

MOTIVASI DAN KOORDINASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI BAPPEDA KABUPATEN BOGOR

Yudhi Vianto Hadi Prastiono¹, Dedi Walujadi², Hendri Tanjung³

¹Kantor BAPPEDA Kabupaten Bogor;

² Program Manajemen Pascasarjana UIKA Bogor;

³Program Ekonomi Islam Pascasarjana UIKA Bogor

ABSTRACT

The experiment was conducted in Bogor Regency BAPPEDA in order to analyze the influence of motivation and coordination on the quality of service of the staff at BAPPEDA Bogor Regency. This type of descriptive and explanatory research using survey methods and literature review. Analysis of quantitative data through a statistical approach. Variables - variables used, the dependent variable, namely the quality of care and the independent variables of motivation and coordination. This study to analyze the influence of the independent variable (X) on the dependent variable (Y). The population consisted of employees from the elements as much as 89 BAPPEDA Bogor Regency employees. To determine the size of the sample used simple random sampling technique, so the number of samples of 47 employees.

Survey results revealed the positive effect of independent variables and the real motivation of the dependent variable quality of service of the staff BAPPEDA Bogor Regency. Due to increased employee motivation will inevitably impact on service quality improvement staff BAPPEDA Bogor Regency. Coordination of the independent variable and a real positive effect on the dependent variable quality of service of the staff BAPPEDA Bogor Regency. Due to the increase in staff coordination will inevitably impact on service quality improvement staff BAPPEDA Bogor Regency. So to improve the quality of service of the staff BAPPEDA Bogor need for increased motivation and coordination.

Key words: motivation, coordination, quality of service.

ABSTRAK

Penelitian dilaksanakan pada BAPPEDA Kabupaten Bogor dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi dan koordinasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor. Jenis penelitian ini deskriptif dan eksplanasi dengan menggunakan metode survei dan kajian pustaka. Analisis data dengan cara pendekatan kuantitatif melalui statistik. Variabel - variabel yang digunakan, adalah variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan dan variabel bebas terdiri dari motivasi dan koordinasi. Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Populasi terdiri dari pegawai dari unsur-unsur BAPPEDA Kabupaten Bogor sebanyak 89 orang pegawai. Untuk menentukan besarnya sampel digunakan teknik *simple random sampling*, sehingga jumlah sampel 47 pegawai.

Hasil penelitian diketahui variabel bebas motivasi berpengaruh positif dan nyata terhadap variabel terikat kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor. Maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor perlu adanya peningkatan motivasi dan koordinasi.

Kata kunci : motivasi, koordinasi , kualitas pelayanan.

LATAR BELAKANG

Salah satu pengaturan dan pengurusan pemerintahan yang diserahkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah kabupaten/kota adalah perencanaan pembangunan (Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah). Adapun perangkat pemerintah Kabupaten Bogor sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan yang melaksanakan perencanaan pembangunan adalah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bogor (BAPPEDA) Kabupaten Bogor.

Fenomena lain yang terjadi adalah semakin menguatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kebutuhan dan tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat sejalan dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat. Kenyataan yang menunjukkan masih belum baiknya kualitas pelayanan publik, harus diatasi dengan dilakukannya berbagai terobosan melalui berbagai kebijakan (Nariyah, 2011). Hal ini juga dialami oleh Pemerintah Kabupaten Bogor. Saat ini masyarakat semakin terbuka dalam menyampaikan aspirasinya (Rahayu, 2011). Hal ini termasuk apabila ada pelayanan yang dianggap kurang sesuai dengan harapan. Bahkan pada beberapa daerah, warga lebih terbuka dalam menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan pada semua bidang.

BAPPEDA Kabupaten Bogor sejalan dengan visinya perlu terus mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat. Adapun salah satu contoh program dan kegiatan BAPPEDA Kabupaten Bogor yang langsung berhubungan dengan pelayanan pada masyarakat adalah fasilitasi pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan tingkat kecamatan dan pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan tingkat kabupaten. Kualitas pelayanan merupakan wujud pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Moenir, 2002). Berdasarkan hasil Evaluasi

Kinerja Tahun 2010 yang dilaksanakan oleh BAPPEDA Kabupaten Bogor menyatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kab. Bogor belum optimal.

Berdasarkan identifikasi faktor internalnya antara lain kewenangan diskursi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, motivasi, koordinasi, etika organisasi, disiplin kerja, sistem insentif, maupun semangat kerjasama (Dwiyanto, 2000). Sedangkan faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (lembaga swadaya masyarakat). Dari faktor-faktor ini diduga bahwa faktor motivasi dan koordinasi cukup dominan mempengaruhi pelayanan para pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah a) belum optimalnya kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kab. Bogor, b) motivasi dalam menjalankan pekerjaan masih belum optimal hal ini terlihat dengan adanya pegawai yang bekerja seadanya tanpa ada dorongan yang optimal untuk dapat berprestasi. Hal ini diduga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor dan c) koordinasi yang dilaksanakan belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini ditandai dengan belum selarasnya pekerjaan pada beberapa bidang. Hal ini diduga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Tujuan penelitian ini adalah a) Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor, b) Menganalisis pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor dan c) Menganalisis pengaruh motivasi dan koordinasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor.

