aparatur sipil negara atau insentif.

Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh organisasi. Semangat tidaknya pegawai juga bisa disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila pegawai tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka pegawai cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat. Dengan adanya pemberian insentif yang tepat serta cara kerja yang baik sehingga kedepannya, proses kerja organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi.

Insentif memiliki dua aspek kepentingan, yaitu untuk organisasi dan untuk pegawai itu sendiri. Bagi organisasi, insentif dilaksanakan dengan maksud untuk

mempertahankan pegawai yang berprestasi dan memotivasi pegawai yang kurang berprestasi. Bagi pegawai, selain mendorong mereka untuk bekerja lebih giat, pemberian insentif dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai. Apabila kesejahteraan pegawai tercukupi maka pegawai akan lebih baik dan diharapkan berpengaruh pula terhadap prestasi kerjanya.

Faktor utama penyebab kurangnya antusias dan semangat kerja pegawai adalah faktor kebutuhan. Faktor tersebut sangat berpengaruh besar karena tujuan utama seseorang untuk bekerja adalah memenuhi kebutuhan hidupnya, jika pemberian insentif yang cukup dapat memotivasi pegawai untuk bekerja dengan lebih baik sehingga para pegawai bergairah dalam bekerja dalam upaya pencapaian tujuan. Hal yang harus diperhatikan adalah pemberian insentif harus dilaksanakan tepat pada waktunya, agar dapat mendorong setiap pegawai untuk bekerja secara lebih baik dari keadaan sebelumnya dan meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian insentif telah berperan besar dalam menciptakan kualitas pelayanan pegawai.

Pemberian insentif didalam suatu perusahaan/organisasi memegang peranan penting karena diyakini akan dapat mengatasi berbagai permasalahan di tempat kerja yang semakin kompleks seperti rendahnya kinerja dikarenakan semangat dan gairah kerja pegawai yang masih belum sepenuhnya baik. Salah satu cara mengoptimalkan kualitas pelayanan adalah dengan pemberian balas jasa (insentif) secara sengaja diberikan kepada pegawai agar di dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga kualitas dan kinerjanya meningkat.

Kendala yang dihadapi dalam pemberian insentif adalah masih banyak pegawai yang tidak bekerja secara maksimal dan tidak memiliki rasa tanggung jawab sehingga kualitas pelayanan tidak sepenuhnya berjalan dengan baik.

Pelayanan merupakan suatu bentuk hak dan kewajiban, yaitu mendapatkan pelayanan adalah hak bagi setiap warga negara sebagai penerima layanan dan kewajiban dari pemerintah sebagai pemberi layanan. Dimana pelayanan publik menjadi hak-hak mendasar yang dijamin oleh konstitusi. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kata lain pelayanan publik yang penyelenggaraannya dilakukan oleh institusi/pemerintah berdasarkan pada undang-undang yang dibentuk dan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat. Dengan baiknya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah tentu akan berdampak positif pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri (*public trust*). Namun, dalam kenyataannya masih banyak aparat pemerintah yang belum menyadari arti pentingnya pelayanan publik. Hal inilah yang membuat tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah masih rendah.

Seharusnya dengan adanya pemberian insentif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, rasa tanggung jawab terhadap jabatan dan semakin baiknya mutu kepemimpinan bagi pegawai. Salah satu cara

mengoptimalkan kualitas pelayanan adalah dengan pemberian balas jasa (insentif) secara sengaja diberikan kepada pegawai agar di dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga kualitas dan kinerjanya meningkat.

Dengan demikian, dapat dikemukakan bahwa insentif (*incentive*) merupakan elemen penghasilan atau balas jasa yang diberikan secara tidak tetap atau bersifat variable tergantung pada kondisi pencapaian prestasi kerja pegawai. Dari teori yang dikemukakan bahwa insentif merupakan pemberian uang diluar gaji yang seharusnya pegawai terima yang diberikan oleh Kepala Dinas sebagai pengakuan terhadap kinerja pegawai kepada dinas sosial. Jadi semakin besar kontribusi seorang pegawai terhadap organisasi maka semakin besar pula yang harusnya diberikan Dinas sebagai reward kepada pegawai. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengambil judul penelitian tentang **“Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Sosial Kota Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat digambarkan hasil penelitian, maka Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana Pengaruh Pemberian Insentif terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Dinas Sosial Kota Medan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui dan mengukur tingkatan pemberian insentif di Dinas Sosial Kota Medan
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan pegawai dari di Dinas Sosial Kota Medan
- 1.3.3 Untuk mengetahui dan mengukur hubungan antara pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Sosial Kota Medan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.1 Sebagai bahan masukan bagi Dinas Sosial Kota Medan untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai
- 1.4.2 Dengan mengetahui kualitas pelayanan pegawai maka Dinas Sosial Kota Medan dapat memperbaiki kekurangannya sehingga kualitas pelayanan pegawai dapat ditingkatkan.
- 1.4.3 Sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan bagi perkembangan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang melandasi Penelitian. Teori-teori antara lain: pemberian insetif dan kualitas Pelayanan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, definisi konsep, hipotesis, Kerangka konsep, teknik pengumpulan data, teknik analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang analisis data yang menguraikan Pengujian data, pembahasan atau analisis data, dan pengujian Hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan Saran-saran yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Insentif

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008:131) insentif adalah penghargaan atau imbalan yang diberikan untuk memotivasi pekerja atau anggota organisasi agar motivasi dan produktivitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu.

Menurut Nawawi (1998:316-317), insentif adalah penghargaan/ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktivitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu, oleh karena itu, insentif sebagai bagian dari keuntungan terutama sekali diberikan kepada para pekerja yang bekerja secara baik atau yang berprestasi, contohnya dalam bentuk pemberian bonus. Disamping itu, insentif dapat pula diberikan dalam bentuk barang.

Menurut Mangkunegara (2009:89), insentif adalah suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi atau dengan kata lain, insentif kerja merupakan pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada organisasi.

Menurut Rivai (2005:384) insentif adalah bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan gain sharing sehingga pembagian keuntungan bagi karyawan akibat dari peningkatan produktivitas dan penghematan biaya.

Menurut Hasibuan (2001:117) insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Dari pengertian insentif tersebut dapat disimpulkan bahwa, insentif adalah penghargaan atau imbalan yang berupa uang maupun barang yang diberikan kepada pegawai atas prestasi kerja atau kontribusi pegawai yang telah dilaksanakan oleh pegawai dengan baik, sehingga tercapai tujuan dan cita-cita organisasi yang telah dibuat sebelumnya.

2.2 Tujuan Insentif

Tujuan utama dari pemberian insentif kepada pegawai pada dasarnya adalah untuk memotivasi mereka agar bekerja lebih baik dan dapat menunjukkan prestasi yang baik. Cara seperti ini adalah cara yang sangat efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan semangat pegawai dalam bekerja.

Menurut Simamora (1997:629), tujuan mendasar dari semua program insentif (incentive plan) adalah meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai suatu keunggulan kompetitif. Program-program insentif membayar seorang individu atau kelompok untuk apa yang secara persis dihasilkan.

Menurut Rivai (2005:385), tujuan utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan dalam rangka

meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya, sedangkan bagi perusahaan insentif merupakan strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, yaitu produktivitas menjadi satu hal yang sangat penting.

Dengan demikian insentif, insentif diberikan dalam rangka menaikkan prestasi kerja. Dengan kata lain, bahwa insentif tersebut sebagai hadiah kepada seorang karyawan/ pegawai berdasarkan pada kinerja individualnya.

2.3 Jenis-Jenis Insentif

Hasibuan (2007:99) membagi jenis-jenis insentif menjadi beberapa kelompok, yaitu:

2.3.1 Materiil Insentif : alat motivasi yang diberikan itu berupa uang dan barang yang mempunyai nilai pasar; jadi memberikan kebutuhan ekonomis.

Misalnya kendaraan, rumah dan lain-lainnya.

2.3.2 Nonmateriil Insentif: alat motivasi yang diberikan itu berupa barang/benda yang tidak ternilai; jadi hanya memberikan kepuasan/kebanggaan rohani saja. Misalnya medali, piagam, bintang jasa dan lain-lainnya.

2.3.3 Kombinasi Materiil dan Non Materiil : alat motivasi yang diberikan itu berupa materiil (uang dan barang) dan nonmateriil (medali dan piagam) jadi memenuhi kebutuhan ekonomis dan kepuasan/kebanggaan rohani.

