

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG

OLEH:

AYU ASTUTI ; 19.11.209

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Ayu Astuti, 2023, Thesis title "Effectiveness of Public Services on Employee Performance at the Subdistrict Office of Sematang Borang Subdistrict, Palembang City", Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Supervisor (I) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si and Supervisor (II) Drs.H. Adenan Zahri., M.Si.

This research uses quantitative descriptive methods. The number of samples in this study was 32 respondents. The respondents in this research were employees who worked at the sub-district office of Semang Borang sub-district, Palembang city. Meanwhile, the population is 32 employees.

The test results show that public services have a significant relationship with employee performance. The results of simultaneous testing show a value of 31.271 with a probability level of 0.000 which falls below alpha 5%. Meanwhile, the results of simple linear regression analysis are $Y=a+bX = 0.939+0.795X$. Thus, it can be stated that there is a positive and significant relationship between the independent variable (public services) and the dependent variable (employee performance). Then H_a is accepted and H_o is rejected.

Keywords: Public Services, Employee Performance

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam organisasi pemerintahan pelayanan pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dan menciptakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan yang penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modern kehidupan manusia, sehingga pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparaturnya sebagai pelayanan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam pelayanan prima yang diberikan oleh pemerintah. Oleh sebab itu substansi administrasi yang memberikan arahan dan mengatur semua aktivitas pelayanan dalam mencapai suatu tujuan.

Pelayanan yang diberikan pada masyarakat setiap waktu ingin selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah dengan melakukan cara transparan dan akuntabilitas. Sebagai salah satu lembaga organisasi, yang menjamin keberlangsungan administrasi negara dengan melibatkan pengelolaan sumberdaya dan

kelembagaan kebijakan pelayanan untuk kepentingan pelayanan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik yang berjiwa pada prinsip-prinsip etika dan profesionalisme seperti efisiensi, efektifitas, akuntabilitas, netralitas, integritas, dan keadilan bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

Pelayanan publik merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik itu disebabkan oleh kinerja pegawai yang kurang efektif dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi pelayanan.

Setiap organisasi dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor pegawai yang diharapkan mampu berprestasi semaksimal mungkin demi tercapainya suatu tujuan organisasi pemerintah. Untuk

mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi pemerintah, perlu diciptakan pengaturan pelayanan pemerintah atau suatu mekanisme sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan yang lebih baik, akurat, dan efektif. Dengan demikian sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu instansi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi organisasi tersebut.

Pegawai merupakan aset utama yang ada dalam sebuah organisasi yang mempunyai peran strategis dalam suatu organisasi yakni sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi tersebut. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja pegawai sangat berperan dalam kemajuan suatu organisasi, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan peranannya dalam suatu organisasi.

Menurut Mangkunegara (2005:67) mengatakan bahwa “Kinerja Pegawai adalah hasil kerja (prestasi kerja) secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya”. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2002) “Kinerja Pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada suatu organisasi melalui kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif”.

Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada instansi pemerintah maupun swasta dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pegawai negeri sebagai seorang aparatur pemerintah sekaligus sebagai abdi masyarakat bahkan selalu siap dalam menjalankan tugas dengan baik serta siap melayani masyarakat yang baik pula. Seorang pegawai negeri selalu dituntut agar selalu bekerja dengan penuh semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terkesan lamban. Semangat kerja bagi pegawai negeri sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan bahwa efektivitas pelayanan dan juga kinerja pegawai yang ada di kantor camat

kecamatan sematang borang kota Palembang masih belum efektif dan optimal sehingga masih perlu adanya perbaikan dalam proses pelayanan publik di kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang, banyak keluhan dari masyarakat antara lain pegawai yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang belum maksimal dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional prosedur (SOP). Seperti sering terjadi penemuan bahwa ada pegawai tidak berada di lokasi kerja meskipun mereka masih berada dalam jam kerja yang aktif. Pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pada masyarakat dinilai masih belum cukup efektif. Seperti sistem administrasi yang kurang teratur, pegawai dalam memberikan pelayanan yang lamban. Misalnya pembuatan surat izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini menggambarkan bahwa masih kurang profesionalnya aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik.

Penelitian ini penting dilakukan oleh penulis agar dapat dijadikan suatu acuan bagi kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang untuk dapat mengetahui tingkat efektivitas pelayanan publik dan sekaligus dijadikan pedoman guna meningkatkan kinerja pegawai yang ada pada kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah penelitian diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang?

Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

Hipotesis

Hipotesis Penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif, Sugiono(2013:77) mengemukakan bahwa hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara

terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Kemungkinan jawaban dari rumusan masalah ada penelitian ini adalah:

Jika $H_0 : \rho = 0$: Maka diduga tidak ada pengaruh efektivitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang.

Jika $H_a : \rho \neq 0$: Maka diduga ada pengaruh efektivitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang.

Kriteria Penguji Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikasi dan penarikan kesimpulan.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan seberapa jauh hubungan antara satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel yang terikat. Pengujian ini bertujuan untuk menguji hubungan variabel Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang secara terpisah atau parsial.

Untuk menguji signifikan hubungan efektivitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai, maka penulis menggunakan rumus uji statistik t. Sugiyono (2013:214) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

r : Nilai koefisien

Dengan pertimbangan sebagai berikut :

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan positif antara X dan Y
- H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara X dan Y
- H_0 diterima (H_1 ditolak) apabila t hitung < t tabel
- H_0 ditolak (H_1 diterima) apabila t hitung > t tabel

LANDASAN TEORI

Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris Effective artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Dan pada dasarnya definisi Efektivitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun memiliki perbedaan diantara keduanya. Sedangkan dalam Kamus Besar Indonesia, efektivitas ialah sebagai berikut: "Efektivitas identik dengan terminologi prestasi yang secara hasil dari suatu yang dilakukan grammatical didefinisikan sebagai hasil yang telah diraih sesuatu yang berhasil dicapai dengan baik dari hasil suatu pekerjaan".