METODOLOGI

Penelitian dilakukan di BAPPEDA Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan kemudahan pengambilan data. Pengambilan data untuk keperluan penelitian dilakukan dari bulan Juni 2011. Pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara terstruktur dan data yang diperoleh dari BAPPEDA Kabupaten Bogor, seperti Evaluasi Kinerja Tahun 2010 BAPPEDA Kabupaten Bogor dan Rencana Strategis BAPPEDA Kabupaten Bogor Tahun 2009.

Penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini digunakan teknik *simple random sampling*. Jumlah responden yang dipergunakan dalam analisis ini ditentukan jumlahnya dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2004) dan berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 47 orang. Dalam penelitian ini digunakan data *rating scale*.

Dalam *rating scale* responden menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu, *rating scale* lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap, tetapi juga pengukuran persepsi responden terhadap fenomena lainnya. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, jawaban kuesioner menggunakan skala Likert. Skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2004).

Pada penelitian ini responden diminta memilih salah satu dari lima (5) alternatif jawaban berikut :

Pilihan SS = Sangat setuju, dengan skor 5,

Pilihan S = Setuju, dengan skor 4,

Pilihan KS = Kurang setuju, dengan skor 3,

Pilihan TS = Tidak setuju, dengan skor 2,

Pilihan STS = Sangat tdk setuju, skor 1.

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan dalam penelitian yang merupakan suatu konsep yang mempunyai variasi nilai yang dapat

diidentifikasi melalui kerangka pemikiran yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini ada dua variabel bebas (*independent variabel*) dan satu variabel tidak bebas (*dependent variabel*), yaitu :

1. Variabel bebas (*independent variabel*)

X_1 yaitu Motivasi dan X_2 yaitu Koordinasi.

Motivasi kerja sebagai dorongan berprestasi yang diartikan sebagai dorongan untuk mengerjakan suatu tugas dengan sebaik-baiknya berdasarkan standar keunggulan, dengan dimensi : 1) berani mengambil resiko pada tingkat sedang; 2) tanggung jawab pribadi; 3) umpan balik terhadap hasil; 4) pencapaian; 5) menikmati tugas.

Koordinasi adalah penyelarasan secara teratur atau penyusunan kembali kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dari individu-individu untuk mencapai tujuan bersama, dengan dimensi : 1) menggerakkan; 2) menyasikan; 3) menyeimbangkan kegiatan; 4) pencapaian tujuan.

2. Variabel tidak bebas (*dependent variabel*) Y, yaitu Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dimensi Kualitas Pelayanan, yaitu; 1) *reliability*(keandalan), 2) *responsiveness* (cepat tanggap), 3) *assurance*(jaminan), 4) *empathy* (empati) dan 5) *tangible* (kasat mata).

Di dalam penelitian ini digunakan dua (2) teknik analisis, yaitu analisis deskriptif dan kuantitatif.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan memberikan gambaran (deskripsi) tentang suatu data. Analisis deskriptif dalam penelitian ini bersifat eksplorasi bertujuan menggambarkan keadaan atau status fenomena. Dalam hal ini adalah gambaran umum kegiatan BAPPEDA Kab. Bogor dan karakteristik responden pada penelitian ini.

2. Analisis Kuantitatif

- a. Uji Validasi dan Reliabilitas Kuesioner
Untuk mengetahui kelayakan

kuesioner dilakukan uji validasi dan reliabilitas terhadap 30 kuesioner yang telah diisi sebagai sampel. Uji validasi dilakukan untuk mengetahui adanya komponen konstruk yang ditunjukkan dengan adanya korelasi antara satu dengan yang lainnya. Validasi konstruk ini lebih terarah pada pertanyaan mengenai apa yang sebenarnya diukur oleh alat pengukur yang ada. Untuk mengukur korelasi antar pertanyaan

dengan skor total digunakan rumus teknik korelasi *product moment* dan alat bantu *Microsoft SPSS* versi 16.00 *for windows*, yaitu :

$$r = \frac{\sum (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X_i - \bar{X})^2 \sum (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

dengan :

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total pertanyaan

n = Banyaknya butir pertanyaan

r = Indeks validitas

Bila diperoleh r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada taraf nyata (α) = 0,01, maka pertanyaan pada kuesioner mempunyai validitas konstruk atau terdapat konsistensi internal dalam pernyataan tersebut dan layak digunakan.

