

PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN MOTIVASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KUBUNG  
KOTA SOLOK

SKRIPSI

*Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)*

Oleh :

JUNIDAWATI

NPM:1410013311006



PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2018

PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN MOTIVASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
CAMAT KUBUNG KOTA SOLOK

Junidawati<sup>1</sup>, Pebriyenni<sup>1</sup>, Nurharmi<sup>1</sup>

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Bung Hatta

E-mail [junidawati@yahoo.co.id](mailto:junidawati@yahoo.co.id)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui signifikan pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui signifikan pengaruh motivasi terhadap kualitas dan untuk mengetahui signifikan pengaruh tingkat pendidikan dan motivasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di kantor Camat Kubung Kota Solok, Jenis penelitian ini adalah penelitian Korelasional, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Kubung dan seluruh pegawai Kantor Camat yang berjumlah 23 pegawai, cara pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* jumlah sampel sebanyak 16 pegawai dan 16 masyarakat, Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah analisa data kuantitatif Hasil analisis dengan bantuan program SPSS14. Berdasarkan analisis regresi linier berganda dengan uji T dan uji F dan uji Hipotesis adalah Tingkat pendidikan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Kubung Kota Solok ( $\text{sig}=0,260$ ), Sumbangan secara parsial tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 09,61%. Tingkat pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,352, Motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Kubung Kota Solok ( $\text{sig}=0,004$ ), Sumbangan secara parsial tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 49,00%. Tingkat pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,678, Tingkat pendidikan dan motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Kubung Kota Solok ( $\text{sig}=0,003$ ), sumbangan secara parsial tingkat pendidikan dan motivasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan sebesar 18,06%, Tingkat pendidikan SMP dan S2 memiliki Motivasi yang Tinggi untuk bekerja yaitu dengan rata-rata 50. Dengan jumlah pegawai 1 (satu) pegawai yaitu Sahrial jabatan Fungsional Umum tingkat pendidikan SMP dan Jumlah 1 (satu) pegawai yaitu Drs. Dafrizon, MM jabatan Camat tingkat pendidikan S2.

Kata Kunci: Tingkat Pendidikan, Motivasi, Kualitas Pelayanan

Effect Of Education And Motivation Level To  
Quality Of Public Service In Office  
Camat Kubung Solok City

Junidawati<sup>1</sup>, Pebriyenni<sup>1</sup>, Nurharmi<sup>1</sup>

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Bung Hatta

E-mail [junidawati@yahoo.co.id](mailto:junidawati@yahoo.co.id)

Abstract

The purpose of this study is to know the significant influence of education level on service quality, to know the significant effect of motivation on quality and to know the significant influence of education and motivation level together on the quality of service in the office of Head of Kubung Kota Solok, This type of research is a correlational study, The population in this study is the entire community Kubung District and all employees of the Office of the Camat of 23 employees, the sampling method is simple random sampling the number of samples of 16 employees and 16 communities, Technique of data analysis in this research is quantitative data analysis Result of analysis with help of program of SPSS14, Based on multiple linear regression analysis with T test and F test and Hypothesis test is the level of education does not have a significant influence on the quality of service in the Office of Head of Kubung Kota Solok (sig = 0.260), Partial contribution of education level to service quality equal to 09,61%. Level of influence on education level of service quality of 0.352, Motivation has a significant influence on the quality of service at the Office of Head of Kubung Kota Solok (sig = 0.004), The partial contribution of education to service quality is 49.00%, Level of influence on education level of service quality of 0.678, The level of education and motivation have a significant influence on the quality of service in the Office of Head of Kubung Kota Solok (sig = 0.003), partial contribution of education level and motivation together to service quality equal to 18,06%, Junior and S2 education levels have a high motivation to work with an average of 50. With the number of employees 1 (one) employee namely Sahrial General Functional position of junior high school level and Number I (one) employee that is Drs. Dafrizon, MM the position of Camat of education level S2.

Keywords: level of education, Motivation, Service Quality

## KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah diucapkan kehadiran Allah swt., karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kubung Kota Solok”**. Selanjutnya shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad Saw yang menjadi suri tauladan dalam setiap sikap dan tindakan setiap intelektual muslim.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S-1 di Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, atas bantuan dan bimbingan tersebut peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Khairul, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Drs. Yusrizal, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS) Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dra. Pebriyenni, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I saya dan Bapak Drs. Nurharmi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS) Universitas Bung Hatta yang telah

meluangkan waktu untuk memberikan ilmu dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Bung Hatta.
5. Seluruh Staf dan Karyawan, karyawan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Bung Hatta.
6. Bapak Drs. Dafrizon, MM. selaku Camat Kubung beserta semua pegawai Kantor Camat Kubung Kota Solok yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti dan membantu dalam penyediaan data untuk penelitian ini.
7. Masyarakat Kecamatan Kubung yang bersedia mengisi kuesioner yang peneliti berikan.
8. Kedua Orang Tua dan Keluarga peneliti. Dimana dengan doa dan kerja keras yang dilakukan hanya untuk kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi ini.
9. Kepada Senior-senior yang telah memberikan penulis bantuan, masukan dan dukungan terus menerus sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Orang-orang terdekat serta teman-teman seperjuangan Angkatan 2014 yang memberikan dukungan terus menerus sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.
11. Rekan-rekan Himpunan Masyarakat Mahasiswa Program Studi (HMMPS) Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan (PPKn) Universitas Bung Hatta.