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Sebuah organisasi yang berhasil dalam melakukan pekerjaannya dapat diukur dengan melihat sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Konsep efektivitas ini telah dikemukakan oleh beberapa para ahli organisasi dan manajemen yang memiliki makna berbeda-beda, tergantung pada kerangka acuan yang dipergunakan. Selanjutnya menurut Stoner (1982) yang dikutip oleh Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:138), menekankan bahwa pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan efektivitas adalah sebuah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Sedangkan menurut Miller dalam Tangkilisan (2005:138) mengemukakan bahwa :

"Efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan".

Selanjutnya dikatakan oleh Georgopoulas dan Tannebaum dalam Tangkilisan (2005:139), mengemukakan bahwa:

“Efektivitas Organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuantujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya”.

Dapat disimpulkan bahwa konsep tingkat efektivitas organisasi menunjuk pada tingkat sejauh mana organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Ini berarti bahwa mengenai efektivitas organisasi menyangkut 2 (dua) aspek :

- a. Tujuan Organisasi, dan;
- b. Pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan pelaksanaan tersebut.

Dalam analisis ini, perspektif organisasi yang digunakan adalah perspektif tujuan, dimana tolak ukur yang digunakan adalah bagaimana organisasi mencapai tujuan, termasuk merealisasi visi dan misi organisasi sesuai dengan mandat yang telah diembannya. Sedangkan pelaksanaan fungsi merupakan pembagian kerja yang sesuai dengan kemampuannya (the right man in the right place) sehingga tujuan organisasi dapat mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien.

Adapun kriteria atau indikator dari efektivitas (Tangkilisan, 2005:314) yakni diantaranya sebagai berikut :

- a. Pencapaian target:
Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai tujuan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Kemampuan adaptasi (Fleksibilitas):
Keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan luar organisasi.
- c. Kepuasan kerja:
Suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi. Yang menjadi fokus elemen ini adalah anata pekerjaan dan kesesuaian imbalan atau sistem insentif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi dan telah melakukan pekerjaan yang melebihi beban kerja yang ada.
- d. Tanggung jawab:
Organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi

serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Sementara itu Gibson et al. dalam Tangkilisan (2005:65) mengatakan bahwa efektivitas organisasi dalam pula diukur sebagai berikut :

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, namun dengan efektivitas organisasi dari sudut pencapaian tujuan, dalam pengertian sebagai misi terakhir, adalah pekerjaan yang sulit karena sering tujuan tidak dapat ditentukan dengan pasti.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, adalah adanya kejelasan strategi untuk melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaransasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam mencapai tujuan.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, hal ini berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai atau strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan matang, yaitu pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan program-program pelaksanaan yang tepat, sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana, yaitu faktor lain yang menunjang efektivitas adalah tersedianya sarana prasarana.
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa untuk mewujudkan

efektivitas suatu organisasi adalah :

- a. Adanya tujuan yang hendak dicapai.
- b. Sumber daya manusia yang berkualitas.
- c. Pembagian kerja yang jelas (spesialisasi).
- d. Teknologi informasi.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya “*Individual and Society*” yang dikutip Sudarwan Danim (2004:119), menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut :

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungan-nya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- d. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Hal ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

2. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. L.P. Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Harbani Pasolong (2007:4), beberapa pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Jika ditinjau secara terminology, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Drs. H.A.S Moenir (2006:16), menyatakan bahwa proses pemenuhan

kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut pendapat Lovelick dalam Waluyo (2007:128) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi oleh pengguna jasa dan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan”. Jika demikian halnya maka yang menjadi sangat penting atau menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.

Mengutip dalam jurnal Yuliarmi, N. N & Riyasa, P. (2007:7) mendefinisikan pelayanan merupakan kegiatan tidak jelas, namun memberikan kepuasan pada masyarakat serta tidak terikat pada pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan ialah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan masyarakat atau mesin secara fisik yang memberikan kepuasan pada masyarakat.

Sejalan yang diungkapkan sebelumnya tentang pelayanan dalam jurnal Hadjam, M. N. R (2001:2), pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan atau hasil yang dapat diberikan pada suatu lembaga dan biasanya tidak kasat mata atau hasilnya tidak dapat dimiliki Sementara itu dalam Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan 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.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan public merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli dapat diambil kesimpulan bahwa Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efktivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) setiap penyelenggara pelayanan public harus

memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan begi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Saranan dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public.
- 5) Kompetensi pegawai
Kompetensi pegawai harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- 6) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kelompok pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang adan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dab sebagainya.

3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya Pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenir (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu:

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan:

1. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancer, singkat dan jelas.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4. Memiliki kedisiplinan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : pertama, layanan berupa petunjuk, informan dan yang sejenisnya ditunjukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tulisan atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yag berkepentingan adalah mendapatkan pelaynan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya "Reformasi Pelayanan Public: Teori, Kebijakan dan Implementasi" (2006:6). Secara teoritis, tujuan

pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kodisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain;
- 6) Kesimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Dilihat dari pola penyelenggaraan, pelayanan public di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang di kemukakan Agus Fanar Syukri, (2009:17), antara lain:

- 1) Kurang responsive. Kondisi ini terjadi pada hamper semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line staff) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- 2) Kurang informatika. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampainnya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- 3) Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- 4) Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

- 5) Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan pada umunya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- 6) Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan, yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- 7) Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006:88) dalam bukunya yang berjudul “manajemen pelayanan umum di Indonesia”, adalah sebagai berikut:

1) Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepala keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2) Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Meski maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3) Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

- 4) Faktor pendapatan
Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah diacuhkan untyk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan
Kemampuan yang dimaksud adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia.
- 6) Faktor sarana pelayanan
Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.
Fungsi sarana pelayanan itu antar lain:
 - a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat
 - b. waktu.
 - c. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
 - d. Kualitas produk yang baik lebih baik.
 - e. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
 - f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kinerja Pegawai

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau suatu kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan juga misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan yang strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu

atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang telah ditetapkan oleh suatu oganisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya.