Uji reliabilitas dilakukan pada pertanyaan modal manusia, modal sosial, peran masyarakat dalam kegiatan dan kemandirian masyarakat untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau untuk mengetahui tingkat kesalahan pengukuran. Pengukuran reliabilitas menggunakan rumus (α cronbach) dan menggunakan alat ukur *Cronbach Alpha, Microsoft SPSS* versi 16.00 *for windows*, yaitu :

$$r_{tt} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

dengan :

r_{ii} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ^2 = varian total

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varian butir

- b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1$$

Keterangan :

\hat{Y} = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

Untuk mengukur seberapa besar variabel-variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, digunakan koefisien determinasi (R^2). Koefisien ini menunjukkan proporsi variabilitas total pada variabel dependen yang dijelaskan oleh model regresi. Nilai R^2 berada pada interval $0 \leq R^2 \leq 1$.

Secara logika dapat diketahui bahwa makin baik estimasi model dalam menggambarkan data, maka makin dekat nilai R ke nilai 1 (satu). Nilai R^2 dapat diperoleh dengan rumus:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Dengan :

R^2 = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

GAMBARAN UMUM BAPPEDA KABUPATEN BOGOR

BAPPEDA Kabupaten Bogor merupakan unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan yang melaksanakan urusan perencanaan pembangunan di Kabupaten Bogor dipimpin oleh Kepala BAPPEDA yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati. Adapun visi BAPPEDA Kabupaten Bogor tahun 2008-2013 adalah " Terwujudnya Perencanaan Pembangunan Daerah yang berkualitas ". Makna dari pernyataan visi tersebut yaitu :

1. Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan tindakan masa depan yang tepat melalui urutan pilihan dengan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia.
2. Pembangunan daerah adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa (*stakeholders*) yang ada di daerah dalam rangka mencapai tujuan bernegara.
3. Perencanaan pembangunan daerah yang berkualitas adalah perencanaan pembangunan daerah yang mempunyai kualitas atau bernutu baik dari tercapainya tujuan pembangunan daerah maupun tujuan pembangunan nasional.

Kepala BAPPEDA dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 1 (satu) Sekretariat, 5 (lima) Bidang, dan 10 (sepuluh) subbidang, serta 3 (tiga) subbagian. Secara lengkap Struktur Organisasi BAPPEDA Kabupaten Bogor, disajikan pada Lampiran 1.

BAPPEDA mempunyai tugas pokok adalah membantu Bupati dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah dengan fungsi sebagai berikut : a) Perumusan kebijakan teknis perencanaan, b) Pengkoordinasian penyusunan perencanaan pembangunan, c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang perencanaan pembangunan daerah dan d) Pelaksanaan

tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Musyawarah Perencanaan Pembangunan

Dalam rangka pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah diwajibkan untuk menyusun Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) sebagai rencana tahunan. Setiap proses penyusunan dokumen rencana pembangunan tersebut memerlukan koordinasi antar instansi pemerintah dan partisipasi seluruh pelaku pembangunan, melalui suatu forum yang disebut sebagai Musyawarah Perencanaan Pembangunan atau Musrenbang.

Untuk menyusun Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD), yang berfungsi sebagai dokumen perencanaan tahunan, Pemerintah Daerah Kab. Bogor perlu menyelenggarakan Musrenbang (Musyawarah Perencanaan Pembangunan) sebagai bagian dari siklus perencanaan pembangunan untuk menyempurnakan rancangan RKPD. RKPD merupakan dokumen yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan RAPBD, usulan kegiatan APBD Propinsi, APBN dan memuat dasar-dasar pelaksanaan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah.

BAPPEDA Kab. Bogor sebagai perangkat pemerintah Kabupaten Bogor yang merupakan unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan yang melaksanakan perencanaan pembangunan. BAPPEDA Kab. Bogor memfasilitasi penyelenggaraan Musrenbang tingkat kabupaten dan Musrenbang tingkat kecamatan pada 40 kecamatan di Kabupaten Bogor.

Pegawai pada BAPPEDA Kabupaten Bogor

Pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor tahun 2011 berjumlah 89 orang yang terdiri dari 88 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 1 orang pegawai honorer. Jika dilihat dari golongan, maka golongan IV berjumlah 10 orang, golongan III berjumlah 52 orang, golongan II berjumlah 20 orang dan golongan I berjumlah 6 orang.

Tingkat pendidikan yang ditamatkan, dapat dirinci sebagai berikut; pegawai dengan strata-3 berjumlah 1 orang, strata-2 berjumlah 27 orang, strata-1 berjumlah 32 orang, diploma III berjumlah 1 orang, tamat SMU/ sederajat berjumlah 21 orang, SMP/ sederajat berjumlah 4 orang dan tamat SD/ sederajat berjumlah 3 orang.