2.4 Bentuk Insentif

Werther dan Davis (1996:413) menunjukkan adanya beberapa bentuk dalam pemberian insentif, yaitu sebagai berikut:

- 2.4.1 *Piecework* merupakan pembayaran diukur menurut banyaknya unit atau satuan barang dan jasa yang dihasilkan.
- 2.4.2 *Production Bonuses* merupakan penghargaan yang diberikan atas prestasi yang melebihi target yang ditetapkan.
- 2.4.3 *Commissions* merupakan persentase harga jual atau jumlah tetap atas barang yang dijual.
- 2.4.4 *Maturity Curves* merupakan pembayaran berdasarkan kinerja yang di ranking menjadi: marginal, below, average, good, outstanding.
- 2.4.5 *Merit Raises* merupakan pembayaran kenaikan upah yang diberikan setelah evaluasi kinerja.
- 2.4.6 *Pay-For-Knowledge/Pay-For-Skills* merupakan kompensasi karena kemampuan menumbuhkan inovasi.
- 2.4.7 *Non-monetary Incentives*, merupakan penghargaan yang diberikan dalam bentuk plakat, sertifikat, liburan, dan lain-lain.
- 2.4.8 *Executive Incentives*, merupakan insentif yang diberikan kepada eksekutif yang perlu mempertimbangkan keseimbangan hasil jangka pendek dengan kinerja jangka panjang.
- 2.4.9 *Internasional Incentives*, diberikan karena penempatan seseorang untuk penempatan di luar negeri.

2.5 Ukuran Insentif

Ukuran yang dapat dipergunakan untuk memberikan insentif dapat beragam:

- 2.5.1 Ukuran insentif terhadap jumlah keluaran dilakukan dengan menggunakan pembayaran berdasar piece rate atau komisi penjualan.

- 2.5.2 Ukuran terhadap kualitas keluaran dilakukan dengan menggunakan pembayaran berdasar piece rate hanya untuk yang mencapai standar atau komisi hanya diberikan untuk penjualan tanpa piutang ragu-ragu.
- 2.5.3 Ukuran insentif atas keberhasilan mencapai tujuan diberikan dalam bentuk bonus untuk penjualan yang mencapai jumlah tertentu dalam waktu tertentu yang ditentukan sebelumnya.
- 2.5.4 Ukuran insentif atas jumlah keuntungan diberikan dalam bentuk profit sharing.
- 2.5.5 Ukuran insentif atas efisiensi biaya diberikan dalam bentuk gain sharing.
- 2.5.6 Ukuran insentif atas keterampilan pekerja diberikan dalam bentuk *skill-based-pay*.

2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Insentif

Menurut Suwatno dan Donni (2011:236-237) faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya insentif mencakup dua hal, yaitu:

- 2.6.1 Jabatan atau kedudukan, seseorang yang menduduki jabatan atau kedudukan lebih tinggi di dalam suatu organisasi otomatis tanggung jawab dan ruang lingkup kerjanya lebih besar atau sangat berpengaruh bagi roda kegiatan atau usaha suatu organisasi itu, maka perusahaan dalam memberikan insentif harus melihatseberapa besar tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh seorang karyawan yaitu apabila jabatan atau kedudukan karyawan lebih besar atau lebih tinggi maka perusahaan tersebut dalam memberikaan insentif lebih besar dari karyawan yang lainnya.

2.6.2 Prestasi kerja, karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang baik atau menonjol akan diberikan insentif yang lebih baik dan lebih besar daripada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang kurang atau tidak menonjol. Oleh sebab itu, maka karyawan yang prestasi kerjanya kurang atau tidak menonjol akan lebih giat dan bersemangat dalam melakukan suatu pekerjaan agar organisasi dapat memberikan insentif yang lebih besar dan lebih baik

2.7 Keuntungan dan Kekurangan dari Insentif

- 2.7.1 Keuntungan dari Insentif adalah memperkuat kepercayaan, menciptakan persepsi keadilan, memperkuat perilaku yang diinginkan dan mengusahakan dasar yang objektif untuk memberikan penghargaan. Insentif juga akan meningkatkan kepercayaan pekerja bahwa reward akan mengikuti kinerja tinggi.
- 2.7.2 Kekurangan dari Insentif adalah meningkatnya biaya, kompleksitas sistem, pembayaran menjadi bervariasi, kemungkinan penolakan dari organisasi pekerja, diterima terlambat, kekakuan sistem dan keterbatasan kinerja, dengan demikian dapat timbul kesulitan.

2.8 Sistem Pemberian Insentif

Sistem pemberian insentif agar mencapai tujuan dari pemberian insentif.

Menurut Cascio (dalam Pangabeau 2002:92) adalah :

- 2.8.1 Sederhana, peraturan dari sistem insentif harus singkat, jelas dan dapat dimengerti

- 2.8.2 Spesifik, pegawai harus mengetahui tepat apa yang diharapkan untuk mereka lakukan
- 2.8.3 Dapat Dicapai, setiap pegawai mempunyai kesempatan yang masuk akal untuk memperoleh sesuatu
- 2.8.4 Dapat Diukur, sasaran yang dapat diukur merupakan dasar untuk menentukan rencana insentif

Selanjutnya Ranupandojo dan Saud Husna (1994:162) berpendapat bahwa ada beberapa sifat dasar dari pengupahan insentif yang harus dipenuhi agar sistem upah insentif tersebut bisa berhasil :

- a. Pembayarannya hendaknya sederhana sehingga dapat dimengerti dan dihitung oleh pegawai
- b. Penghasilan yang diterima pegawai hendaknya menaikkan output
- c. Pembayaran hendaknya dilakukan secepat mungkin
- d. Standar kerja hendaknya ditentukan dengan hati-hati
- e. Besarnya upah normal dengan standar kerja hendaknya cukup merangsang pegawai untuk lebih giat

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tujuan dari pemberian insentif pada umumnya adalah untuk mendorong pegawai agar berkerja dengan lebih bersemangat sehingga kualitas pelayanan meningkat.

2.9 Cakupan Insentif

Menurut Rivai (2005:384) cakupannya, insentif dapat diberikan pada individu atau diperlakukan pada seluruh organisasi.

2.9.1 *Individual Incentives* merupakan insentif yang diberikan secara perorangan atas prestasi kerjanya dan dapat berupa sistem insentif berikut ini:

- a. Bonus adalah insentif kinerja individual dalam bentuk pembayaran khusus diatas gaji pekerja.
- b. *Merit Salary System* merupakan program insentif berkaitan dengan kompensasi terhadap kinerja dalam bidang pekerjaan bukan penjualan.
- c. *Pay For Performance* atau *Variable Pay* merupakan insentif individual yang memberikan penghargaan kepada manajer, terutama atas hasil produksinya.

2.9.2 *Companywide Incentives* merupakan insentif yang dapat berlaku untuk semua pekerja dalam organisasi dan dapat berupa sistem berikut ini:

- a. *Profit Sharing Plan* merupakan program insentif yang memberi pekerja keuntungan diatas tingkat tertentu.
- b. *Gain Sharing Plan* adalah program insentif untuk membagikan bonus kepada pekerja yang kinerjanya dapat memperbaiki produktivitas.
- c. *Pay For Knowledge Plan* merupakan program insentif untuk mendorong pekerja untuk belajar keterampilan baru atau menjadi cakap dipekerjaan berbeda.

2.10 Pengertian Kualitas

Menurut Kotler (2005:57) kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Sule dan Priansa (2018:133) Kualitas dalam konteks kepemimpinan adalah upaya sistematis dan terencana yang dilakukan oleh pemimpin organisasi untuk memenuhi, bahkan melebihi harapan pelanggan organisasi, (baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal) melalui penciptaan produk yang berorientasi pada nilai – nilai keunggulan dan kebaikan.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono 2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Russell dan Taylor (dalam Wibowo 2000:78) Kualitas merupakan totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah sesuatu yang dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan baik berupa produk atau jasa.

2.11 Pedoman Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009 dan keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/2003, tentang pedoman umum Penyelenggaraan

Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu:

2.11.1 Kelompok layanan yang menghasilkan Dokumen Resmi yang dibutuhkan oleh publik.

2.11.2 Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik.

2.11.3 Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan publik.

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

2.12 Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Supranto (2006:227) pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada

dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Menurut Sampara (dalam Sinambela 2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Sutedja (2007:5), “Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain”.

Menurut Loina (2001:38) Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Dari pengertian pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok terhadap masyarakat baik secara fisik maupun non fisik untuk mencapai kepuasan publik.

2.13 Karakteristik Pelayanan

Menurut Zethmal dan Haywood Farmer dalam Warella (1997:17) ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

2.13.1 *Intangibility* berarti pelayanan pada dasarnya bersifat performance, hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin

kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

2.13.2 *Heterogeneity* berarti pemakaian jasa, klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

2.13.3 *Inseparability* berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor publik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa

2.14 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler dalam Alma (2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan/organisasi yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan/organisasi.

Menurut Prasetyo dan Miftahul (2012:72), kualitas pelayanan adalah merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7), kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Menurut Nasution (2004: 47), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:157), kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dari pengertian kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi kepada masyarakat yang membutuhkan jasanya.

2.15 Tujuan Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

2.15.1 Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

2.15.2 Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 2.15.3 Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 2.15.4 Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 2.15.5 Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 2.15.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.16 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Tjiptono (2009:269) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya)

- 2.16.1 Keandalan yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

- 2.16.2 Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para pegawai dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa
- 2.16.3 Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- 2.16.4 Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para masyarakat, sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani masyarakat.
- 2.16.5 Bukti Fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi

2.17 Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) terdapat 6 (enam) prinsip utama kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 2.17.1 Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- 2.17.2 Pendidikan Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat,

teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

2.17.3 Perencanaan Strategik Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

2.17.4 *Review Proses* review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

2.17.5 Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.