Sebenarnya pegawai dapat mengetahui seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informal, seperti komentar atau penilaian yang baik dan juga yang buruk dari atasan, bawahan, dan juga mitra kerja tetapi seharusnya penialain kinerja juga harus diukur melalui penilaian formal dan terstruktur atau terukur.

Namun apabila penilaian kinerja tersebut mengacu pada pengukuran formal yang berkelanjutan, maka penilaian justru lebih lengkap dan detail karena aspek yang bekaitan dengan pekerjaan, standar kerja, perilaku dan hasil kerja bahkan juga termasuk tingkat absesnsi karyawan dapat dinilai.

Dari pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh setiap karyawan atau pegawai sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan perusahaan.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja baik dari kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai per satuan periode waktu pada pelaksanaan tugas kerjanya seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Michel dalam Rizky (2001:15) menggunakan lima indikator yaitu:

- a. Kualitas Kerja (*Quality of Work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen/penggunanya atau tidak.
- b. Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.
- c. Kecepatan (*Promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai atau karyawan dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan juga peningkatan kerja.

- d. Kemampaun (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.
- e. Inisiatif (*Initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Sedangkan untuk mengukur kinerja secara individu ada enam indikator menurut (Robbins, 2006:260) yaitu:

- a. Kualitas kerja diukur dari persepsi seorang pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang telah dihasilkan serta kesempurnaan suatu tugas terhadap keterampilan dan kemampuan seorang pegawai.
- b. Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah misalnya jumlah siklus jumlah aktivitas unit yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu adalah tingkat kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu yang telah dinyatakan, dilihat dari pada sudut koordinasi dengan hasil output yang memaksimalkan waktu yang telah tersedia untuk aktivitas kegiatan lain.
- d. Efektivitas Adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (uang tenaga, bahan baku, teknologi,) dimaksimalkan oleh dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit saat dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian adalah tingkat seorang pegawai yang nantinya akandapat menjalankan suatu fungsi kerjanya
- f. Komitmen Kerja adalah suatu tingkat dimana seorang pegawai mempunyai komitmen kerja dengan suatu instansi dan tanggung jawab seorang pegawai terhadap Kantor.

Menurut Timpe A. Dale (1992:31) dalam buku tentang Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Mangkunegara, 2010:15), mengemukakan adanya faktor-faktor kinerja bisa dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal, yang lebih jelasnya sebagai berikut:

1. Faktor Internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang, Seperti misalnya kinerja seseorang baik disebabkan oleh karena mempunyai kemampuan yang tinggi dan seseorang itu merupakan tipe yang pekerja keras, sedangkan seseorang yang memiliki kinerja yang buruk disebabkan oleh karena orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya dalam memperbaiki kempamuannya.
2. Faktor eksternal yakni faktor-faktor yang dapat mempengaruhi suatu kinerja seseorang yang

berasal dari lingkungan. Misalnya, sikap, perilaku, dan tindakan-tindakan para rekan kerja, pemimpin atau bawahan, iklim organisasi dan fasilitas kerja.

Faktor internal dan eksternal ini adalah jenis-jenis atribusi yang telah dibuat para pegawai mempunyai sejumlah akibat psikologi dan berdasarkan kepada suatu tindakan. Seseorang pegawai yang telah menganggap kinerjanya baik berawal dari faktor-faktor internal seperti upaya dan kemampuan, diduga orang tersebut akan dapat mengalami lebih banyak perasaan positif baik tentang kinerjanya dibandingkan dengan apabila ia menghubungkan kinerjanya yang positif dengan faktor eksternal

a. Tujuan Penilaian Kinerja

Adapun tujuan penilaian kinerja menurut (Dharma, 2001:150) adalah sebagai berikut:

1) Pertanggungjawaban

Apabila standar dan sasaran digunakan sebagai alat pengukur pertanggungjawaban, maka dasar untuk pengambilan keputusan kenaikan gaji atau upah, promosi, penugasan khusus dan sebagainya adalah kualitas hasil pekerjaan karyawan yang bersangkutan.

2) Pengembangan

Jika standar dan sasaran digunakan sebagai alat untuk keperluan pengembangan, hal itu mengacu pada dukungan yang diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Dukungan itu dapat berupa bimbingan, pelatihan, atau bantuan lainnya.

b. Manfaat Penilaian Kinerja

Setiap karyawan dalam melaksanakan kewajiban atau tugas merasa bahwa hasil kerja mereka tidak terlepas dari penilaian atasan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penilaian kinerja digunakan untuk mengetahui kinerja dari seorang pegawai.