Penulis mengucapkan terimakasih atas segala dukungan dan bantuan yang sangat berharga. Penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat berguna bagi Peneliti-peneliti selanjutnya.

Padang, Febuari 2018

Penulis

Junidawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBARAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBARAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Masalah .....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 11 KERANGKA TEORITIS.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Teoritis .....	8
2.1.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	8
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	8
2.1.1.2 Tujuan Pelayanan Publik.....	9
2.1.1.3 Dimensi Dan Indikator Pelayanan Publik .....	10
2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 Tinjauan Tentang Tingkat Pendidikan .....	12
2.1.2.1 Pengertian Pendidikan .....	12
2.1.2.2 Jenjang Pendidikan.....	13
2.1.2.3 Jalur Pendidikan .....	13
2.1.3 Tinjauan Tentang Motivasi .....	14
2.1.3.1 Pengertian Motivasi.....	14
2.1.3.2 Teori-Teori Motivasi .....	15
2.1.3.3 Jenis Motivasi.....	18
2.1.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi.....	19

2.2 Penelitian Yang Relevan .....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Penelitian .....	25
3.3 Populasi Dan Sampel.....	25
3.3.1 Populasi .....	25
3.3.2 Sampel .....	26
3.4 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional .....	27
3.4.1 Variabel Penelitian .....	27
3.4.1.1 Variabel Bebas .....	27
3.4.1.2 Variable Terikat.....	27
3.4.2 Definisi Operasional.....	28
3.5 Jenis Dan Sumber Data .....	29
3.5.1 Data Primer.....	29
3.5.2 Data Sekunder .....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Instrumen Penelitian.....	31
3.8 Teknik Analisis Data .....	32
3.8.1 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	33
3.8.1.1 Uji t .....	33
3.8.1.2 Uji Simultan (Uji F).....	34
3.8.1.3 Uji Hipotesisi.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Kubung Kota Solok .....	36
4.2 Gambaran Umum Kantor Camat Kubung Kota Solok.....	37
4.2.1 Visi Dan Misi Kantor Camat Kubung Kota Solok.....	37
4.2.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Kubung Kota Solok .....	38
4.2.3 Bentuk Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat.....	39
4.2 Deskripsi Responden.....	40
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43



4.2.3 Responden Berdasarkan Umur.....	45
4.3 Analisis dan Pembahasan Data.....	47
4.3.1 Pengaruh Tingkat Pendidikan (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Di Kantor Camat Kubung Kota Solok.....	48
4.3.2 Pengaruh Motivasi (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Di Kantor Camat Kubung Kota Solok.....	49
4.3.3 Pengaruh Tingkat Pendidikan (X1) dan Motivasi (X2) Secara Bersamaan. Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Di Kantor Camat Kubung Kota Solok...	50
4.4 Motivasi Pegawai Kantor Camat Kubung Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
4.5 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda .....	53
4.5.1 Uji t.....	53
4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	55
4.5.3 Uji Hipotesis.....	56
4.5 Pembahasan.....	57
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
LAMPIRAN.....	64

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	: Jumlah Pegawai Camat Kubung Kota Solok.....2
Tebel 3.1	: Daftar Sampel Pegawai Kantor Camat Kubung Kota Solok.....27
Tebel 4.1	: Sarana Pendidikan di Kecamatan Kubung Kota Solok.....36
Tabel 4.2	: Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk : Menurut Nagari Kecamatan Kubung Kota Solok 2016/2017.....36
Tebel 4.3	: Struktur Organisasi Kantor Camat Kubung Kota Solok Tahun 2017.....38
Tabel 4.4	: Bentuk Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat.....39
Tabel 4.5	: Responden Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin.....41
Tabel 4.6	: Responden Pegawai Camat Kubung Kota Solok Berdasarkan Jenis Kelamin.....42
Tabel 4.7	: Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....43
Tabel 4.8	: Responden Pegawai Camat Kubung Kota Solok Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....44
Tabel 4.9	: Responden Masyarakat Berdasarkan Kelompok Usia.....45
Tabel 4.10	: Responden Pegawai Camat Kubung Kota Solok Berdasarkan Kelompok Usia.....46
Tabel 4.11	: Interpretasi Nilai r.....48
Tabel 4.12	: Nilai Variabel bebas X1 (Tingkat Pendidikan) dan Variabel Terikat Y (Kualitas Pelayanan).....48
Tabel 4.13	: Nilai Variabel bebas X2 Motivasi) dan Variabel Terikat Y (Kualitas Pelayanan).....49
Tabel 4.14	: Nilai Variabel bebas X1 (Motivasi), X1 (Tingkat Pendidikan) dan Variabel Terikat Y (Kualitas Pelayanan).....50
Tabel 4.15	: Motivasi Pegawai Kantor Camat Kubung Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....51
Tebel 4.16	: Hasil Uji t.....54
Tabel 4.17	: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....56
Tabel 4.18	: Hasil Uji Regrasi.....57

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Tabulasi Data Penelitian (Regression).....	64
Lampiran 2 : Tabel Distribusi T.....	65
Lampiran 3 : Tabel Distribusi F.....	66
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian (Angket Sebelum Uji coba).....	68
Lampiran 6 : Lembar Wawancara.....	69
Lampiran 7 :Data Mentah Responden.....	70
Lampiran 8 : Daftar: Nominatif/Bezetting Pegawai.....	71
Lampiran 8 : Lember Dokumentasi.....	72
Lampiran 9 :Peraturan Daerah Kota Solok Nomor 19 tahun 2008.....	73