2.17.6 Total *Human Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Melalui cara ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.18 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam (Nasution 2004: 60) menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

2.18.1 *Perceived Service* terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

2.18.2 *Expected service* terjadi jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

2.19 Hubungan Insetif terhadap Kualitas Pelayanan

Pemberian insentif didalam suatu perusahaan/organisasi memegang peranan penting karena diyakini akan dapat mengatasi berbagai permasalahan di tempat kerja yang semakin kompleks seperti rendahnya kinerja dikarenakan semangat dan gairah kerja pegawai yang masih belum sepenuhnya baik. Salah satu cara mengoptimalkan kualitas pelayanan adalah dengan pemberian balas jasa (insentif) secara sengaja diberikan kepada pegawai agar di dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga kualitas dan kinerjanya meningkat.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi kepada masyarakat yang membutuhkan jasanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang positif dan signifikan antara pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial kota Medan. Penelitian ini merupakan penelitian survey, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh subjek penelitian yaitu seluruh pegawai di Dinas Sosial kota Medan yang berjumlah 49 orang dan sampel yang diambil berjumlah 49 orang aparatur sipil Negara.

2.20 Anggapan Dasar dan Hipotesis

2.20.1 Anggapan Dasar

Menurut Winarno dalam Arikunto (2006:65) anggapan dasar dan postulat merupakan sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik, dimana setiap penyelidik dapat merumuskan postulat yang berbeda, seorang penyelidik yang mungkin meragukan sesuatu anggapan dasar yang oleh orang lain diterima sebagai kebenaran.

Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah pemberian insentif berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan

2.20.2 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:70) hipotesis adalah jawaban sementara yang belum diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan. Belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis dapat dinyatakan jawaban terhadap semua rumusan masalah penelitian belum jawaban empiris.

Berdasarkan uraian teoritis yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yaitu: jika pemberian insentif dilakukan dengan benar maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam menentukan penelitian, terlebih dahulu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas di dalam penelitian serta memahami makna yang sebenarnya dari jenis penelitian tersebut, sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2012:29) deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang akan diteliti melalui sampel atau data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Menurut Sugiyono (2013:13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Defenisi Konsep

Pemberian Insentif adalah penghargaan atau imbalan yang berupa uang maupun barang yang diberikan kepada pegawai atas prestasi kerja atau kontribusi pegawai yang telah dilaksanakan oleh pegawai dengan baik, sehingga tercapai tujuan dan cita-cita organisasi yang telah dibuat sebelumnya. Kualitas Pelayanan Pegawai adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi kepada masyarakat yang membutuhkan jasanya. Dari kerangka konsep diatas dapat dilihat bahwa pemberian insentif sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat

3.3 Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah batasan tentang tujuan konsep yang telah diklasifikasikan kedalam bentuk variabel yang akan diteliti. Selain itu definisi operasional merupakan unsur penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variabel.

Yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.3.1 Variabel bebas (X)

Variabel bebas yaitu pengaruh pemberian insentif adalah usaha untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan dengan maksud untuk memperbaiki penguasaan kualitas dan teknik-teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu dan terperinci. Dalam penelitian ini yang terjadi indikator insentif adalah sebagai berikut:

a. Kinerja

Besar kecilnya insentif yang diberikan bergantung pada banyak sedikitnya hasil yang telah dicapai dalam waktu kerja pegawai

b. Lama Kerja

Besarnya insentif ditentukan atas dasar lamanya pegawai menyelesaikan pekerjaan. Cara perhitungannya dapat menggunakan per jam, per hari, per minggu ataupun perbulan

c. Senioritas

Indikator ini menunjukkan bahwa pemberian insentif didasarkan pada masa kerja atau senioritas pegawai yang bersangkutan dalam suatu organisasi.

d. Keadilan dan Kelayakan

Pemberian insentif harus adil dan juga layak bagi pegawai berdasarkan pengorbanan kerja yang telah mereka lakukan

e. Evaluasi Jabatan

Nilai atau ranking dalam suatu jabatan juga menjadi indikator pemberian insentif

3.3.2 Variabel terikat (Y)

Variabel terkait yaitu kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja pegawai yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan pegawai.

Dalam penelitian ini yang terjadi indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Keandalan

Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

b. Daya tanggap

Keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para pegawai dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.

c. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

d. Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para masyarakat, sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani masyarakat.

e. Bukti Fisik

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi

3.4 Populasi dan sampel

3.4.1 Populasi

Populasi bisa diukur dengan suatu objek dan benda-benda alam yang lain, populasi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh suatu subjek atau objek. Menurut Sugiyono (2015:80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek, subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah populasi dalam penelitian ini 49 orang Aparatur Sipil Negara (ASN).

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul (mewakili). Jumlah sampel yang diambil sebanyak 49 orang Aparatur Sipil Negara (ASN)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan kegiatan penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

3.5.1 Data primer

Pengumpulan data yang diperoleh dan melalui kegiatan langsung ke lokasi penelitian guna mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Kegiatan yang dilakukan dengan cara kuesioner (angket). Dari

penjelasan diatas responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan, yang menggunakan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Questioner (Angket)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Questioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

b. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padat dan utuh.

3.5.2 Data sekunder

Pengumpulan data yang diperoleh literature-literature yang mempunyai relevansi langsung dan masalah yang akan diteliti.

Apabila responden menjawab pilihan (A), diberi nilai 3

Apabila responden menjawab pilihan (B), diberi nilai 2

Apabila responden menjawab pilihan (C), diberi nilai 1

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Korelasi Product Moment

Untuk mengetahui korelasi antar variabel (X) pemberian insentif dengan variabel (Y) kualitas pelayanan dalam rangka membuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus koefisien korelasi product moment dari karl pearsons yang di kutip Sugiyono (2010:148) yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

R_{xy} = koefisien korelasi variabel x dan y

N = jumlah responden

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

Interpretasi angka korelasi product moment menurut Sugiyono sebagai berikut:

0 – 0,199 : korelasi sangat lemah

0,20 – 0,399 : korelasi lemah

0,40 – 0,599 : korelasi sedang

0,60 – 0,799 : korelasi kuat

0,80 – 1,000 : korelasi kuat sekali

3.6.2 Uji Signifikan

Menurut Sugiyono (2013:250) uji “t” dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak berubah.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = distribusi t

r = koefisien korelasi parsial

r^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data

3.6.3 Uji Determinasi

Untuk mengetahui pengaruh pemberian insentif terhadap produktivitas kerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan peneliti menggunakan rumus determinasi yang di kumpulkam sugiyono (2010:216),

Dengan rumus :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

D = determinasi

R_{xy} = koefisien korelasi antara variabel (x) dengan variabel (y)

3.6.4 Uji Regresi Linear

Menurut Sugiyono (2010:218) untuk memprediksikan seberapa jauh koefisien variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) maka digunakan uji regresi linier.

Dengan rumus :

$Y = a + bx$ dimana :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{(n\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Dinas Sosial Kota Medan dan waktu penelitian dari bulan Januari sampai Maret 2019

3.8 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Dinas Sosial dibentuk berdasarkan Pasal 29 ayat 2 Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan. Rincian tugas dan fungsi masing-masing jabatan struktural pada Dinas Sosial Kota Medan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota. Dinas Sosial Kota Medan dulunya berasal dari 2 (dua) Dinas yaitu Dinas Sosial dan Ketenagakerjaan.

Dinas Sosial Kota Medan merupakan bagian dari Kementerian Sosial dalam melaksanakan kebijakan sosial. Oleh karena itu, setiap kebijakan ataupun program kegiatan yang berkaitan dengan sosial harus sesuai dengan program Kementerian Sosial Republik Indonesia. Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 sebagaimana tersebut di atas, tugas pokok Dinas Sosial Kota Medan adalah membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan

dekonsentrasi bidang sosial skala Provinsi sehingga fungsi Dinas Sosial Kota Medan adalah sebagai berikut:

- a. Merumuskan kebijakan urusan pemerintahan bidang sosial.
- b. Melaksanakan kebijakan urusan pemerintahan bidang sosial.
- c. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang sosial.
- d. Melaksanakan administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.
- e. Melaksanakan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan.
- f. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.8.1 Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Medan

a. Visi

Visi adalah cara pandang kedepan kearah mana Dinas Sosial Kota Medan harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Jadi visi adalah pandangan ideal masa depan yang ingin diwujudkan instansi pemerintah. Maka dalam hal ini visi dari Dinas Sosial Kota Medan yaitu “Terwujudnya kesejahteraan sosial dan daya saing Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)”.

b. Misi

Misi Dinas Sosial Kota Medan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik sebagai pelaku maupun penerima manfaat pembangunan kesejahteraan sosial.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan sosial.