Menurut (Rivai, 2005:55) manfaat penilaian kinerja adalah:

1) Manfaat bagi karyawan dinilai antara lain:

- a) Meningkatkan motivasi
- b) Meningkatkan kepuasan kerja
- c) Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan
- d) Adanya kesempatan berkomunikasi ke atas
- e) Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi

2) Manfaat bagi Penilai

- a) Meningkatkan kepuasan kerja
- b) Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan
- 3) kinerja karyawan

- c) Meningkatkan kinerja baik dari para manajer maupun karyawan
- d) Sebagai sarana meningkatkan motivasi karyawan
- e) Bisa mengidentifikasi kesempatan untuk rotasi karyawan
- 3) Manfaat Bagi Perusahaan
 - a) Perbaiki seluruh simpul unit-unit yang ada dalam perusahaan
 - b) Meningkatkan kualitas komunikasi
 - c) Meningkatkan motivasi karyawan secara keseluruhan
 - d) Meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugas yang dilakukan untuk masing-masing karyawan.
- c. Unsur-unsur yang Digunakan dalam Penilaian kinerja karyawan
Menurut (Hasibun, 2002:59) unsur-unsur penilaian kinerja adalah sebagai berikut:
 - 1) Prestasi
Penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan
 - 2) Kedisiplinan
Penilaian disiplin dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya
 - 3) Kreatifitas
Penilaian kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitas untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
 - 4) Bekerja sama
Penilaian kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal dan horizontal di dalam maupun di luar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik.
 - 5) Kecakapan
Penilaian dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.
 - 6) Tanggung jawab
Penilaian kesediaan karyawan dalam bertanggung jawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan, serta perilaku pekerjaannya.
- d. Pelaku penilaian kinerja
Menurut (Robbins, 2006:687) dalam penilaian kinerja terdapat beberapa pilihan dalam

penentuan mengenai yang sebaiknya melakukan penilaian tersebut antara lain:

- 1) Atasan langsung, Semua hasil evaluasi kerja pada tingkatan bawah dan menengah pada umumnya dilakukan oleh atasan langsung karyawan tersebut.
- 2) Rekan sekerja, Evaluasi ini merupakan salah satu sumber paling handal dari penilaian. Alasan rekan sekerja yang tindakan dimana interaksi sehari-hari memberi pandangan menyeluruh terhadap kinerja dalam pekerjaannya.
- 3) Pengevaluasi diri sendiri, Mengevaluasi kinerja mereka sendiri apakah sudah konsisten dengan nilai-nilai, dengan sukrela dan pemberian kuasa.
- 4) Bawahan langsung, Evaluasi bawahan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan rinci mengenai perilaku seorang manajer, karena lazimnya penilaian yang mempunyai kontak yang sering dinilai.
- 5) Pendekatan menyeluruh, Pendekatan ini memberikan umpan balik kinerja dari lingkungan penuh kontak sehari-hari yang mungkin dimiliki karyawan, yang disekitar personal, ruang surat sampai ke pelanggan atasan dan rekan sekerja.

Kerangka Berpikir

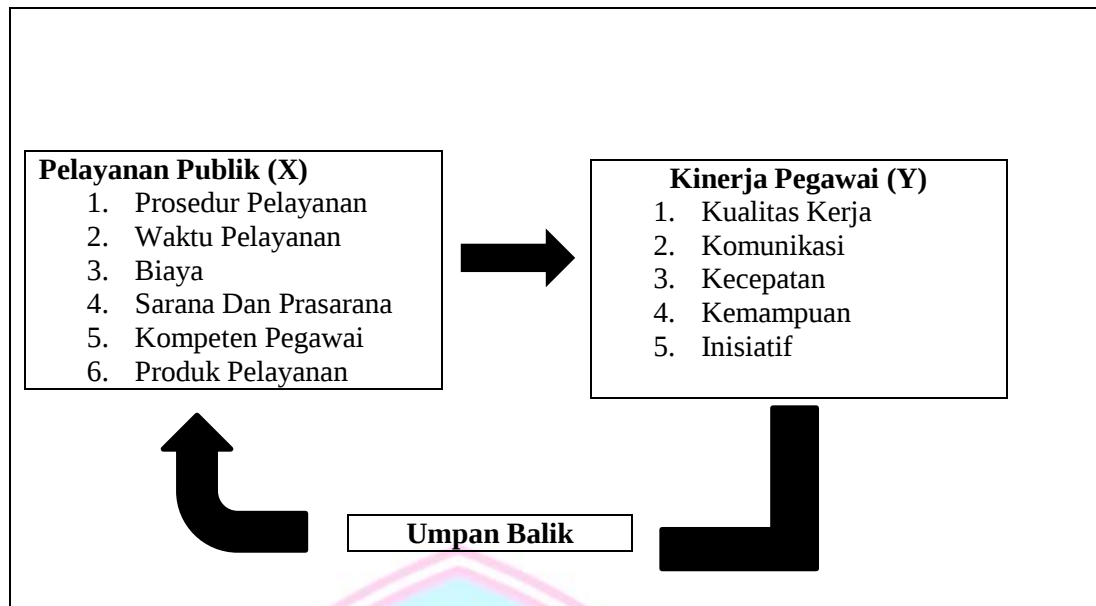
Kerangka pemikiran penelitian merupakan alur berfikir penulis dalam penelitian, untuk mengetahui bagaimana alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan.

Untuk mengukur seberapa jauh tingkat efektivitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang, maka penulis menggunakan konsep pelayanan publik menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:103). Sedangkan, Variabel kinerja pegawai akan dianalisis melalui indikator yang dikemukakan oleh Michel dalam Rizky (2001:15).

Dengan teori efektivitas pelayanan publik dan kinerja pegawai tersebut diharapkan dapat mengetahui seberapa besar tingkat Efektivitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut

Gambar Kerangka Pemikiran

Sumber :
Diolah oleh
peneliti



PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian kuesioner. Menurut Sugiyono (2014:7) Metode kuantitatif adalah metode yang menganalisis data dalam bentuk angka dan perhitungannya dengan menggunakan metode statistik, sehingga memudahkan penafsiran data mentah yang diperoleh. Berdasarkan sifatnya penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat asosiatif yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:38) penelitian ini pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh pemilih untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek yang lain. Selanjutnya Sugiyono (2014:39) menjelaskan macam-macam variabel dalam penelitian dibedakan menjadi 2 yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Independen

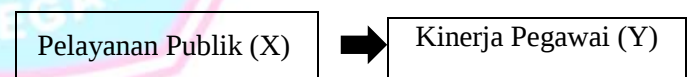
Variabel ini sering disebut juga variabel bebas yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau

yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu variabel X (Pelayanan Publik).