HASIL UJI KUALITAS DATA

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Motivasi (X_1)

Pengujian validitas terhadap butir kuesioner Motivasi dilakukan dengan menggunakan Uji Korelasi Product Moment Person. Untuk menguji bahwa korelasi tersebut signifikan atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 95%. Dari data tabel r (r_{tabel}) dengan taraf signifikansi 95% dan $n = 30$ adalah sebesar 0,349. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi (X_1)

Butir Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
BKMOT1	,562	0,349	Valid
BKMOT2	,441	0,349	Valid
BKMOT3	,497	0,349	Valid
BKMOT4	,682	0,349	Valid
BKMOT5	,781	0,349	Valid
BKMOT6	,452	0,349	Valid
BKMOT7	,692	0,349	Valid
BKMOT8	,665	0,349	Valid
BKMOT9	,595	0,349	Valid
BKMOT10	,579	0,349	Valid

Berdasarkan data tabel di atas diketahui dari 10 butir kuesioner motivasi ternyata semua instrumen penelitian adalah valid atau semua $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga 10 pernyataan yang ada dalam kuesioner motivasi seluruhnya dapat digunakan untuk penelitian.

Indeks reliabilitas dinyatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach's yang diperoleh paling tidak sebesar 0,700. Berdasarkan hasil perhitungan (lihat lampiran 1) diketahui nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,863. Karena nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari 0,700 ($0,863 > 0,700$) maka kuesioner motivasi adalah reliabel atau handal.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Koordinasi (X_2)

Pengujian validitas terhadap butir kuesioner koordinasi dilakukan dengan menggunakan Uji Korelasi Product Moment Person. Untuk menguji bahwa korelasi tersebut signifikan atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi minimal 95%. Dari data tabel r_{tabel} , dengan taraf signifikansi 95% dan $n = 30$ adalah sebesar 0,349. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Koordinasi (X_2)

Butir Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
BKKOR1	,752	0,349	Valid
BKKOR2	,760	0,349	Valid
BKKOR3	,752	0,349	Valid
BKKOR4	,792	0,349	Valid
BKKOR5	,686	0,349	Valid
BKKOR6	,878	0,349	Valid
BKKOR7	,748	0,349	Valid
BKKOR8	,555	0,349	Valid
BKKOR9	,816	0,349	Valid
BKKOR10	,610	0,349	Valid

Dari 10 butir kuesioner koordinasi ternyata semua instrumen penelitian adalah valid atau semua $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga 10 pernyataan yang ada dalam kuesioner koordinasi seluruhnya dapat digunakan untuk penelitian.

Indeks reliabilitas dinyatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach's yang diperoleh paling tidak sebesar 0,700. Berdasarkan hasil perhitungan (lihat lampiran 1) diketahui nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,931. Karena nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari 0,700 ($0,931 > 0,700$) maka kuesioner koordinasi adalah reliabel atau handal.

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Pengujian validitas terhadap butir kuesioner kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan uji korelasi Product Moment Person. Untuk menguji bahwa korelasi tersebut signifikan atau tidak, maka hasil uji r_{hitung} dapat dibandingkan dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi minimal 95%. Dari data table r_{tabel} , dengan taraf signifikansi 95% dan $n = 30$ adalah sebesar 0,349. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Butir Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
BKKUAPEL1	,723	0,349	Valid
BKKUAPEL2	,547	0,349	Valid
BKKUAPEL3	,548	0,349	Valid
BKKUAPEL4	,679	0,349	Valid
BKKUAPEL5	,437	0,349	Valid
BKKUAPEL6	,533	0,349	Valid
BKKUAPEL7	,656	0,349	Valid
BKKUAPEL8	,539	0,349	Valid
BKKUAPEL9	,596	0,349	Valid
BKKUAPEL10	,700	0,349	Valid
BKKUAPEL11	,619	0,349	Valid
BKKUAPEL12	,707	0,349	Valid
BKKUAPEL13	,388	0,349	Valid
BKKUAPEL14	,785	0,349	Valid
BKKUAPEL15	,391	0,349	Valid

Berdasarkan data tabel di atas diketahui dari 15 butir kuesioner kualitas pelayanan ternyata semua instrumen penelitian adalah valid atau semua $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga 15 pernyataan yang ada dalam kuesioner kualitas pelayanan seluruhnya dapat digunakan untuk penelitian.

Indeks reliabilitas dinyatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach's yang diperoleh paling tidak sebesar 0,700. Berdasarkan hasil perhitungan (lihat lampiran 1) diketahui nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,900. Karena nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari 0,700 ($0,900 > 0,700$) maka kuesioner kualitas pelayanan adalah reliabel atau handal.

HASIL UJI LINEARITAS

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		MOTIVASI	KOORDINASI	KUALITAS PELAYANAN
N		47	47	47
Normal Parameters (a,b)	Mean	4,1170	4,2936	3,8426
Most Extreme Differences	Std. Deviation	,49048	,51516	,41550
	Absolute	,180	,135	,141
	Positive	,133	,085	,125
	Negative	-,180	-,135	-,141
Kolmogorov-Smirnov Z		1,235	,928	,967
Asymp. Sig. (2-tailed)		,095	,355	,307

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh hasil seperti pada tabel 4.6. Pada tabel diketahui tingkat signifikansi (yang diberi latar hitam) untuk variabel motivasi sebesar 0,095. Tingkat signifikansi variabel koordinasi sebesar 0,355. Tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,307. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikansi seluruh variabel yang diuji ternyata lebih besar dari nilai alpha 0.05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh variabel tersebut terdistribusi normal.