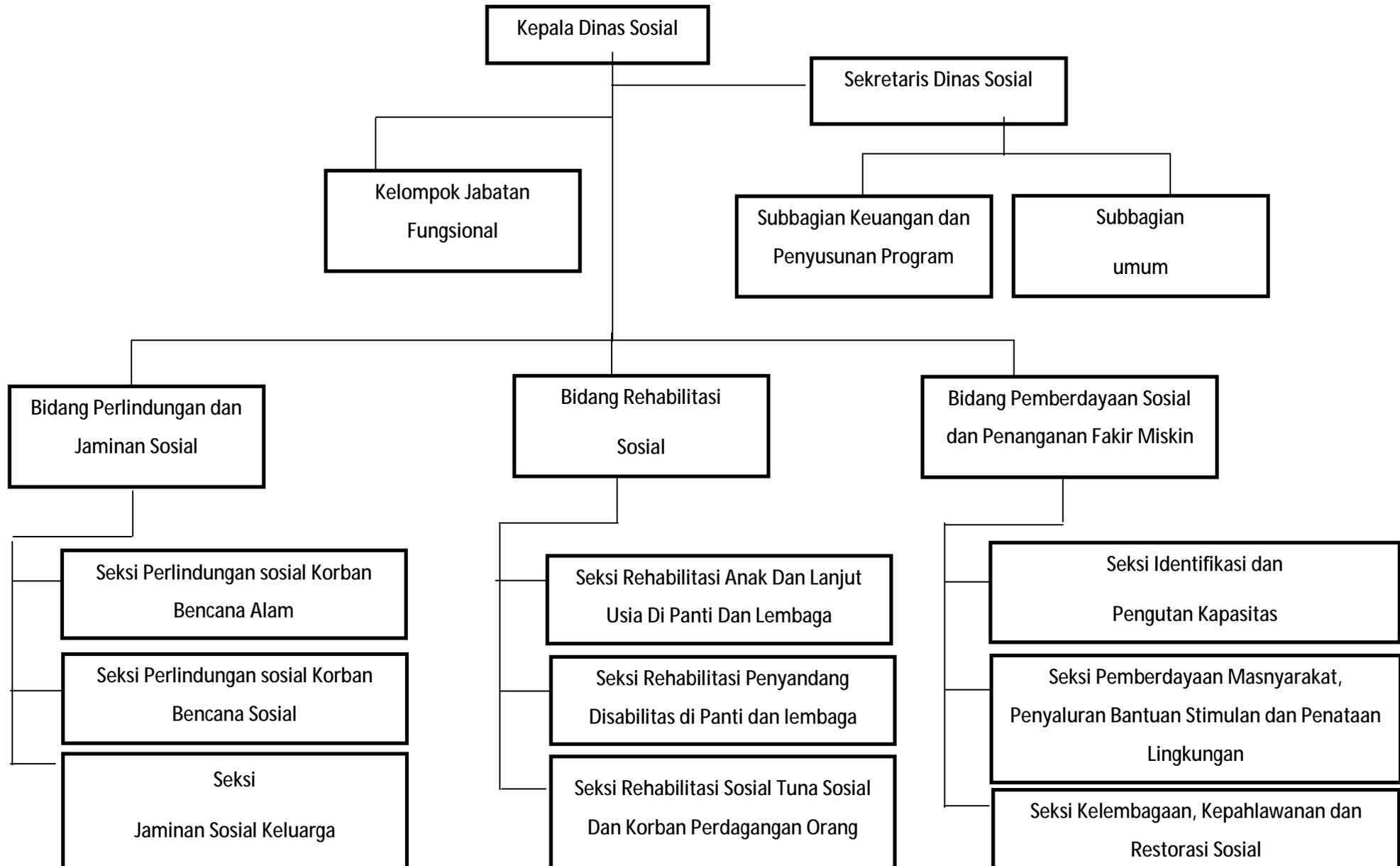
3. Meningkatkan kualitas lembaga sosial dalam melaksanakan pelayanan sosial terhadap PMKS.
4. Meningkatkan peran masyarakat dan dunia usaha melalui penanaman nilai-nilai kesetiakawanan sosial.

3.8.2 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Medan

Organisasi adalah salah satu fungsi manajemen yang mempunyai peranan penting yang langsung berinteraksi dengan sosial. Dengan adanya struktur organisasi maka pembagian tugas dalam instansi pemerintah disesuaikan dengan struktur yang ada. Fungsi dan struktur organisasi adalah untuk menentukan aktivitas-aktivitas dan memberikan wewenang kepada masing-masing bagian untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab terhadap masing-masing instansi pemerintah. Struktur organisasi dapat mencegah terjadinya penyimpangan yang akan terjadi didalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab. Melalui struktur organisasi yang baik, maka pengaturan pelaksanaan pekerjaan dapat ditetapkan sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat diwujudkan melalui kerjasama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan dari instansi dapat tercapai. Struktur organisasi Dinas Sosial Kota Medan dapat dilihat pada bagan berikut:

Sumber :Dinas Sosial Kota Medan

Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Medan



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Berbicara tentang hasil penelitian dimana setelah dilakukan atau diadakan pengumpulan data, maka diperoleh berbagai data tentang keadaan Responden yang berkaitan dengan pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan yang akan dikupas secara lebih mendalam.

1. Identitas Responden

Tabel 4.1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	27	55,1 %
2	Perempuan	22	44,9 %
	Jumlah	49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian,2019

Berdasarkan hasil tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 27 orang dengan persentase (55,1%), sedangkan responden perempuan sebanyak 22 orang dengan persentase (44,9%). Jadi bila dibandingkan dari jumlah diatas lebih didominasi oleh responden laki-laki.

Tabel 4.2**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 29 tahun	3 orang	6,1 %
2	30 – 39 tahun	19 orang	38,8%
3	40 – 49 tahun	20 orang	40,8 %
4	> 50 tahun	7 orang	14,3 %
Jumlah		49 orang	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa responden yang berusia 20 – 29 tahun sebanyak 3 orang dengan persentase (6,1%), yang berusia 30 – 39 tahun sebanyak 19 orang dengan persentase (38,8%), yang berusia 40 – 49 tahun sebanyak 20 orang dengan persentase (40,8%) dan yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase (14,3%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Sosial Kota Medan adalah berusia 40 – 49 tahun.

Tabel 4.3**Distribusi Responden Berdasarkan Tingat Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	10 Orang	20,4 %
2	D-III	1 Orang	2,1 %
3	S1	30 Orang	61,2 %
4	S2	8 Orang	16,3 %
Jumlah		49 orang	100 %

Sumber : Hasil Penelitian,2019

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa responden yang berpendidikan SMA sebanyak 10 orang dengan persentase (20,4%), responden dengan pendidikan D-III sebanyak 1 orang dengan persentase (2,1%), responden dengan pendidikan S1 sebanyak 30 orang dengan persentase (61,2%) dan responden dengan pendidikan S2 sebanyak 8 orang dengan persentase (16,3%). Berdasarkan data diatas dapat dilihat mayoritas responden pada Dinas Sosial Kota Medan adalah dengan pendidikan S1 sebanyak 30 orang dengan persentase (61,2%).

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Frekuensi	Persentase (%)
1	II	8	16,3 %
2	III	37	75,5 %
3	IV	4	8,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian,2019

Berdasarkan tabel diatas bahwa responden dengan golongan II sebanyak 7 orang dengan persentase (14,3%), responden dengan golongan III sebanyak 30 orang dengan persentase (77,6%) dan responden dengan golongan IV sebanyak 4 orang dengan persentase (8,1%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada Dinas Sosial Kota Medan adalah pada golongan III sebanyak 38 orang dengan persentase (77,6%)

4.2 Variabel Bebas (X) Pemberian Insentif

Analisa data terhadap pemberian insentif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan, maka penulis mengemukakan penyajian data dalam bentuk tabel tabulasi dan kuantitatif.

Tabel 4.5

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Besar Kecilnya Pemberian Insentif
yang Diberikan Bergantung Pada Banyak Sedikitnya Hasil Yang telah
Dicapai dalam Waktu Kerja Pegawai**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sudah	30	61,2 %
2	Kadang – kadang	10	20,4 %
3	Belum	9	18,3 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.1)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah besar kecilnya pemberian insentif yang diberikan bergantung pada banyak sedikitnya hasil yang telah dicapai dalam waktu kerja pegawai. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 30 orang dengan persentase (61,2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 10 orang dengan persentase (20,4%) dan yang menjawab tidak sebanyak 9 orang dengan persentase (18,3%). Dengan demikian hasil jawaban mayoritas dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa apakah besar kecilnya pemberian insentif yang diberikan bergantung pada banyak sedikitnya hasil yang telah dicapai dalam waktu kerja pegawai.