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut juga variabel terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, dalam hal ini yang menjadi variabel Y (Kinerja pegawai)

Tabel 2
Paradigma Penelitian



Keterangan :

X = Pelayanan Publik

Y = Kinerja Pegawai

Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu pemberian atau penetapan makna bagi suatu variabel dengan spesifikasi kegiatan atau pelaksanaan atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengkategorisasi, atau memanipulasi variabel.

Menurut Sugiyono (2012:31) Definisi Operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Sedangkan menurut Sujarweni (2014:87) Definisi Operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti

setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.

Untuk mempermudah pelaksanaan operasional dalam penelitian ini, maka dibuat operasionalisasi variabel seperti yang dijabarkan pada tabel 3.

Tabel Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	No. item soal
1	Pelayanan Publik (X) Sumber: Ridwan dan Sudrajat (2009:103)	1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Pelayanan 3. Biaya 4. Sarana Dan Prasarana 5. Kompeten Pegawai 6. Produk Pelayanan	1 2 3 4 5 6
2	Kinerja Pegawai (Y) Sumber: Michel dan Rizky (2001:15)	1. Kualitas Kerja 2. Komunikasi 3. Kecepatan 4. Kemampuan 5. Inisiatif	7 8 9 10 11

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek-obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi sasaran adalah seluruh tenaga kerja di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang yang berjumlah 32 Pegawai.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Dalam menentukan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampling jenuh (sensus).

Menurut Sugiyono (2018:85) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan kata lain sampling jenuh bisa disebut dengan sensus, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Sampel dari penelitian ini yaitu 32 pegawai.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan. Obyek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian,, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi obyek penelitian tersebut. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis

dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010:236), “Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, surat, kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya”. Sumber data lain dapat berupa informasi dan dokumen yang berhubungan dengan lokasi penelitian.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2012:50), “ Studi Pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi yang diteliti”.

Teknik Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen penelitian dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. Angket atau kuesioner akan dibagikan sebanyak 85 pegawai yang memberikan pelayanan. Untuk mempermudah dalam perhitungan, maka responden memberikan penilaiannya. Jawaban yang paling mendukung di beri bobot yang paling tinggi dibandingkan dengan yang tidak mendukung. Hasil kuesioner akan terwujud angka-angka, analisis statistic, uraian serta kesimpulan hasil penelitian.

Bentuk pernyataan yang telah disusun sebelumnya agar maksud dari pernyataan dapat dimengerti dengan jelas, dengan kombinasi pilihan ganda yang berisi seperangkat pernyataan terhadap responden mengenai objek sikap.

Menurut Sugiyono (2013:93), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan Skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Untuk penilaian jawaban responden terhadap pernyataan yang diberikan, digunakan skala likert (skala sikap) yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu hal. Alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert yakni memberikan skor pada masing-masing jawaban pernyataan dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap objek. Adapun komponen-komponen pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan publik dan kinerja pegawai mempunyai skor sebagai berikut:

- | | |
|-------------------------------|-----|
| 1. SS (Sangat Setuju) | = 5 |
| 2. S (Setuju) | = 4 |
| 3. RR (Ragu-Ragu) | = 3 |
| 4. TS (Tidak Setuju) | = 2 |
| 5. STS (Sangat Tidak Setuju) | = 1 |

1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Dengan menghitung korelasi antara skor item dengan skor total. Rumus yang digunakan adalah *Pearson Product Moment (r)*. (Ridwan, 2008:110) yaitu:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r : koefisien korelasi item-total (*bivariate pearson*)

N : jumlah responden

x : skor item

y : skor total

Sugiyono (2013:134), mengatakan bahwa kaidah penerimaan uji validasi adalah uji instrumen yang dinyatakan valid, apabila item mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor

total), serta korelasi yang tinggi maka item tersebut mempunyai validasi tinggi. Syarat minimum jika r lebih besar atau sama dengan 0.3, maka dinyatakan valid dan apabila r kurang dari 0.3, maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrumen yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha (α)*, Ridwan (2008:121) yaitu:

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_r^2} \right)$$

keterangan :

a = Reliabilitas

k = Jumlah item pernyataan

σ_b^2 = Varian butiran

σ_r^2 = Varian total

Teknik Analisa Data

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yaitu menjelaskan pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif dan regresi linier sederhana (Sugiyono, 2013:147-149).

1. Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan dalam penelitian untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang, sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi). Penelitian yang dilakukan teknis analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar defiasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

n = skor yang diperoleh

N = skor ideal

% = persentase

2. Uji Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat besaran efektivitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kamtor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui variabel dependen (X) dan variabel independen (Y). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel kinerja pegawai

X = variabel efektivitas pelayanan publik

a = konstanta

b = koefisien regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *Software Statistical Product and Service Solution* (SPSS) version 26.

3. Uji t (Hipotesis)

Uji T digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel X dan variabel Y. menurut Sugiyono (2014:187), menggunakan rumus:

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

Keterangan:

t : nilai t yang dihitung

n : Jumlah sampel

r : Nilai koefisien Korelasi

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan 1 tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Ho diterima jika nilai $\leq$ atau nilai sig $> \alpha$

b. Ho ditolak jika nilai $\geq$ atau nilai sig $< \alpha$

Bila terjadi penerimaan maka Ho dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan, sedangkan bila Ho ditolak artinya terdapat hubungan yang signifikan.

4. Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2013:250) Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang

digunakan ($0 \leq R^2 \leq 1$). Hal ini berarti bila $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Bila *adjusted* R^2 semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Besar atau jumlah koefisien determinasi

R^2 = nilai koefisien

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan yaitu semua pegawai Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang dengan jumlah responden sebanyak 32 pegawai. Data-data yang terkumpul akan diolah menggunakan metode perhitungan SPSS versi 25. Hasil tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilaksanakan analisa data dan pembahasan. Setelah melakukan analisa dan pembahasan maka diharapkan hasil tersebut akan menjawab permasalahan yang ada pada bab sebelumnya.