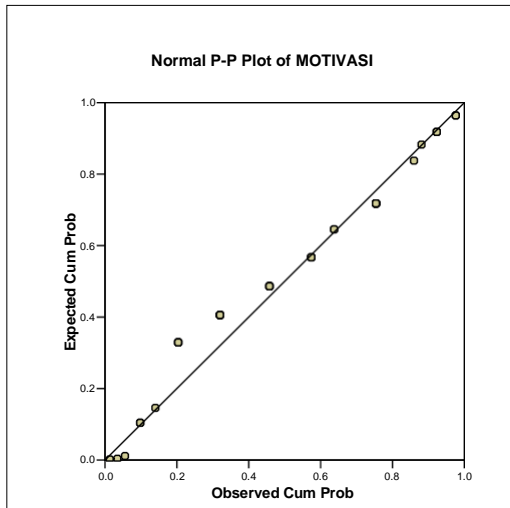
Sebelum analisis regresi dilaksanakan, telah dilakukan terlebih dahulu pengujian linearitas yaitu uji normalitas data dan bebas dari asumsi klasik yang meliputi multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedasitas. Menurut Sujianto (2006), menjelaskan bahwa uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistik parametrik.

5. Uji Normalitas Data Uji Kolmogorov-Smirnov

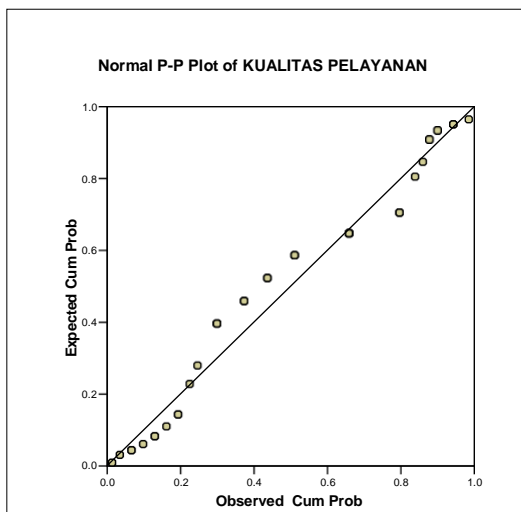
Menurut Sujianto (2009:78), Uji Normalitas dapat diketahui dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai alpha 5 % atau 0,05. Hasil yang diperoleh adalah nilai *sig.* sebagai berikut:

Uji Normal P-P Plots

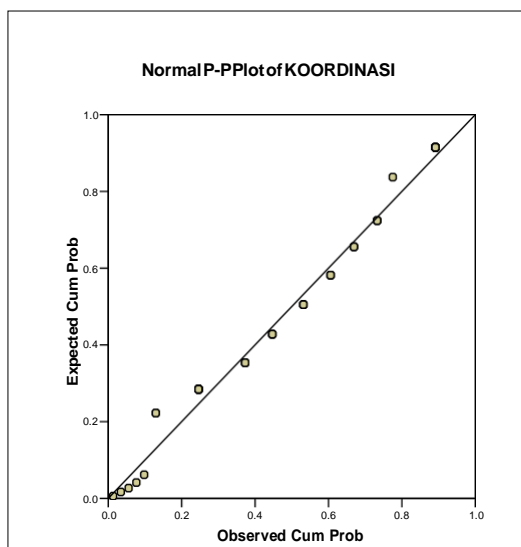
Selain itu, normalitas data dapat dilihat dari kurva *P-P Plots* (Nugroho,2005). Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis normal. Adapun kurva *P-P Plots* data dari variabel motivasi, variabel koordinasi dan variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Normal P-P Plot dari variable motivasi



Gambar 2. Normal P-P Plot dari variable kualitas pelayanan



Gambar 3. Normal P-P Plot dari variabel koordinasi

Dari Gambar 1, Gambar 2 dan Gambar 3, dapat dilihat titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik - titik data searah mengikuti garis normal. Sehingga dapat dinyatakan bahwa data dari variabel motivasi, variabel koordinasi dan variabel kualitas pelayanan terdistribusi normal.

6. Uji Bebas dari Asumsi Klasik Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji multikolinearitas dapat dilaksanakan dengan model regresi dan uji korelasi antar variabel independen seperti *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance value* di atas 0,10 atau nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2005). Hasil uji multikolinieritas disajikan pada Tabel 5 berikut ini.