Tabel 4.6

Pemahaman Responden Tentang Apakah Dengan Adanya Pemberian Insentif dapat Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kota Medan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	30	61,2 %
2	Kadang – kadang	2	4,1 %
3	Tidak	17	34,7 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.2)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah dengan adanya pemberian insentif dapat meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 30 orang dengan persentase (61.2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 2 orang dengan persentase (4,1%) dan yang menjawab tidak sebanyak 17 orang dengan persentase (34,7%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa dengan adanya pemberian insentif dapat meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan

Tabel 4.7

Pemahaman Responden Tentang Apakah Pemberian Insentif Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Kota Medan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	26	53,1 %
2	Kadang – kadang	3	6,1%
3	Tidak	20	40,8 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.3)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah pemberian insentif berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 26 orang dengan persentase (53,1%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 orang dengan persentase (6,1%) dan yang menjawab tidak sebanyak 20 orang dengan persentase (40,8%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa pemberian insentif berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan, tetapi masih banyak juga yang mengatakan pemberian insentif tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan

Tabel 4.8

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Besarnya Pemberian Insentif
ditentukan Atas Dasar Lamanya Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	20	40,8 %
2	Kadang – kadang	1	2,0 %
3	Tidak	28	57,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.4)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah besarnya pemberian insentif ditentukan atas dasar lamanya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 20 orang dengan persentase (40,8%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 1 orang dengan persentase (2,0%) dan yang menjawab tidak sebanyak 28 orang dengan persentase (57,2%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa dengan besarnya pemberian insentif ditentukan atas dasar lamanya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi masih banyak juga yang mengatakan Besarnya pemberian insentif tidak ditentukan atas dasar lamanya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tabel 4.9

Pemahaman Responden Tentang Apakah Lama Kerjanya Pegawai Sudah Sesuai Dengan Prosedur Yang Telah Ditetapkan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	30	61,2 %
2	Kadang – kadang	2	4,1 %
3	Tidak	17	34,7 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.5)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah lama kerjanya pegawai sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 30 orang dengan persentase (61,2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 2 orang dengan persentase (4,1%) dan yang menjawab tidak sebanyak 17 orang dengan persentase (34,7%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa lama kerjanya pegawai sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. tetapi masih banyak juga yang mengatakan lama kerjanya pegawai tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan..

Tabel 4.10

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Lama Kerjanya Pegawai Dapat
Memuaskan Pelayanan Kepada Masyarakat**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	40	81,6 %
2	Kadang – kadang	4	8,2 %
3	Tidak	5	10,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.6)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah lama kerjanya pegawai dapat memuaskan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 40 orang dengan persentase (81,6%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase (8,2%) dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang dengan persentase (10,2%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa lama kerjanya pegawai dapat memuaskan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.11

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Pemberian Insentif Didasarkan
Pada Senioritas atau Masa Kerja Yang Dilakukan Pegawai Dalam Suatu
Organisasi**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	65,3 %
2	Kadang – kadang	10	20,4 %
3	Tidak	7	14,3 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.7)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden apakah pemberian insentif didasarkan pada senioritas atau masa kerja yang dilakukan pegawai dalam suatu organisasi. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 32 orang dengan persentase (65,3%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 10 orang dengan persentase (20,4%) dan yang menjawab tidak sebanyak 7 orang dengan persentase (14,3%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa pemberian insentif didasarkan pada senioritas atau masa kerja yang dilakukan pegawai dalam suatu organisasi, tetapi masih banyak juga pemberian insentif terkadang tidak didasarkan pada senioritas atau masa kerja yang dilakukan pegawai dalam suatu organisasi.

Tabel 4.12

Pemahaman Responden Tentang Apakah Senioritas atau Masa Kerja Sudah Sesuai Dengan Prosedur Yang Telah Ditetapkan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	65,3 %
2	Kadang – kadang	10	20,4 %
3	Tidak	7	14,3 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.8)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah senioritas atau masa kerja sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 32 orang dengan persentase (65,3%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 10 orang dengan persentase (20,4%) dan yang menjawab tidak sebanyak 7 orang dengan persentase (14,3%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa senioritas atau masa kerja sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, tetapi masih banyak jugayang mengatakan senioritas atau masa kerja terkadang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

Tabel 4.13

Pemahaman Responden Tentang Apakah Senioritas atau Masa Kerja Telah Dilaksanakan Dengan Baik

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	27	55,1 %
2	Kadang – kadang	19	38,7 %
3	Tidak	3	6,1 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.9)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah senioritas atau masa kerja telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 27 orang dengan persentase (55,1%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 19 orang dengan persentase (38,7 %) dan yang menjawab tidak sebanyak 3 orang dengan persentase (6,1%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa senioritas atau masa kerja telah dilaksanakan dengan baik, tetapi masih banyak juga yang mengatakan senioritas atau masa kerja telah dilaksanakan dengan baik.

Tabel 4.14

**Pemahaman Responden Tentang Dalam Pemberian Insentif Yang Dilakukan
Dinas Sosial Kota Medan Apakah Sudah Adil Dan Layak Bagi Pegawai
Berdasarkan Pengorbanan Yang Telah Mereka Lakukan**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	40	81,6 %
2	Kadang – kadang	4	8,2 %
3	Tidak	5	10,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.10)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang dalam pemberian insentif yang dilakukan dinas sosial kota medan apakah sudah adil dan layak bagi pegawai berdasarkan pengorbanan yang telah mereka lakukan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 40 orang dengan persentase (81,6%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase (2,2%) dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang dengan persentase (10,2%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa pemberian insentif sudah adil dan layak bagi pegawai berdasarkan pengorbanan yang telah mereka lakukan, tetapi masih banyak juga yang mengatakan pemberian insentif belum adil dan layak bagi pegawai berdasarkan pengorbanan yang telah mereka lakukan

Tabel 4.15

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Keadilan Dan Kelayakan Menjadi
Faktor Penting Dalam Pemberian Insentif**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	33	67,3 %
2	Kadang – kadang	12	24,5 %
3	Tidak	4	8,1 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.11)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah keadilan dan kelayakan menjadi faktor penting dalam pemberian insentif. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 33 orang dengan persentase (67,3%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 12 orang dengan persentase (24,5%) dan yang menjawab tidak sebanyak 4 orang dengan persentase (8,1%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa keadilan dan kelayakan menjadi faktor penting dalam pemberian insentif.

Tabel 4.16

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Keadilan Dan Kelayakan Dalam
Pemberian Insetif Akan Meningkatkan Kinerja Pegawai**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	40	81,6 %
2	Kadang – kadang	4	8,1 %
3	Tidak	5	10,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.12)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah keadilan dan kelayakan dalam pemberian insetif akan meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 40 orang dengan persentase (81,6%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase (8,2%) dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang dengan persentase (10,2%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa keadilan dan kelayakan dalam pemberian insetif dapat meningkatkan kinerja pegawai tetapi masih banyak juga yang mengatakan keadilan dan kelayakan dalam pemberian insetif terkadang dapat meningkatkan kinerja pegawai

Tabel 4.17

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Nilai atau Rangkaing Dalam Suatu
Jabatan Menjadi Faktor Penting Dalam Pemberian Insentif**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sudah	30	61,2 %
2	Kadang – kadang	2	4,1 %
3	Belum	17	34,7 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.13)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah nilai atau rangking dalam suatu jabatan menjadi faktor penting dalam pemberian insentif. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 30 orang dengan persentase (61,2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 2 orang dengan persentase (4,1%) dan yang menjawab tidak sebanyak 17 orang dengan persentase (34,7%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa nilai atau rangking dalam suatu jabatan menjadi faktor penting dalam pemberian insentif.

Tabel 4.18

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Dengan Adanya Penilaian atau
Rangking Dapat Meningkatkan Kinerja Pegawai**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	42	85,7 %
2	Kadang – kadang	4	8,1 %
3	Tidak	3	6,1 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.14)

Berdasarkan tabel diatas tentang apakah dengan adanya penilaian atau rangking dapat meningkatkan kinerja pegawai mayoritas responden mengatakan bahwa yang menjawab ya sebanyak sebanyak 42 orang dengan persentase (85,7%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase (8,2%) dan yang menjawab tidak sebanyak 3 orang dengan persentase (6,1%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penilaian atau rangking dapat meningkatkan kinerja pegawai

Tabel 4.19

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Dengan Adanya Penilaian atau
Rangking dapat Mendorong Pegawai untuk Berkerja Lebih Giat agar
Mendapatkan Jabatan yang Lebih Baik**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	33	67,4 %
2	Kadang – kadang	12	24,4 %
3	Tidak	4	8,1 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.15)

Berdasarkan tabel diatas tentang apakah dengan adanya penilaian atau rangking dapat mendorong pegawai untuk berkerja lebih giat agar mendapatkan jabatan yang lebih baik mayoritas responden mengatakan bahwa yang menjawab ya sebanyak 33 orang dengan persentase (67,4%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 12 orang dengan persentase (24,4%) dan yang menjawab tidak sebanyak 4 orang dengan persentase (8,1%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penilaian atau rangking dapat mendorong pegawai untuk berkerja lebih giat agar mendapatkan jabatan yang lebih baik.