1. Karakteristik Responden

A. Kuesioner

Tabel 8
Statistics

		Usia	JK	Pendidikan
N	Valid	32	32	32
	Missing	0	0	0

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Dalam melakukan pengumpulan data, penulisan melakukan penyebaran kuesioner (angket) kepada 32 pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang dengan jumlah kuesioner 32 kuesioner.

B. Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 9
Responden Menurut Usia
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	8	25.0	25.0	25.0
	31-40 tahun	11	34.4	34.4	59.4

41-50 tahun	11	34.4	34.4	93.8
51-60 tahun	2	6.3	6.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Dari tabel hasil olah data SPSS Versi 25.0 diatas dapat penulis simpulkan bahwa responden usia 41-50 tahun 34,4% dimana usia tersebut masih dalam kategori usia produktif. Pada urutan kedua dengan usia 31-40 tahun 34,4% yang masih sangat produktif yang tentu saja diharapkan dapat menghasilkan suatu hal yang dapat membantu memperbaiki kehidupan mereka untuk terlepas dari

permasalahan ekonomi. Sedangkan usia 21-30 tahun hanya 25,0%.

C. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Menurut Jenis Kelamin responden ada sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 10
Responden Menurut Jenis Kelamin
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	14	43.8	43.8	43.8
Wanita	18	56.3	56.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel 10 hasil olah data SPSS 25.0 diatas dapat dilihat bahwa responden wanita lebih mendominasi yaitu sebanyak 18 responden (56,3%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 15 responden (43,8%). Hal tersebut karena pada saat penelitian penulis membagikan kuesioner seluruh pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang rata-rata yang bekerja adalah wanita.

D. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden secara rinci dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 11
Responden Menurut Tingkat Pendidikan
Pendidikan Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	4	12.5	12.5	12.5
D3	1	3.1	3.1	15.6
S1	21	65.6	65.6	81.3
S2	6	18.8	18.8	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Berdasarkan Tabel 11 hasil olah data SPSS Versi 25.0 diatas, dapat dilihat bahwa pendidikan responden relative rendah, hanya ada 1 responden

yang tamat D3 3,1% , 4 responden tamat SMA 12,5% , 6 responden yang tamat S2 (18.8%) dan yang paling banyak responden menamatkan pendidikannya pada tingkat S1 yaitu sebanyak 21 responden dengan persentasi 65,6%.

2. Teknik Uji Coba Instrumen

A. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

Uji validitas dan reabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini dimaksudkan agar data yang di peroleh dengan cara penyeteraan kuesioner valid dan reliabel. Instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkapkan data yang diteliti secara cepat. Uji validitas dan reabilitas, merupakan apakah kuesioner yang diajukan layak atau tidak.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan Ms. Office, Ms. Excel 2010 dan SPSS V.25.0. Berikut pengujian validitas instrument variabel:

Tabel 12
Hasil Analisis Pengujian
Validitas Instrumen Variabel
Pelayanan Publik (X)

Sumber:

Correlations

Data
Primer
Hasil
Kuesio
ner
SPSS
Versi
25.0

Berdas
arkan
tabel
12
diatas
hasil
dari Uji
validita
s akan
diuji
kevalid
annya
dengan
memba
ndingk
an

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Total
X1	Pearson Correlation	1	.270	.045	-.021	.312	.349*	.361*
	Sig. (2-tailed)		.136	.808	.908	.082	.050	.002
	N	32	32	32	32	32	32	32
X2	Pearson Correlation	.270	1	-.227	.143	.196	.276	.436*
	Sig. (2-tailed)	.136		.211	.434	.282	.126	.003
	N	32	32	32	32	32	32	32
X3	Pearson Correlation	.045	-.227	1	.005	-.089	.148	.354
	Sig. (2-tailed)	.808	.211		.980	.627	.419	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4	Pearson Correlation	-.021	.143	.005	1	.287	.364*	.608**
	Sig. (2-tailed)	.908	.434	.980		.112	.040	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X5	Pearson Correlation	.312	.196	-.089	.287	1	.533**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.082	.282	.627	.112		.002	.002
	N	32	32	32	32	32	32	32
X6	Pearson Correlation	.349*	.276	.148	.364*	.533**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.050	.126	.419	.040	.002		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Total	Pearson Correlation	.361*	.436*	.302	.608**	.520**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.042	.013	.093	.000	.002	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

antara *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

r_{hitung} **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

dengan r_{tabel} dan uji signifikansi 5% (0,05). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka item pernyataan dapat dikatakan valid, sedangkan jika nilai signifikan $> 0,05$ maka pernyataan dapat dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas pada item pernyataan independent (Pelayanan Publik) akan dijabarkan sebagai berikut:

3	X3	0.354	0.349	Valid
4	X4	0.608	0.349	Valid
5	X5	0.520	0.349	Valid
6	X6	0.742	0.349	Valid

Tabel 13

Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik (X)

N o	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	X1	0.361	0.349	Valid
2	X2	0.436	0.349	Valid

Berdasarkan tabel 13 diatas hasil Analisa Pengujian Validitas Instrumen Variabel Pelayanan Publik (X) Dari semua pernyataan variabel independent (pelayanan publik) yang berjumlah 6 item pada kuesioner dapat dikatakan valid. Karena semua item pernyataan diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$.