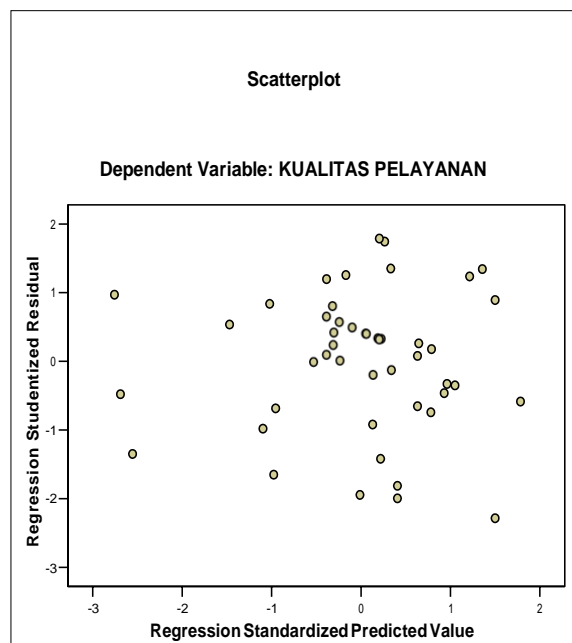
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	MOTIVASI	,536	1,865
	KOORDINASI	,536	1,865

Dari Tabel 5 tersebut terlihat bahwa seluruh variabel independen yaitu motivasi dan koordinasi mempunyai nilai VIF 1,865 dan nilai *tolerance* 0,536. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai VIF di bawah 10 dan angka *tolerance* lebih dari 0,10. Maka model regresi yang terbentuk tidak memiliki masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot (pencar) model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika penyebaran titik-titik data tidak berpola dan titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 serta titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja (Sujianto, 2009). Adapun titik-titik data dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4. Diagram Pencar

Hasil pengujian heteroskedastisitas, terlihat bahwa grafik *scatterplot* (diagram pencar) pada kualitas pelayanan tidak membentuk suatu pola tertentu, dimana titik-titik menyebar secara acak dan tersebar, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak

terjadi heteroskedastisitas pada model regresi linear. Dalam hal ini, model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variable Y sesuai masukan variabel X_1 dan X_2 .

Uji Autokorelasi

Menurut Sujianto (2009), autokorelasi adalah korelasi yang terjadi di antara anggota observasi yang terletak berderetan, biasanya terjadi pada data *time series*. Autokorelasi dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. $1,65 < DW < 2,35$ maka tidak ada autokorelasi
2. $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$ maka tidak dapat disimpulkan.
3. $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$ maka terjadi autokorelasi.

Adapun hasil uji Durbin Watson (DW) data dari penelitian ini ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 6. Uji Autokorelasi Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,491(a)	,241	,207	,37003	2,023

a Predictors: (Constant), KOORDINASI, MOTIVASI

b Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dari Tabel 6 tersebut diketahui nilai DW sebesar 2,023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini tidak ada autokorelasi. Karena $1,65 < 2,023 < 2,35$.

UJI HIPOTESIS

1. Hipotesis pertama untuk mengetahui pengaruh variabel Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Uji t

Hipotesis penelitan pertama yang diajukan adalah : terdapat pengaruh variabel Motivasi terhadap Kualitas

Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor, atau dapat diuraikan sebagai berikut:

$H_0: b_1 = 0$: tidak terdapat pengaruh variabel Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

$H_1: b_1 \neq 0$: terdapat pengaruh variabel Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Dari hasil pengolahan data penelitian dengan perhitungan program komputer SPSS dengan hasil uji t seperti dimuat pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Hasil Uji t Variabel Motivasi Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,198	,462		4,762	,000
	MOTIVASI	,399	,111	,471	3,586	,001

a Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dari Tabel 7 tersebut diperoleh nilai t_{hitung} variabel motivasi sebesar 3,586 sedangkan besarnya t_{tabel} dengan derajat bebas (df) 47 pada α (0,05) sebesar 2,01. Dengan demikian nilai t_{hitung} (3,586) > t_{tabel} (2,01), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain itu dari Tabel 4.9 tersebut diketahui nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian motivasi berpengaruh positif dan nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kab. Bogor.

Persamaan Regresi

Persamaan regresi parsial pertama merupakan model persamaan regresi untuk melihat pengaruh variabel Motivasi Kerja (X_1) terhadap variabel

Kualitas Pelayanan (Y). Dari hasil pengolahan data dengan program komputer SPSS pada Tabel 7 di atas, diperoleh :

$$Y = 2,198 + 0,399 X_1$$

Persamaan ini berarti bahwa :
Setiap kenaikan 1 skor variabel Motivasi berpengaruh terhadap peningkatan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,399.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tingkat keragaman variabel terikat Y (Kualitas Pelayanan) yang disebabkan oleh perbedaan variabel bebas 1 (Motivasi) melalui pengolahan data dengan program komputer SPSS dengan hasil pada Tabel 8.

Tabel 8. Model Summary Motivasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,471(a)	,222	,205	,37049

a Predictors: (Constant), MOTIVASI

Dari Tabel 8 tersebut diperoleh nilai R^2 sebesar 0,222. Artinya, besarnya pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada BAPPEDA Kabupaten Bogor sebesar 22,2 %, sedangkan sisanya oleh faktor lain.

- Hipotesis kedua untuk mengetahui pengaruh variabel Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Uji t

Hipotesis penelitian kedua yang diajukan adalah : terdapat pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan

Pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor, atau dapat diuraikan sebagai berikut:
 $H_0: b_2 = 0$: tidak terdapat pengaruh variabel Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

$H_1: b_2 \neq 0$: terdapat pengaruh variabel Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dari hasil pengolahan data penelitian dengan perhitungan komputer program SPSS dengan hasil uji t seperti dimuat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji t Variabel koordinasi Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,380	,471		5,050	,000
	KOORDINASI	,341	,109	,422	3,126	,003

a Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dari Tabel 9 tersebut diperoleh nilai t hitung variabel koordinasi sebesar 3,126 sedangkan besarnya t tabel dengan derajat bebas (df) 47 pada α (0,05) sebesar 2,01. Dengan demikian nilai t hitung (3,126) > t tabel (2,01), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain itu dari Tabel 9 tersebut diketahui nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Dengan demikian koordinasi berpengaruh positif dan nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kab. Bogor.

Persamaan Regresi

Persamaan regresi parsial kedua merupakan model persamaan regresi untuk melihat pengaruh variabel Koordinasi (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Dari hasil

pengolahan data dengan program komputer SPSS pada Tabel 9 di atas, diperoleh :

$$Y = 2,380 + 0,341 X_2$$

Persamaan ini berarti bahwa :

Setiap kenaikan 1 skor variabel Koordinasi berpengaruh terhadap peningkatan variable Kualitas Pelayanan sebesar 0,341.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tingkat keragaman variabel terikat Y (Kualitas Pelayanan) yang disebabkan oleh perbedaan variabel bebas 2 (Koordinasi) melalui pengolahan data dengan program komputer SPSS dengan hasil pada Tabel 10 berikut ini.

Tabel 10. Model Summary Koordinasi

model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	,422(a)	,178	,160	,38077

a Predictors: (Constant), KOORDINASI

Dari Tabel 10 tersebut diperoleh nilai R^2 sebesar 0,178. Artinya, besarnya pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor sebesar 17,8%, sedangkan sisanya oleh faktor lain.

- Hipotesis ketiga untuk mengetahui pengaruh variabel Motivasi dan Koordinasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Uji F

Hipotesis ketiga yang diajukan adalah: terdapat pengaruh variabel Motivasi dan Koordinasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor, atau dapat diuraikan sebagai berikut:

H_0 : $b_1 = b_2 = 0$; tidak terdapat pengaruh variabel Motivasi dan Koordinasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

H_1 : salah satu atau keduanya $b_1 \neq 0$: terdapat pengaruh variabel Motivasi dan Koordinasi secara bersama-sama

terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil

pengolahan data penelitian dengan bantuan perhitungan komputer program SPSS dengan hasil seperti dimuat pada Tabel 11 berikut ini.

Tabel 11. Hasil Uji F Kualitas Pelayanan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,917	2	,959	7,001	,002(a)
	Residual	6,024	44	,137		
	Total	7,942	46			

a Predictors: (Constant), KOORDINASI, MOTIVASI

b Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Pada Tabel 11 tersebut diperoleh nilai F hitung sebesar 7,001 sedangkan besarnya F tabel dengan derajat bebas

sebesar 3,21. Dengan demikian nilai F hitung ($7,001 > 3,21$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain itu dari Tabel 11 tersebut diketahui nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Dengan demikian Motivasi dan Koordinasi secara

bersama-sama berpengaruh positif dan nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kab. Bogor.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tingkat keragaman variabel terikat Y (Kualitas Pelayanan) yang disebabkan oleh perbedaan variabel bebas 1 dan 2 (Motivasi dan Koordinasi) dengan hasil pada Tabel 12.

Tabel 12. Model Summary Kualitas Pelayanan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,491(a)	,241	,207	,37003

a Predictors: (Constant), Koordinasi, Motivasi

Dari Tabel 12 tersebut diperoleh nilai R^2 sebesar 0,241. Artinya, besarnya pengaruh Motivasi dan Koordinasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor sebesar 24,1%, sedangkan sisanya oleh faktor lain.

ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI HASIL

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t_{hitung} variabel motivasi sebesar 3,586 sedangkan besarnya t_{tabel} dengan derajat bebas (df) 47 pada $\alpha (0,05)$ sebesar 2,01, dengan demikian nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga hipotesis yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain itu nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi

$0,001 < 0,05$. Dengan demikian motivasi berpengaruh positif dan nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kab. Bogor. Diperoleh pula nilai R^2 sebesar 0,222. Artinya, besarnya pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada BAPPEDA Kabupaten Bogor sebesar 22,2 %, sedangkan sisanya oleh faktor lain. Dengan kata lain semakin baik keadaan Motivasi pegawai, maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t_{hitung} variabel koordinasi sebesar 3,126, sedangkan besarnya t_{tabel} dengan derajat bebas (df) 47 pada $\alpha (0,05)$ sebesar 2,01, dengan demikian nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sehingga hipotesis yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima, Selain

itu diketahui pula nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Dengan demikian koordinasi berpengaruh positif dan nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kab. Bogor. Selain itu diketahui pula nilai R^2 adalah $0,178$. Sehingga dapat dikatakan besarnya pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor sebesar $17,8\%$, sedangkan sisanya oleh faktor lain. Dengan kata lain semakin baik pelaksanaan Koordinasi, maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai F hitung dari variabel motivasi dan koordinasi secara bersama adalah sebesar $7,001$, sedangkan besarnya F tabel dengan derajat bebas (df) 2 dan 46 pada $(0,05)$ sebesar $3,21$. Dengan demikian nilai F hitung $> F$ tabel, sehingga hipotesis yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain itu diketahui nilai $p < 0,05$ dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Dengan demikian Motivasi dan Koordinasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kab. Bogor.

Besarnya pengaruh motivasi dan koordinasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor sebesar $24,1\%$, sedangkan sisanya oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa faktor motivasi dan koordinasi merupakan faktor berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Dengan semakin baiknya pemberian motivasi dan pelaksanaan koordinasi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di BAPPEDA Kabupaten Bogor.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Motivasi berpengaruh positif dan nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor. Adapun besarnya pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada

- BAPPEDA Kabupaten Bogor adalah sebesar $22,2\%$, sedangkan sisanya oleh faktor lain. Sehingga semakin baik kondisi motivasi pegawai maka kualitas pelayanan pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor cenderung meningkat.
2. Koordinasi berpengaruh positif dan nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor. Adapun besarnya pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor sebesar $17,8\%$, sedangkan sisanya oleh faktor lain. Sehingga semakin baik kondisi pelaksanaan koordinasi maka kualitas pelayanan pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor cenderung meningkat.
3. Motivasi dan koordinasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan nyata terhadap kualitas pelayanan pegawai BAPPEDA Kabupaten Bogor. Adapun besarnya pengaruh motivasi dan koordinasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor sebesar $24,1\%$, sedangkan sisanya oleh faktor lain. Sehingga semakin baik kondisi motivasi pegawai dan pelaksanaan koordinasi secara bersama-sama maka pelayanan pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor cenderung meningkat.

Saran-Saran

1. BAPPEDA Kabupaten Bogor perlu memahami perlunya menjaga kesinambungan dalam mempertahankan bahkan meningkatkan motivasi dan koordinasi di lingkungan BAPPEDA Kabupaten Bogor. Karena kedua faktor tersebut cukup dominan dalam peningkatan kualitas pelayanan pegawai di BAPPEDA Kabupaten Bogor.
2. Peningkatan Motivasi Pegawai dilakukan melalui pemberian dukungan yang lebih tinggi terhadap ide-ide positif dari pegawai, peningkatan insentif, proses kebijakan yang lebih transparan, kesempatan mengikuti pelatihan, dan lain-lain. Peningkatan pelaksanaan Koordinasi dilakukan melalui peningkatan

hubungan antarpegawai, penyalarsan pekerjaan antar unit, saling bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, H. 2002. Manajemen Personalialia. BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, M. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ishak, A. Hendri T. 2003. Manajemen Motivasi. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- James L. Gibson, John M. Ivancevich, James H. Donnelly Jr. 1997. *Organization Behavior, Structure, Processes*, Boston : Massachusetts: Irwin Inc.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Engle Wood Cliffs, Prentice Hall International, Inc. New Jersey.
- Luthans, F. 1995. *Organizational Behaviour*, Seventh Edition. Mc Graw – Hill, International Edition. Singapore.
- Nugroho, B.A. 2005. Strategi Jitu memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS. Andi Offset, Yogyakarta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bogor;
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 Tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah.
- Rahayu, Mayang. 2011. Masyarakat di Tengah Deru. Kompasiana. <http://sosbud.kompasiana.com> (20 Agustus)
- Rencana Strategis BAPPEDA Kabupaten Bogor 2009-2013, 2009. Pemerintah Kabupaten Bogor.
- Siagian, Sondang, 2003, Teori Motivasi dan Aplikasinya. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Simon, Herbert A. 1997. *Administrative Behavior*. Free Press, New York.
- Sudarman, D. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2004, *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Terry, George R. 1997. *Principle of Management*. Seventh Edition. Home Wood, Illinois.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN).
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Yosa. 2010. *Pelayanan Publik, Good Governance & AAUPB Dalam Diskresi*. <http://itjen-depdagri.go.id>. (15 Juli).