4.3 Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan

Data yang diperoleh dari hasil penelitian angket dengan item yang berhubungan dengan kualitas pelayanan merupakan variabel terikat dalam penelitian ini, yang dikemukakan dalam tabel berikutnya :

Tabel 4.20
Pemahaman Responden Tentang Apakah Kualitas Pelayanan yang Dilaksanakan Sudah Sesuai dengan Harapan Masyarakat

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	31	63,3 %
2	Kadang – kadang	6	12,2 %
3	Tidak	12	24,5 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019 (pertanyaan No.16)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah kualitas pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 31 orang dengan persentase (63,3%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 6 orang dengan persentase (12,2%) dan yang menjawab tidak sebanyak 12 orang dengan persentase (24,5%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 4.21
Pemahaman Responden Tentang, Apakah Kualitas Pelayanan yang Dilakukan Oleh Pegawai Sudah Dilaksanakan dengan Baik

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	40	81,6 %
2	Kadang – kadang	4	8,2 %
3	Tidak	5	10,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.17)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 40 orang dengan persentase (81,6%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase (8,2%) dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang dengan persentase (10,2%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah dilaksanakan dengan baik, tetapi masih banyak juga yang mengatakan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tidak dilaksanakan dengan baik.

Tabel 4.22

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Dalam Kualitas Pelayanan dapat
Diandalkan atau Dipercaya Oleh Masyarakat**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	28	57,1 %
2	Kadang – kadang	19	38,8 %
3	Tidak	2	4,1 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.18)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah dalam kualitas pelayanan dapat diandalkan atau dipercaya oleh masyarakat. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 28 orang dengan persentase (57,1%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 19 orang dengan persentase (38,8%) dan yang menjawab tidak sebanyak 2 orang dengan persentase (4,1%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa dalam kualitas pelayanan dapat diandalkan dan dipercaya oleh masyarakat, tetapi masih banyak juga yang mengatakan dalam kualitas pelayanan tidak dapat diandalkan atau dipercaya oleh masyarakat.

Tabel 4.23

**Pemahaman Responden Tentang Apakah dengan Adanya Kualitas
Pelayanan dapat membantu Masyarakat dalam Memecahkan Masalah yang
Dihadapi Oleh Masyarakat**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	26	53,1 %
2	Kadang – kadang	19	38,8 %
3	Tidak	4	8,1 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.19)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah dengan adanya kualitas pelayanan dapat membantu masyarakat dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 26 orang dengan persentase (53,1%) yang menjawab kadang-kadang sebanyak 19 orang dengan persentase (38,8%) dan yang menjawab tidak sebanyak 4 orang dengan persentase(8,1%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan pegawai dapat membantu masyarakat dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat, tetapi masih banyak juga yang mengatakan dengan adanya kualitas pelayanan pegawai tidak dapat membantu masyarakat dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Tabel 4.24

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Bapak/Ibu mampu Berkomunikasi
Dengan Baik Kepada Masyarakat yang Membutuhkan Pelayanan**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sudah	40	81,6 %
2	Kadang – kadang	4	8,2 %
3	Belum	5	10,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.20)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah bapak/ibu mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab sudah sebanyak 40 orang dengan persentase (81,6%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase (8,2%) dan yang menjawab belum sebanyak 5 orang dengan persentase (10,2%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa pegawai mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, tetapi masih banyak juga yang mengatakan pegawai tidak mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Tabel 4.25

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Bapak/Ibu Telah Melayani
Masyarakat dengan Tanggap dan Cepat**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	31	63,2 %
2	Kadang – kadang	18	36,7 %
3	Tidak	9	18,4 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.21)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah bapak/ibu telah melayani masyarakat dengan tanggap dan cepat. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 31 orang dengan persentase (63,2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 18 orang dengan persentase (36,7%) dan yang menjawab tidak sebanyak 9 orang dengan persentase (18,4%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan pegawai telah melayani masyarakat dengan tanggap dan cepat, tetapi masih ada juga pegawai yang mengatakan pegawai terkadang melayani masyarakat dengan tanggap dan cepat

Tabel 4.26

Pemahaman Responden Tentang Apakah Dinas Sosial Kota Medan Kualitas Pelayanan Dapat Menjamin Masyarakat Merasa Aman

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	30	61,2 %
2	Kadang – kadang	2	4,1 %
3	Tidak	17	34,7 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No. 22)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah dinas sosial kota medan kualitas pelayanan dapat menjamin masyarakat merasa aman. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 30 orang dengan persentase (61,2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 2 orang dengan persentase (4,1%) dan yang menjawab tidak sebanyak 17 orang dengan persentase (34,7%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa dinas sosial kota medan kualitas pelayanan dapat menjamin masyarakat merasa aman, tetapi masih banyak juga yang mengatakan dinas sosial kota medan kualitas pelayanan tidak dapat menjamin masyarakat merasa aman.

Tabel 4.27

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Bapak/Ibu Tidak Membanding-
bandingkan Masyarakat yang Satu dengan yang Lain**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	5	10,2 %
2	Kadang – kadang	4	8,2 %
3	Tidak	40	81,6 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.23)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah bapak/ibu tidak membanding-bandingkan masyarakat yang satu dengan yang lain. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 5 orang dengan persentase (10,2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase (8,2%) dan yang menjawab tidak sebanyak 40 orang dengan persentase (81,6%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa bapak/ibu tidak membanding-bandingkan masyarakat yang satu dengan yang lain, tetapi masih banyak jugayang mengatakan bapak/ibu kadang membanding-bandingkan masyarakat yang satu dengan yang lain.

Tabel 4.28

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Dalam Memberikan Pelayanan
Bapak/Ibu Bersikap Sabar, Ramah dan Sopan Kepada Masyarakat**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	26	53,1 %
2	Kadang – kadang	3	6,1%
3	Tidak	20	40,8 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.24)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah dalam memberikan pelayanan bapak/ibu bersikap sabar, ramah dan sopan kepada masyarakat. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 26 orang dengan persentase (53,1%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 orang dengan persentase (6,1%) dan yang menjawab tidak sebanyak 20 orang dengan persentase (40,8%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan bapak/ibu bersikap sabar, ramah dan sopan kepada masyarakat.

Tabel 4.29
Pemahaman Responden Tentang Apakah Bapak/Ibu dengan Cepat
Menanggapi Keluhan Masyarakat

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	59,2 %
2	Kadang – kadang	15	30,6 %
3	Tidak	5	10,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.25)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah bapak/ibu dengan cepat menanggapi keluhan masyarakat. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab sudah sebanyak 29 orang dengan persentase (59,2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 15 orang dengan persentase (30,6%) dan yang menjawab belum sebanyak 5 orang dengan persentase (10,2%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa pegawai dengan cepat menanggapi keluhan masyarakat, tetapi masih banyak juga yang mengatakan pegawai dengan cepat menanggapi keluhan masyarakat.

Tabel 4.30

**Pemahaman Responden Tentang Menurut Bapak/Ibu Dalam Memberikan
Pelayanan harus Bersikap adil Kepada Masyarakat**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	40	81,6 %
2	Kadang – kadang	4	8,2 %
3	Tidak	5	10,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.26)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang menurut bapak/ibu dalam memberikan pelayanan harus bersikap adil kepada masyarakat Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 40 orang dengan persentase (81,6%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase (8,2%) dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang dengan persentase (10,2%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai sudah bersikap adil kepada masyarakat,

Tabel 4.31

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Kualitas Pelayanan yang Dijalanin
ada Hubungan Interaksi dengan Masyarakat**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	30	61,2 %
2	Kadang – kadang	2	4,1 %
3	Tidak	17	34,7 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.27)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah kualitas pelayanan yang dijalankan ada hubungan interaksi dengan masyarakat. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 30 orang dengan persentase (61,2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 2 orang dengan persentase (4,1%) dan yang menjawab tidak sebanyak 17 orang dengan persentase (34,7%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dijalankan ada hubungan interaksi dengan masyarakat, tetapi masih banyak juga yang mengatakan kualitas pelayanan yang dijalankan tidak ada hubungan interaksi dengan masyarakat.

Tabel 4.32

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Peralatan yang Dimiliki Dinas
Sosial Kota Medan Sudah Memadai**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	65,3 %
2	Kadang – kadang	10	20,4 %
3	Tidak	7	14,3 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.28)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah peralatan yang dimiliki dinas sosial kota medan sudah memadai. Hal ini dijelaskan bahwa mayoritas yang menjawab ya sebanyak 32 orang dengan persentase (65,3%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 10 orang dengan persentase (20,4%) dan yang menjawab tidak sebanyak 7 orang dengan persentase (14,3%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa peralatan yang dimiliki dinas sosial kota medan sudah memadai.

Tabel 4.34

**Pemahaman Responden Tentang Apakah Dinas Sosial Mudah Dijangkau
dan Strategis**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	59,2 %
2	Kadang – kadang	12	24,5 %
3	Tidak	8	16,3 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.29)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah dinas sosial mudah dijangkau dan strategis. Hal ini dijelaskan bahwa mayoritas yang menjawab ya sebanyak 29 orang dengan persentase (59,2%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 12 orang dengan persentase (24,5%) dan yang menjawab tidak sebanyak 8 orang dengan persentase (16,3%). Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa dinas sosial mudah dijangkau dan strategis

Tabel 4.35
Pemahaman Responden Tentang Apakah Kondisi Lingkungan Sudah Nyaman dan Bersih

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	40	81,6 %
2	Kadang – kadang	4	8,2 %
3	Tidak	5	10,2 %
Jumlah		49	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2019(pertanyaan No.30)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah kondisi lingkungan sudah nyaman dan bersih mayoritas responden mengatakan bahwa ya sebanyak 40 orang dengan persentase (81,6%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase (8,2%) dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang dengan persentase (10,2%). kondisi lingkungan sudah nyaman dan bersih .

4.2 Pembahasan

1. Uji Korelasi Product Moment

Tabel 4.36

Tabulasi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (X)

Pemberian Insentif

No Res	Nilai Jawaban Responden															Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)
1	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	34
2	3	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	36
3	3	3	3	1	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	36
4	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	35
5	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	37
6	3	1	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	35
7	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	36
8	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	38
9	3	1	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	35
10	2	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	33
11	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	37
12	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	37
13	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	38
14	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	2	30

15	1	3	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	1	3	3	35
16	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	40
17	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	37
18	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	40
19	3	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	37
20	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41
21	3	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	36
22	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	39
23	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	38
24	3	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	36
25	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	39
26	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	35
27	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	38
28	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	35
29	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
30	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	2	32
31	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	40
32	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	36
33	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	40
34	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	41
35	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	36
36	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40

Tabel 4.36 (Sambungan)

37	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	38
38	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40
39	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	38
40	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	36
41	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	39
42	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	38
43	2	3	3	1	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	35
44	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	38
45	1	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	38
46	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	36
47	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	36
48	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	36
49	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	36

$$\sum x \quad 1814$$

Tabel 4.36 (Sambungan)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi responden adalah 42 dan nilai jawaban terendah adalah 30. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu. Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

R = nilai tertinggi – nilai terendah

R = 42 – 30

R = 12

Setelah jarak pengukuran (R) diketahui, maka dapat dicari lebar interval (i) dengan rumus :

$$i = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

$$i = \frac{12}{3}$$

$$i = 4$$

Sesudah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori yang diinginkan seperti tinggi, sedang, rendah.

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	≥ 39	12	24,5 %
2	Sedang	35-38	33	67,4 %
3	Rendah	30-34	4	8,1 %
Jumlah			49	100 %

Tabel 4.37

Tabulasi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (Y)

Kualitas Pelayanan

No	Nilai Jawaban Responden															Jlh
Res	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)
1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	2	3	37
2	3	3	2	3	3	3	1	3	1	1	3	1	2	3	3	35
3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	1	1	2	33
4	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	35

5	1	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	39	
6	1	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	1	2	3	35	
7	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	2	33
8	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	38
9	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	38
10	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	35
11	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	37
12	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	39
13	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	39
14	1	3	3	2	3	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	33
15	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	36
16	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	39
17	1	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	37
18	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	40
19	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	1	3	3	2	34
20	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	40
21	1	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	36
22	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	39
23	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	38
24	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	38
25	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	38
26	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	31

Tabel 4.37 (Sambungan)

27	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	38
28	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	38
29	1	1	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	31
30	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	39
31	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	39
32	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	3	35
33	1	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	39
34	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	38
35	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	3	3	37
36	1	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	39
37	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	36
38	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	39
39	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	37
40	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	41
41	1	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	37
42	1	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	1	2	3	3	35
43	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	37
44	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	40
45	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	39
46	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	38
47	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	37
48	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	41

Tabel 4.37 (Sambungan)

49	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	2	2	1	29
Σy 1811																

Tabel 4.37 (Sambungan)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi responden adalah 41 dan nilai jawaban terendah adalah 29. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu. Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

R = nilai tertinggi – nilai terendah

$$R = 41 - 29$$

$$R = 12$$

Setelah jarak pengukuran (R) diketahui, maka dapat dicari lebar interval (i) dengan rumus :

$$i = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

$$i = \frac{12}{3}$$

$$i = 4$$

Sesudah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori yang diinginkan seperti tinggi, sedang, rendah.

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	≥ 39	16	32,6 %
2	Sedang	34-38	26	53,1 %
3	Rendah	29-33	6	12,3 %
Jumlah			49	100 %

Tabel 4.38

Koefisien Korelasi Antara Variabel Bebas (X) Denga Variabel Terikat (Y)

No	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	34	37	1156	1369	1258
2	36	35	1296	1225	1260
3	36	33	1296	1089	1188
4	35	35	1225	1225	1225
5	37	39	1369	1521	1443
6	35	35	1225	1225	1225
7	36	33	1296	1089	1188
8	38	38	1444	1444	1444
9	35	38	1225	1444	1330
10	33	35	1089	1225	1155
11	37	37	1369	1369	1369
12	37	39	1369	1521	1443
13	38	39	1444	1521	1482
14	30	33	900	1089	990
15	35	36	1225	1296	1260
16	40	39	1600	1521	1560
17	37	37	1369	1369	1369
18	40	40	1600	1600	1600
19	37	34	1369	1156	1258
20	41	40	1681	1600	1640
21	36	36	1296	1296	1296
22	39	39	1521	1521	1521
23	38	38	1444	1444	1444
24	36	38	1296	1444	1368
25	39	38	1521	1444	1482
26	35	31	1225	961	1085
27	38	38	1444	1444	1444
28	35	38	1225	1444	1330
29	42	31	1764	961	1302
30	32	39	1024	1521	1248
31	40	39	1600	1521	1560
32	36	35	1296	1225	1260
33	40	39	1600	1521	1560
34	41	38	1681	1444	1558
35	36	37	1296	1369	1332
36	40	39	1600	1521	1560

37	38	36	1444	1296	1368
38	40	39	1600	1521	1560
39	38	37	1444	1369	1406
40	36	41	1296	1681	1476
41	39	37	1521	1369	1443
42	38	35	1444	1225	1330
43	35	37	1225	1369	1295
44	38	40	1444	1600	1520
45	38	39	1444	1521	1482
46	36	38	1296	1444	1368
47	36	37	1296	1369	1332
48	36	41	1296	1681	1476
49	36	29	1296	841	1044
$\Sigma x = 1814$		$\Sigma y = 1811$	$\Sigma x^2 = 67426$	$\Sigma y^2 = 67265$	$\Sigma xy = 67137$

Tabel 4.38 (Sambungan)

Dengan demikian diketahui nilai masing-masing variabel seperti pada tabel diatas, maka selanjutnya penulis akan menghitung nilai korelasi produk moment person ini.

Diketahui :

$$n=49$$

$$\Sigma x = 1814$$

$$\Sigma y = 1811$$

$$\Sigma x^2 = 67426$$

$$\Sigma y^2 = 67265$$

$$\Sigma xy = 67137$$

Maka :

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma xy - (\Sigma x) (\Sigma y)}{\sqrt{\{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{(49)(67137) - (1814)(1811)}{\sqrt{\{(49)(67426) - (1814)^2\} \{(49)(67265) - (1811)^2\}}}$$

$$r_{yx} = \frac{(3289731) - (3285154)}{\sqrt{\{(3303874) - (3290596)\}\{(3295985) (3279721)\}}}$$

$$r_{yx} = \frac{4577}{\sqrt{(13278)(16265)}}$$

$$r_{yx} = \frac{4577}{\sqrt{21596670}}$$

$$r_{yx} = \frac{4577}{4647222}$$

$$r_{yx} = 0,984$$

Untuk melihat tingkat keluatan pengaruh pemberian insentif (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) diatas, maka digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi dengan ketentuan.

Tabel 4.38

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah tapi Pasti
0,40-0,599	Cukup berarti
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh nilai $r_{xy}=0,984$. setelah dikonsultasikan nilai r hitung dengan nilai r tabel ternyata r hitung > r tabel atau $0,984 > 0,281$ ini berarti hipotesis diterima. Jadi terdapat korelasi antara pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan, dengan interval koefisien 0,80 –1,000 sehingga tingkat hubungan sangat kuat dan antara variabel bebas dan terikat memiliki hubungan yang positif, sehingga terdapat hubungan yang sangat berarti pada pemberian insentif dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan.

2. Uji Signifikan

Selanjutnya untuk menguji tingkat signifikan (berarti) hubungan antara kedua variabel tersebut maka dapat dilakukan dengan “uji t” sebagai berikut.

Diketahui :

$$N = 49$$

$$r = 0,984$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,984\sqrt{49-2}}{\sqrt{1-(0,984)^2}}$$

$$t = \frac{0,984\sqrt{47}}{\sqrt{1-0,968}}$$

$$t = \frac{0,984 \times 6,85}{\sqrt{0,032}}$$

$$t = \frac{6,7404}{0,178}$$

$$t = 37,867$$

Dengan demikian dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > r_{tabel} = 37,867 > 0,281$ dari data diatas yang telah diperoleh hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

Dengan demikian dinilai sudah signifikan pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan.

3. Uji Determinasi

$$D = (r_{xy})^2 \times 100 \%$$

$$D = (0,948)^2 \times 100 \%$$

$$D = 0,898704 \times 100\%$$

$$D = 89,8704 \%$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa uji determinasinya adalah 89,8704%. Hal ini berarti bahwa pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota medan adalah 89,8704% sementara sisanya 10,1296% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4. Uji Regresi Linier

$$\begin{aligned} a &= \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \\ &= \frac{(1811)(67426) - (1814)(67137)}{49(67426) - (1814)^2} \\ &= \frac{(122108468) - (121786518)}{(3303874) - (3290596)} \\ &= \frac{321950}{13278} \end{aligned}$$

$$a = 24,246$$

$$\begin{aligned} b &= \frac{(n\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \\ &= \frac{(49)(67137) - (1814)(1811)}{49(67426) - (1814)^2} \\ &= \frac{(3289713) - (3285154)}{(3303874) - (3290596)} \\ &= \frac{4559}{13278} \end{aligned}$$

$$b = 0,343$$

berdasarkan hasil tersebut diperoleh nilai $a = 24,246$ dan nilai $b = 0,343$ maka dapat dinyatakan persamaan regresi adalah :

$$y = a + bx$$

$$y = 24,246 + 0,343x$$

Berdasarkan pada distribusi responden diketahui nilai tertinggi pada variabel X adalah 42 dan nilai terendah adalah 30 dengan demikian kecenderungan variabel y dapat diketahui sebagai berikut :

$$Y = 24,246 + 0,343 (42)$$

$$Y = 24,246 + 14,406$$

$$Y = 38,652$$

Variabel X nilai terendah

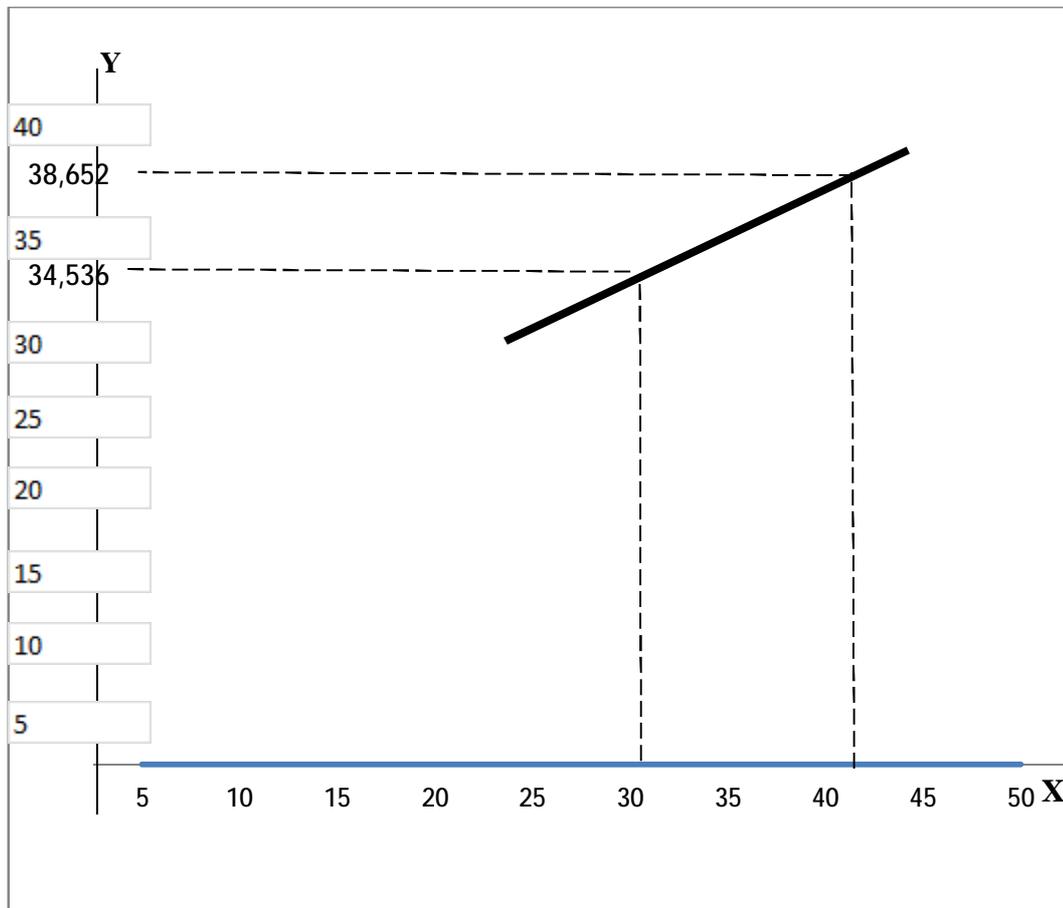
$$Y = 24,246 + 0,343 (30)$$

$$Y = 24,246 + 10,29$$

$$Y = 34,536$$

Gambar 4.39

Grafik Garis Linier Sederhana Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan



Setelah diketahui nilai $a = 24,246$ dan $b = 0,343$ maka dengan demikian berdasarkan gambar diatas tingkat pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan berpeluan $Y = 24,426 + 0,343x$. dari grafik regresi linear diatas menunjukkan bahwa kenaikan variabel X dari 30 sampai dengan 42 dalam meningkatkan pengaruh kepada variabel Y dari 34,536 sampai dengan 38,652.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian serta penilaian dalam penyusunan skripsi ini, maka pada bab terakhir ini penulis mengemukakan beberapa kesimpulan :

1. Dari variabel (X) dapat diketahui bahwa pemberian insentif berada pada kategori sedang yaitu 67,4 %.
2. Dari variabel (Y) dapat diketahui bahwa pemberian insentif berada pada kategori sedang yaitu 53,1 %
3. Berdasarkan nilai koefisien korelasi dapat dinyatakan bahwa $r_{xy}=0,984$, berarti hubungan sangat kuat dan antara variabel bebas dan terikat memiliki hubungan yang positif, sehingga terdapat hubungan yang sangat berarti pada pemberian insentif dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan.
4. Dari hasil uji regresi linier diperoleh nilai $a = 24,246$ dan nilai $b = 0,343$ diketahui tingkat pengaruh pemberian insentif di Dinas Sosial Kota Medan kenaikan variabel X 30 sampai dengan 42 terhadap kualitas pelayanan kepada variabel Y dari 34,536 sampai dengan 38,652

5. Tingkat determinasi pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan adalah 89,8704% sementara sisanya 10,1296% dipengaruhi oleh faktor lain
6. Diketahui bahwa $t_{hitung} > r_{tabel} = 37,867 > 0,281$ dari data diatas yang telah diperoleh hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Dengan demikian dinilai sudah signifikan pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan.

5.2 Saran

Saran yang diajukan peneliti merupakan penyimpulan data yang diperoleh dan yang menjadi saran penulis adalah:

1. Meskipun tambahan penghasilan pegawai memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur sipil negara di Dinas Sosial Kota Medan, pemberian tambahan penghasilan pegawai tetap harus diperhatikan lagi kedepannya karena tambahan penghasilan pegawai akan dapat semakin memotivasi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
2. Meskipun kualitas pelayanan aparatur sipil Negara di Dinas Sosial Kota Medan sudah cukup baik, tetapi para pegawai meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa menjadi lebih baik lagi, sehingga masyarakat merasa senang untuk datang ke Dinas Sosial Kota Medan untuk meminta bantuan kepada para aparatur sipil Negara di Dinas Sosial Kota Medan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ainur, Rohman dan Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press. Malang.
- A.S, Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Aksara, Batinggi.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Hariandja, M. T. 2002. *Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: PT Grasindo.
- Istianto, Bambang, 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Juniarso, Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Penerbit Nuansa.
- Kadarisman, M. 2012. *Manajemen Kompensasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Moenir, H.A. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, S.P. 1999. *Administrasi Pembangunan (Konsep, Dimensi dan Strategi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
-----2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Dokumen Resmi

Undang-undang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009 dan keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/2003, tentang pedoman umum Penyelenggaraan Layanan Publik

Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Medan

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil

Artikel dalam jurnal atau majalah

Arianto, Nurmin. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*.Banten: UNPAM

Dinahaji, Haminati Sharikha. 2012, *Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Semarang: UNDIP

Lestari, Puput Wahyu. 2015. Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjungpinang.

Normasari,Selvy,dkk. 2013.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. Vol. 6 No. 2 :1-9

Sirait, Novalina Juni. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja Di Kota Samarinda*.Samarinda: Universitas Mulawarman.

Sumbangsih, Nining. dkk. 2013, *Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Motivasi Kerja Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang*. Padang :UNP

LAMPIRAN

TABEL t

Elevel of significance for two-tailed test							
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
Level of significance for one-tailed test							
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171