Tabel Hasil Analisis Pengujian Validitas Instrumen Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.260	.195	.065	.495**	.514**
	Sig. (2-tailed)		.150	.285	.725	.004	.003
	N	32	32	32	32	32	32
Y2	Pearson Correlation	.260	1	.113	.225	.528**	.471**
	Sig. (2-tailed)	.150		.539	.216	.002	.004

N		32	32	32	32	32	32
Y3	Pearson Correlation	.195	.113	1	.375*	.416*	.598**
	Sig. (2-tailed)	.285	.539		.035	.018	.000
N		32	32	32	32	32	32
Y4	Pearson Correlation	.065	.225	.375*	1	.520**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.725	.216	.035		.002	.000
N		32	32	32	32	32	32
Y5	Pearson Correlation	.495**	.528**	.416*	.520**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.018	.002		.000
N		32	32	32	32	32	32
Total	Pearson Correlation	.514**	.471**	.598**	.630**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.006	.000	.000	.000	
N		32	32	32	32	32	32

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel 14 diatas hasil dari Uji r_{hitung} dan uji signifikansi 5% (0,05). Hasil uji validitas oleh spss 25.0 akan diuji kevalidannya validitas pada item variabel dependent (Kinerja Pegawai) akan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y)

No	pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Y1	0.514	0.349	Valid
2	Y2	0.471	0.349	Valid
3	Y3	0.598	0.349	Valid
4	Y4	0.630	0.349	Valid
5	Y5	0.755	0.349	Valid

Berdasarkan hasil tabel uji validitas diatas, semua pernyataan variabel dependent (kinerja pegawai) yang berjumlah 5 item pada kuesioner dapat dikatakan valid. Karena semua item pernyataan diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kekonsenan dari suatu alat ukur yang digunakan. Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara

berulang. Uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis *Cronbach Alpha* yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket program SPSS for windows Versi 25.0. Menurut Wiratna Sujewerni (2014), kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0.60.

A. Analisa Pengujian Reliabilitas Instrumen Efektivitas Pelayanan Publik

Uji Reliabilitas Instrumen pada variabel Efektivitas Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 16
Reliabilitas Variabel X
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Tabel output SPSS V.25.0 diatas memberikan informasi tentang jumlah sampel (n) sebanyak 32 pegawai dan valid 100% artinya tidak ada data kosong.

Sementara Excluded bernilai 0 sebab tidak ada data yang dikecualikan atau semua data dipakai dalam analisis.

Tabel 17
Reliabilitas Variabel X
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	6

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel x adalah 0.654, dan nilai tersebut lebih besar dari 0.60. itu berarti bahwa jawaban responden variabel x kuesioner telah memenuhi persyaratan reliabilitas, artinya kuesioner dapat dijadikan sebagai ukuran penelitian.

B. Analisa Pengujian Reliabilitas Instrumen Kinerja Pegawai

Uji Reliabilitas instrument pada variabel Kinerja Pegawai dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 18
Reliabilitas Variabel Y
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	5

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai *Cronbach Alpha* variabel Y adalah 0.702, dan nilai tersebut lebih besar dari 0.60 itu berarti bahwa jawaban responden variabel Y telah memenuhi persyaratan reliabilitas.

pengumpulan data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden dalam penelitian ini. Instrument yang digunakan dalam penelitian yaitu daftar pernyataan (kuesioner).

statistik deskriptif dari olah data SPSS V. 25.0 hasil keseluruhan jawaban kuesioner ,hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

3. Hasil Analisis Data

1. Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini merupakan uraian atau penjelasan dari hasil

Tabel 19
Deskriptif variabel pelayanan publik (x)
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	32	2	5	4.13	.833
X2	32	1	5	3.72	1.023
X3	32	1	5	3.22	.975
X4	32	2	5	4.13	.907
X5	32	3	5	4.28	.729
X6	32	2	5	3.91	.818
Valid N (listwise)	32				

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel *Descriptive Statistic* diatas menunjukkan dari 32 responden yang menjawab pernyataan memiliki penilaian kuesioner pelayanan publik dengan nilai persepsi minimum 2 (cukup baik) dan nilai persepsi

maximum 5 (sangat baik). Indikator pernyataan yang memiliki nilai *mean* (rata-rata) tertinggi yaitu indikator X5 sebesar 4.28 . sedangkan nilai *mean* (rata-rata) terendah yaitu indikator X3 sebesar

3.22, Artinya persepsi masing-masing sangat baik dan baik.

Tabel 20
Deskriptif

Kinerja Pegawai (y)
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	32	2	5	4.41	.756
Y2	32	3	5	4.13	.554
Y3	32	2	5	3.72	.581
Y4	32	1	5	4.13	.907
Y5	32	2	5	3.97	.897
Valid N (listwise)	32				

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.939	.564		1.664	.006
Pelayanan Publik (X)	.795	.142	.714	5.592	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan tabel *Descriptive Statistic* diatas menunjukkan dari 32 responden yang menjawab pernyataan memiliki penilaian kuesioner pelayanan publik dengan nilai persepsi minimum 2 (cukup baik) dan nilai persepsi maximum 5 (sangat baik). Indikator pernyataan yang memiliki nilai *mean* (rata-rata) tertinggi yaitu indikator Y1 sebesar 4.41 . sedangkan nilai mean (rata-rata) terendah yaitu indikator Y3 sebesar 3.72, Artinya persepsi masing-masing sangat baik dan baik.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah proses memprediksi satu variabel dari variabel lain untuk mengetahui adanya hubungan signifikan di antara kedua variabel tersebut (Silalahi, 2009:425). Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan kausal antara variabel bebas dengan variabel terikat dimana jumlah variabel bebas yang diamati adalah satu. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 21

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS V. 25.0 maka di peroleh hasil-hasil pengujian sebagai mana terlihat sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0.939 + 0.795 X$$

Dimana:

Y: Kinerja Pegawai

X: Pelayanan Publik

A dan B : Konstanta dan koefisien arah

Sehingga dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Konstan sebesar 0,939 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai trust maka nilai Kinerja Pegawai sebesar 0,939.
2. Koefisien regresi x sebesar 0,795 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai trust, maka nilai Kinerja Pegawai bertambah 0,795.

Berdasarkan tabel koefisien diatas dapat dilihat bahwa 1 hitung untuk variabel Pelayanan Publik (X) adalah sebesar 0,714, sedangkan besar signifikansinya 0.000 lebih kecil dari 0.05. Berarti bahwa ada efektivitas yang signifikan antara Pelayanan Publik (X) Terhadap Kinerja Pegawai (Y).

3. Hasil Pengujian Simultan dengan Uji-F

Uji simultan ini bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “adanya hubungan efektivitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang”. Hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 22

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4.843	1	4.843	31.271	.000 ^b
Residual	4.646	30	.155		
Total	9.489	31			

Dari hasil pengujian simultan, a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)
b. Predictors: (Constant), Pelayanan Publik (X)
Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

ditunjukkan dengan hasil F-tes yang menunjukkan nilai 31,271 dengan tingkatan probabilitas 0,000 yang jatuh dibawah alpha 5%. Hal ini berarti secara bersama-sama variabel dependen dan independen disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “ adanya efektivitas antara pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang”.

4. Analisis Korelasi dan Determinasi

Koefisien determinasi merupakan koefisien yang nilainya dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan dalam satu variabel independen. Koefisien korelasi digunakan untuk menentukan koefien determinasi. Dalam konteks ini koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi yang dinotasi dengan r^2 (Silalahi, 2009:376). Oleh karena itu semakin kuat korelasi diantara variabel yang diamati maka semakin besar pula koefisien korelasi dan determinasi pada tabel hasil SPSS V. 25.0 dibawah ini:

Tabel 23
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.714 ^a	.510	.494	.394	1.895

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Publik (X)

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y)

Sumber: Data Primer Hasil Kuesioner SPSS Versi 25.0

Berdasarkan analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan, nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dicari dengan rumus

$$\begin{aligned} KP=r^2 &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,714^2 \times 100\% \\ &= 0,509 \times 100\% \\ &= 509 \end{aligned}$$

Artinya terdapat keefektivan sebesar 509 antara pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang.

Pembahasan

Dari seluruh hasil penelitian di atas, maka pembahasannya dapat dijelaskan bahwa sampel 32 responden, dengan rincian enam (6) item tentang pelayanan publik yaitu prosedur, waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompeten pegawai, produk

pelayanan. Dan lima (5) item tentang kinerja pegawai yaitu kualitas kerja, komunikasi, kecepatan, kemampuan, inisiatif.

Dari 32 responden usia 41-50 tahun 34,4%, usia 31-40 tahun 34,4%, dan usia 21-30 tahun 25,0%. Sebanyak 18 responden (56,3%) wanita sedangkan 15 responden (43,8%) laki-laki. Pendidikan responden pada tingkat S1 yaitu 21 responden (65,6%), SMA 4 responden (12,5%), dan S2 6 responden (18,8%).

Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai dari semua pernyataan kuesioner dinyatakan Valid. Sedangkan Uji Reabilitas variabel pelayanan publik (x) nilai *Cronbach Alpha* adalah 0.654 dan variabel kinerja pegawai (y) nilai *Cronbach Alpha* adalah 0.702 yang nilai tersebut lebih besar dari 0.60.

Hasil deskriptif variabel pelayanan publik (x) nilai mean yang tertinggi sebesar 4.28 dan nilai mean terendah 3.22, Sedangkan hasil deskriptif

variabel kinerja pegawai (y) nilai mean tertinggi-nya adalah 4.41 nilai mean terendah adalah 3.72

Dari hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh koefisien untuk variabel pelayanan publik sebesar 0.795 dengan konstanta sebesar 0.939. sehingga model persamaan regresi linier sederhana yaitu: $Y = a + bX$

$$Y = 0.939 + 0.795 X$$

Dari perhitungan regresi linier sederhana diatas terbukti bahwa terdapat efektivitas antar variabel pelayanan publik terhadap kinerja pegawai, dengan hal ini dibuktikan dengan nilai R^2 yang menunjukkan nilai 509 dengan tingkat probabilitas 0.000 yang jatuh dibawah alpha 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada efektivitas yang signifikan antara pelayanan publik terhadap kinerja pegawai.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti di kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang” maka dengan ini peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa uji analisis data yang menunjukkan bahwa tingkat signifikan dari pelayanan publik berada dikedudukan pengujian yaitu 0.05 sejalan dengan itu terdapat efektivitas antar pelayanan publik yang mengalami kenaikan sejumlah 0.509 atau 50.9%. Dari pengujian dapat dihasilkan semua jawaban responden dari semua pernyataan dinyatakan Valid. H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada efektivitas yang signifikan antara pelayanan publik terhadap kinerja pegawai.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran kepada pihak penyelenggara layanan Kantor Camat Sematang Borang Kota

Palembang agar memperhatikan faktor yang dominan berpengaruh terhadap pelayanan adalah kinerja pegawai, maka disarankan agar perlunya memperhatikan dan lebih meningkatkan lagi kinerja pegawai terutama pada aspek pelayanan. hal ini dimaksudkan agar pelayanan publik dapat meningkat lebih dari 50.9%.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Fanar Syukri. 2009. *Standar Pelayanan Publik PEMDA*. Bantul: Kreasi Wacana
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Renika Cipta
- David french, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Balls hey. 2004. *Individual and society*. Jakarta: Gramedia
- Dharma. 2001. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Harbani Pasolong. 2007. *Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hasibuan. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Efektivitas*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- H.A.S. Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di INDONESIA*. Jakarta
- Lovelick. 2007. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Indeks
- L.P. Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Robbins. 2006. *Perilaku Administrasi*. Jakarta: Indeks Gramedia
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni. 2014. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru