

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ASPIRASI
PADA SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN PINRANG**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh :

**R A M L I
2017.MM.2.0824**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2020**

PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ASPIRASI
PADA SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN PINRANG**

Oleh :

RAMLI

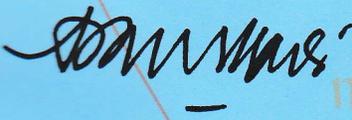
Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 29 Juni 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

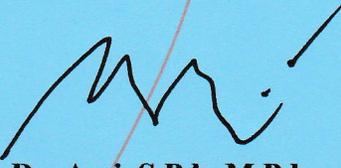
Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,


Prof. Dr. Nurdin Brasit, S.E., M.Si

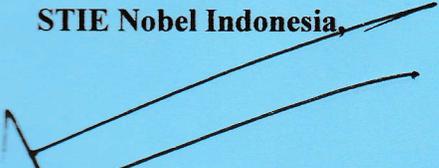

Dr. Asri, S.Pd., M.Pd

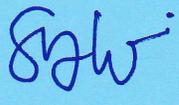
School Of Business

Mengetahui :

Direktur PPS
STIE Nobel Indonesia,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,


Dr. Maryadi, S.E., M.M.


Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.

**HALAMAN IDENTITAS
MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI**

JUDUL TESIS :

***ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN ASPIRASI PADA SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN PINRANG.***

Nama Mahasiswa : Ramli
NIM : 2017.MM.2.0824
Program studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Sumberdaya Manusia

KOMISI PEMBIMBING:

Ketua : Prof. Dr. Nurdin Brasit, S.E., M.Si
Anggota : Dr. Asri, S.Pd., M.Pd

TIM DOSEN PENGUJI:

Dosen Penguji 1 : Dr. Drs. H. Muh. Said, M.M
Dosen Penguji 2 : Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA.

Tanggal Ujian : 29 Juni 2020

SK Penguji Nomor :

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, Juni 2020

Penulis,



RAMLI

NIM: 2017MM20824

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Aspirasi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang”.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Prof. Dr. Nurdin Brasit, S.E., M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Bapak Dr. Asri, S.Pd., M.Pd selaku Anggota Komisi pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dukungan, dan bantuan kepada penulis selama proses bimbingan berlangsung hingga tesis dapat selesai.

Penghargaan, rasa hormat dan terima kasih penulis sampaikan kepada Dr. Drs. H. Muh. Said, M.M dan Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA selaku tim penguji, yang senantiasa memberikan arahan, koreksi, dan saran dalam penyempurnaan tesis ini.

Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan doanya kepada :

1. Ketua STIE NOBEL Makassar.
2. Direktur Program Pascasarjana beserta seluruh Asisten Direktur Program Pascasarjana STIE NOBEL Makassar.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE NOBEL Makassar beserta seluruh dosen dan staf yang telah membantu selama pelaksanaan penelitian.
4. Sekretaris DPRD Kabupaten Pinrang atas dukungan dan bantuannya selama pelaksanaan penelitian.
5. Seluruh responden penelitian yang telah memberikan informasi dan data yang akurat dalam penelitian.
6. Kedua orang tua yang saya sayangi, isteri yang saya cintai dan saudara-saudara saya yang saya banggakan atas dorongan , doa dan curahan kasih sayang serta dukungan moril selama penelitian ini berlangsung.
7. Kepada teman-teman yang telah memberikan dorongan dan semangat selama penelitian ini berlangsung.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa apa yang dibahas dalam tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dan dalam penulisan tesis ini tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan mulai dari persiapan hingga selesainya dalam bentuk karya tulis ilmiah.

Oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT. kita kembalikan semua urusan dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, Aamiin.

Makassar, Juni 2020

Penulis,

Ramli

ABSTRAK

RAMLI. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Aspirasi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.* (dibimbing oleh Nurdin Brasit dan Asri).

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jenis penelitian bersifat eksplanatif asosiatif. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Pinrang. Populasi adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Sampel diperoleh dengan teknik sensus yaitu mengambil keseluruhan populasi yang berjumlah 50 orang pegawai. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi untuk mengetahui deskripsi dan pengaruh antar variabel. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu kemampuan aparat (X_1), prosedur pelayanan (X_2), serta sarana dan prasarana (X_3) sedangkan variabel terikat yaitu efektivitas pelayanan (Y).

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Hasil analisis regresi memperlihatkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu: kemampuan aparat (X_1), prosedur layanan (X_2), serta sarana dan prasarana (X_3) dengan variabel terikat yaitu: efektivitas pelayanan (Y). Pengaruh terbesar terjadi pada variabel kemampuan aparat (X_1) yaitu 46,7%, disusul variabel prosedur pelayanan (X_2) sebesar 33,8%, dan yang terkecil yaitu variabel sarana dan prasarana (X_3) sebesar 21,8%. Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang sebesar 62,8% sedangkan sisanya sebesar 37,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian.

Kata kunci : kemampuan aparat, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana efektivitas pelayanan, DPRD Pinrang.

ABSTRACT

RAMLI. *Analysis of Factors That Influence the Effectiveness of Aspiration Services at the Secretariat of the Pinrang Regency Parliament* (Supervised by Nurdin Brasit and Asri).

This study aims to analyze the factors that influence the effectiveness of aspiration services at the Secretariat of the Pinrang Regency Parliament.

The method used in the research was quantitative with associative explanatory survey study type. The research was conducted in Pinrang regency and the population were employees at the Secretariat of the Pinrang Regency Parliament. The sample was obtained by census technique, which took a total population of 50 employees. Data were analyzed using descriptive analysis techniques and regression analysis to determine the description and influence between variables. This study uses three independent variables namely: The ability of the employees (X_1), service procedures (X_2), and facilities and infrastructure (X_3) while the dependent variable is service effectiveness (Y).

The results indicated that the influence of The ability of the employees, service procedures, facilities and infrastructure on service effectiveness at the Secretariat of the Pinrang Regency Parliament. The results of the regression analysis showed a significant influence between the independent variables namely: The ability of the employees (X_1), service procedures (X_2), and facilities and infrastructure (X_3) with the dependent variable namely: service effectiveness (Y). The biggest influence occurred on the ability of the employees variable (X_1), namely 46.7%, followed by service procedures variable (X_2) by 33.8%, and the smallest was the facilities and infrastructure variable (X_3) by 21.8%. Simultaneously, there is a significant and positive influence between the ability of the employees, service procedures and facilities and infrastructure on service effectiveness at the Secretariat of the Pinrang Regency Parliament by 62.8% while the remaining 37.2% is influenced by other factors that are not the object of research.

Keywords : ability of the employees, service procedures, facilities and infrastructure, DPRD Pinrang

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN IDENTITAS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Konsep Pelayanan.....	14
2.3. Efektivitas Pelayanan.....	27
2.4. Kemampuan Aparat	31
2.5. Prosedur Pelayanan.....	35
2.6. Sarana dan Prasarana	37
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
3.1. Kerangka Konseptual.....	39
3.2. Hipotesis Penelitian	41
3.3. Definisi Operasional Variabel	41

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian	43
4.2. Tempat dan Waktu Penelitian	43
4.3. Populasi dan Sampel	44
4.4. Jenis dan Sumber Data	45
4.5. Teknik Pengumpulan Data	45
4.6. Instrumen Penelitian	46
4.7. Skala Pengukuran Variabel	48
4.8. Teknik Analisis Data.....	48

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	53
5.2. Hasil Penelitian.....	54
5.3. Pembahasan	79

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan.....	88
6.2. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	55
Tabel 5.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	55
Tabel 5.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 5.4. Karakteristik Responden berdasarkan lama bekerja.....	57
Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Kemampuan Aparat.....	58
Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Prosedur Pelayanan	60
Tabel 5.7. Distribusi Frekuensi Sarana dan Prasarana	62
Tabel 5.8. Distribusi Frekuensi Efektivitas Pelayanan	64
Tabel 5.9. Hasil uji validitas instrumen penelitian	66
Tabel 5.10 Uji reliabilitas masing-masing variabel	67
Tabel 5.11. Hasil Uji Normalitas Data.....	70
Tabel 5.12. Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 5.13. Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 5.14. Hasil Uji regresi linear berganda.....	73
Tabel 5.15. Hasil Uji t (Parsial)	75
Tabel 5.16. Hasil Uji F (Simultan)	76
Tabel 5.17. Nilai Koefisien Beta Standardized	77
Tabel 5.18. Nilai R Square	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
Gambar 5.1. Scatter Plot Variabel Kemampuan Aparat (X_1), prosedur pelayanan (X_2), serta sarana dan prasarana (X_3) dengan variabel efektivitas pelayanan (Y).....	68
Gambar 5.2. Hasil Uji Normalitas Data.....	70
Gambar 5.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 STRUKTUR ORGANISASI SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN PINRANG
- LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI FREKUENSI KARAKTERISTIK
RESPONDEN PENELITIAN
- LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
- LAMPIRAN 4 DISTRIBUSI FREKUENSI KEMAMPUAN APARAT,
PROSEDUR PELAYANAN SERTA SARANA DAN
PRASARANA TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN
- LAMPIRAN 5 TABULASI DATA PENELITIAN
- LAMPIRAN 6 KUESIONER PENELITIAN
- LAMPIRAN 7 SURAT IZIN PENELITIAN.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebelum memasuki era digital 4.0 dan era *society* 5.0 yang ditandai dengan dorongan para ilmuwan dan praktisi melakukan perubahan disemua aspek kehidupan termasuk terhadap manajemen sumber daya manusia. Jauh sebelum memasuki era industri 4.0 pada tingkatan instansi pemerintah aspek sumber daya manusia sangat ditekankan pada suatu perubahan yaitu reformasi birokrasi.

Seperti yang diketahui bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya untuk menciptakan suatu perubahan tata kelola pemerintahan yang baik dan dapat menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi memiliki tujuan menciptakan aparatur pemerintahan yang profesional, berkarakter, netral (bebas dari intervensi politik), berdedikasi, mampu memberikan pelayanan publik yang baik, memegang teguh kode etik sebagai aparatur negara serta bebas dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).

Pada awalnya pengelolaan birokrasi ditekankan pada alat dan proses tetapi pada dewasa ini, hal tersebut bergeser pada aspek sumber daya manusia sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan sesuai tujuan nasional. Sumber daya manusia yang dimaksudkan disini yakni aparatur negara profesional antara lain yang memiliki kinerja yang baik, kedisiplinan, kesetiaan dan ketaatan kepada negara, mampu menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa,

memiliki moral dan mental yang baik serta yang tidak kalah pentingnya yaitu menyadari tanggungjawabnya sebagai pelayan publik/masyarakat.

Untuk saat ini penyelenggaraan pemerintahan telah mengalami pergeseran dari *Rule Government* menjadi *Good Governance* dan dari sistem sentralisasi ke desentralisasi sesuai Undang-undang nomor 23 tahun 2014 dengan adanya desentralisasi maka muncul otonomi bagi suatu pemerintahan daerah. Pelaksanaan otonomi tersebut berlandaskan acuan hukum dan merupakan tuntutan globalisasi yang harus dijawab oleh penyelenggara pemerintah di daerah. Kewenangan yang diberikan lebih luas, lebih nyata dan bertanggung jawab terutama dalam mengatur, memanfaatkan dan menggali sumber-sumber potensi di daerah masing-masing termasuk kewenangan dalam urusan penyelenggaraan dalam urusan publik. Dalam penerapan dan aktualisasi penyelenggaraan urusan publik, tentunya pemerintah kabupaten/kota diberikan kewenangan menetapkan perangkat yang disesuaikan dengan kebutuhan maupun kemampuannya. Pemerintah kabupaten/kota sebagai penyelenggara fungsi pemerintahan tentu saja mempunyai kewenangan dalam menentukan regulasi-regulasi dalam mendukung semua fungsi dan tugas pokoknya.

Dengan adanya kewenangan daerah otonom, pelaksanaan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat harus didasarkan pada aspirasi masyarakat. Adapun mekanisme musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang) pemerintahan yang dilakukan dari tingkat desa /kelurahan, tingkat kecamatan, tingkat kabupaten/kota sampai tingkat Provinsi. merupakan wadah dalam menyerap aspirasi pada pelaksanaan sistem manajemen pemerintahan.

Saat ini dinas maupun instansi sebagai bagian yang paling depan dalam menyediakan pelayanan publik yang menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat dinilai memiliki citra yang kurang baik di mata masyarakat. Untuk peningkatan pelayanan publik dari instansi atau dinas tersebut tentulah harus melalui perbaikan bukan hanya dari sistem layanan tetapi juga sumber daya manusia sendiri.

Sebagaimana diamanatkan dalam UU. No. 23 Tahun 2014 tentang otonomi daerah dan kemudian dipertegas dalam PP. No.18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, bahwa Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD kabupaten/kota, yang meliputi penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD, penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD. Melihat kedudukan, tugas dan fungsi Sekretariat DPRD tersebut maka dapatlah dikatakan bahwa Sekretariat DPRD mempunyai peranan yang sangat penting dan turut menentukan efektivitas pelaksanaan fungsi DPRD. Hal ini berarti bahwa efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Daerah dapat menentukan efektivitas pelaksanaan fungsi DPRD. Oleh karena itu, untuk mewujudkan atau meningkatkan efektivitas DPRD maka Sekretariat DPRD harus dapat berperan maksimal sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), merupakan salah satu organisasi pemerintahan daerah bersama dengan pemerintah daerah sehingga mampu mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat

setempat berdasarkan aspirasi masyarakat dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kabupaten Pinrang merupakan salah satu daerah yang berada di Sulawesi Selatan yang memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) yang berjumlah 40 (empat puluh) orang dimana, unsur pimpinan terdiri dari 3 (tiga) orang yakni, 1 (satu) ketua dan 2 (dua) wakil ketua dengan jumlah anggota 37 (tiga puluh tujuh) orang sesuai ketetapan KPU Pinrang.

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD tersebut maka DPRD memiliki Sekretariat DPRD Sebagaimana diamanatkan dalam UU. No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah dan kemudian dipertegas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pinrang.

Untuk meningkatkan peranan Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD, juga harus dibarengi dengan upaya peningkatan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia para aparatur sipil negara yang berada dalam lingkup sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, sebab dengan Sumber daya manusia yang andal tentu akan berdampak pada efektivitas pelayanan yang dilakukan.

Efektivitas pelayanan yang baik tentu harus dapat dipertanggung jawabkan (*responsebelity*), memiliki daya tanggap yang kuat (*responsivity*) dan mampu mewakili kepentingan masyarakat (*representativity*) berdasar ketentuan hukum dan

aturan yang berlaku dengan pancaran hati nurani (*akuntabelity*). Efektivitas pelayanan hanya dapat tercapai jika ditopang dengan kualitas SDM yang andal dan mumpuni. Jadi memang perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan (*capabelity*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency* atau *coherency*) (Mansyur, S., 2013).

Hasibuan (dalam Yusuf, M., 2019) menjelaskan bahwa kemampuan aparat adalah totalitas dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja yang bisa dipertanggungjawabkan. Lebih jelasnya bahwa kemampuan adalah kumpulan pengetahuan yang diperlukan untuk: (1) melaksanakan prosedur kerja yang praktis, teknis-teknis khusus yang berkaitan dengan disiplin ilmu pengetahuan; (2) menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat dalam penyusunan kebijakan dan dalam situasi manajemen; (3) kemampuan mengkombinasikan elemen-elemen dari perencanaan, pengorganisasian, pengaturan, penilaian dan pembaharuan; (4) kemampuan dapat memberikan prosedur pelayanan secara langsung.

Selain kemampuan aparat yang andal dan mumpuni juga tak kalah pentingnya yang harus diperhatikan yaitu prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang baik tentu harus memiliki standar operasional pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian dipertegas lagi dengan diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tersebut. yang mana inti dari standar pelayanan tersebut paling sedikit memuat komponen dasar hukum,

persyaratan layanan yang jelas, sistem atau mekanisme, dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, sarana, prasarana, dan fasilitas dan yang terpenting yaitu adanya jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan pada masyarakat yang meminta pelayanan.

Olehnya itu, dibutuhkan suatu standar pelayanan operasional yang betul-betul mampu memuaskan kedua belah pihak, yaitu masyarakat yang dilayani dan aparat sebagai “pelayan”(pelaksana fungsi pelayanan). Jadi bukan hanya masyarakat yang merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan akan tetapi pihak yang melayani juga merasa bahwa pelayanan yang diberikan merupakan suatu kehormatan baginya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Jika berbicara mengenai standar pelayanan publik maka setidaknya ada beberapa hal yang patut menjadi perhatian yaitu: 1). Prosedur Pelayanan; yang dimaksudkan sebagai satu bentuk kesepakatan atau standar yang tetap yang dapat menjadi pedoman bagi yang memberikan pelayanan dan yang menerima pelayanan publik tersebut. Adapun permasalahan yang terjadi dikemudian hari maka setidaknya standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan menjadi acuan akan mekanisme yang telah ditetapkan sehingga mengurangi konflik. 2). Waktu Penyelesaian; seperti halnya pelayanan secara umum, waktu tersebut tentu saja menjadi hal penting. Jika penyedia layanan dapat menyelesaikan dengan cepat maka kepercayaan publik akan meningkat. Waktu penyelesaian ini ditentukan pada saat pengajuan permohonan sampai pada tahap penyelesaian. 3). Produk Pelayanan; penyedia produk layanan publik harus memberika sosialisasi kepada masyarakat

mengenai produk pelayanan yang dimiliki karena penerima pelayanan harus paham mengenai produk pelayanan yang dimiliki sehingga hasil pelayanan menjadi tepat guna dan tepat sasaran. 4). Biaya Pelayanan; biaya pelayanan yang dibebankan kepada penerima layanan haruslah transparan, konsisten dan tentu saja sesuai batas kewajaran. Tidak boleh ada diskriminasi sehingga akan menumbuhkan kepercayaan, menghindari kecemasan kepada pemberi layanan terutama yang kurang mampu. 5). Sarana dan Prasarana; penyedia pelayanan dituntut untuk memiliki sarana dan prasarana yang memadai sehingga keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat dicapai. 6). Kompetensi Petugas; setiap kompetensi mengacu pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku. Kompetensi tersebut harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan sehingga menghasilkan layanan yang bermutu (Ivan Permadi, 2016).

Persoalan yang sering muncul yaitu ketika masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkadang merasa dipermainkan dengan ruwetnya SOP yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini organisasi-organisasi pemerintah atau sering di sebut satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di tingkat penyelenggara daerah. Ribetnya persyaratan pelayanan, lamanya waktu pengurusan terkadang memicu reaksi dari masyarakat yang merasa tidak diperhatikan atau sengaja dipermainkan. Terkadang juga malah diperparah dengan buruknya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang tidak memadai.

Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang sebagai salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik, tentunya tidak terlepas dari persoalan-persoalan tersebut diatas. Fungsi Sekretariat DPRD mempunyai peranan yang sangat penting

dan turut menentukan efektivitas pelaksanaan fungsi DPRD. Hal ini berarti bahwa efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Daerah dapat menentukan efektivitas fungsi DPRD.

Realitas yang terjadi bahwa dari pengamatan awal penulis yaitu terbatasnya kemampuan para Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana pelayanan publik pada sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, hal ini juga semakin diperparah dengan tidak maksimalnya standar prosedur pelayanan yang dimiliki. Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang mendukung sehingga efektivitas pelayanan yang diberikan dirasakan masih kurang maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu studi tentang faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang khususnya terkait masalah-masalah pelayanan aspirasi masyarakat Kabupaten Pinrang yang dibatasi pada tiga pokok persoalan yaitu kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana dengan judul penelitian yaitu "*Analisis Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Aspirasi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang*".

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama (simultan) terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang?

2. Apakah terdapat pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang?
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini ialah :

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama (simultan) terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan untuk membantu para peneliti serta praktisi lainnya dalam melakukan penelitian tentang pelayanan publik.

2. Sebagai bahan masukan bagi Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dalam merumuskan dan menetapkan kebijakan pelayanan serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Hasil penelitian dapat sebagai bahan informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang sama.
4. Diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan penulis terutama dalam bidang pelayanan administrasi publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

1. Nursiswo, W (2019)

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh sarana arsip dan kompetensi pegawai arsip dengan efektivitas kinerja sebagai variabel mediasi terhadap kualitas pelayanan arsip inaktif di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Batang. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Batang. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh dengan jumlah responden sebanyak 45. Metode pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner. Metode analisis data pada penelitian ini yaitu analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana arsip tidak berpengaruh terhadap efektivitas kinerja, sedangkan kompetensi pegawai arsip berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja. Kompetensi pegawai arsip tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan arsip inaktif, sedangkan sarana arsip dan efektivitas kinerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan arsip inaktif. Hasil pengaruh mediasi menunjukkan bahwa kompetensi pegawai arsip berpengaruh terhadap kualitas pelayanan arsip inaktif melalui efektivitas kinerja.

2. Arifiani, D (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka secara langsung maupun tidak langsung melalui kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Negeri

Semarang. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik insidental sampling, jumlah responden sebanyak 116 responden. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner, sedangkan metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji hipotesis dan path analysis. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh antara kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan dengan masing thitung 5,790; 3,580; dan 3,441. Serta terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dengan t hitung masing-masing 0,293; 1,042; 4,347; dan 3,357. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan merupakan variabel yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan berdampak pada peningkatan kepuasan pemustaka. Meskipun kompetensi pegawai dan koleksi perpustakaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan guna meningkatkan kepuasan pemustaka.

3. Sumarni, S.(2018)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dengan 100 orang sampel sebagai responden, metode analisa yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif, analisa data

dilakukan dengan regresi linier sederhana dengan bantuan program IBM SPSS Statistik Versi 21. Dari hasil penelitian di peroleh persamaan regresi yaitu $Y = 37,871 + 0,391X$, terlihat bahwa Kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang positif terhadap Kualitas pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Sedangkan regresi uji t menunjukkan bahwa berdasarkan nilai signifikan, diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi(X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas pelayanan(Y). Berdasarkan nilai bahwa t hitung adalah 3,853, pada tabel t dengan df 98 dan taraf signifikan 10% atau 0,05 diperoleh 1,660. Karena t hitung (3,853) > dari t tabel (1.660) maka H_0 ditolak, maka variabel Kompetensi(X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan(Y). Dari penelitian ini juga ditemukan bahwa ada variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain variabel kompetensi. Kata kunci : Kompetensi pegawai dan Kualitas pelayanan.

4. Alamsyah, F.N. (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan bekerjasama, koordinasi dan pembagian kerja terhadap efektivitas kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kudus secara parsial maupun berganda. Teknik sampel yang digunakan yaitu rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan teknik penarikan sampel menggunakan metode *Proportional stratified random sampling*. Instrument penelitian di uji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data menggunakan analisis regresi, uji parsial (uji t), uji berganda (uji F) dan analisis koefisien determinasi (Adjusted R²).

Berdasarkan hasil Uji t, kemampuan bekerjasama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja secara parsial dengan diperoleh angka t hitung= 2,903 > t tabel= 1,674 > t tabel = 1,674 dan sig. 0,015 < 0,050. Koordinasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja secara parsial dengan diperoleh angka t hitung = 1,691 > t tabel = 1,674 dan sig. 0,016 < 0,050. Pembagian kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja secara parsial dengan diperoleh angka t hitung = 4,241 > t tabel = 1,674 dan sig. 0,030 < 0,050. Hasil Uji F bahwa kemampuan bekerjasama, koordinasi dan pembagian kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja secara berganda dengan memperoleh angka F hitung = 34,323 > Ftabel = 2,78 dan sig. 0,000 < 0,050. Nilai presentase kontribusi (Adjusted R2) pengaruh kemampuan bekerjasama, koordinasi dan pembagian kerja terhadap efektivitas kerja sebesar 64,1% sedangkan sisanya 35,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak menjadi fokus penelitian.

2.2. Konsep Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2018) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2018) berpendapat bahwa “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

- a. Peningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi dinas/instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Efektivitas system dan tata laksana pelayanan yang mendorong pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya aktivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut PERMENPAN No. 15 Tahun 2014 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan yaitu Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan yaitu Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi yaitu Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan yaitu Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab yaitu Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Lovelock (2013:10) mendefinisikan pelayanan sebagai “*a total organization approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business*”. Artinya suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Disamping itu Gaspersz (2011:241) mengutarakan tentang sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dari barang, yaitu :

- a. Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible out-put*).
- b. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat diasumsikan dalam produksi.
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.

- f. Keterampilan personel diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
- h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- j. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
- k. Sifat subjektifitas atas pengukuran efektivitas pelayanan.
- l. Pengendalian proses dapat membatasi pengendalian kualitas.
- m. Rumitnya penetapan harga.

Menurut Mahmudi, 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Silaban (2015) mengemukakan dalam Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh

pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Peran pemerintah sekarang yang mulai bergeser didefinisikan oleh Kickert, Klijn & Koppenjan (1999) dalam Silaban (2015) sebagai *governance* yang memiliki karakteristik interdependensi, *continuing interactions*, *trust* dan otonom. Interdependensi artinya bahwa semua organisasi yang terlibat dalam jaringan pengambilan kebijakan (*policy networks*) mempunyai ciri sating tergantung satu sama lain. Tidak ada pihak yang merasa dan menempatkan diri secara independen sehingga merasa sebagai *single actor* yang mendominasi proses pengambilan keputusan. *Governance* dengan demikian lebih luas cakupannya dari *government*, *governance* tidak hanya mencakup pemerintah, tetapi semua pihak di luar pemerintah (*non state actor*).

Banyaknya masalah publik yang muncul sebagai akibat penerapan konsep pemerintah sebagai pengelola sektor publik dan *big government*, memunculkan perspektif baru yang mencoba mengambil alih, merubah peran pemerintah dan meningkatkan kapasitas masyarakat dalam pencapaian tujuan bersama. Bidang kegiatan yang selama ini banyak didominasi pemerintah akan lebih banyak diserahkan pada publik, baik mekanisme kepemilikannya (privatisasi) atau dalam pengambilan keputusan (desentralisasi).

Oleh karena itu kajian dan analisis pelayanan publik: seharusnya dimulai dengan dengan kontrak politik antara warganegara dengan politisi dan *policy maker*

sampai kepada mekanisme hubungan antara pemberi pelayanan dan warganegara dan aktor-aktor lain yang terlibat. Aktor-aktor dalam manajemen pelayanan publik pada dasarnya meliputi empat pihak, yaitu:

1. Warga negara yang berperan sebagai pelajar, pasien, orang tua atau pemilih;
2. Politisi dan pengambil kebijakan (policy maker) seperti presiden, menteri, kepala daerah, anggota D P R/D;
3. Organisasi pelayanan (provider) seperti departemen pendidikan, dinas pendidikan, dinas kesehatan.
4. Kaum Profesional Frontline seperti dokter, guru, Insinyur dan lain sebagainya.

Pemilihan umum sebenarnya merupakan sarana bagi warga negara untuk membuat kontrak politik dengan politisi untuk meningkatkan pelayanan publik bagi mereka. Sesuai dengan UUD 1945 Amandemen Kedua, negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan pendidikan, kesehatan, keamanan, sosial kepada warga negara. Dalam konteks ini, warga negara melalui pilihannya mendelegasikan kekuasaan kepada politisi untuk memberikan pelayanan publik kepada mereka. Delegasi mencerminkan hubungan antara warga negara dengan politisi dan policy maker dalam menterjemahkan hak-hak warga negara dalam pelayanan publik.

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga unsur dan satu syarat yang membentuk kepentingan umum, yaitu :

- a. Adanya kepentingan.
- b. Kebutuhan bersama.

c. Masyarakat, dengan syarat tidak bertentangan dengan norma atau aturan.

Memperhatikan nilai kepentingan umum yang demikian tinggi, maka harus dihindari kemungkinan terjadinya keadaan yaitu kepentingan pribadi diatas kepentingan umum atau kepentingan pribadi mengorbankan kepentingan umum.

2.2.1. Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman standar pelayanan, menerangkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan dan Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara tersebut memuat 6 prinsip pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan adalah :

1. Sederhana yaitu standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif yaitu penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel yaitu segala hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan yaitu standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi yaitu standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan yaitu standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Menurut Gaspers (2012) dan Sedarmayanti (2010) adapun kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa dengan sendirinya membedakan dari barang yaitu:

- n. Output Pelayanan merupakan tak berbentuk (*intangible out-put*).
- o. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
- p. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat diasumsikan dalam produksi.
- q. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
- r. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
- s. Keterampilan personel diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- t. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.
- u. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- v. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- w. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.

- x. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif.
- y. Kualitas terutama dibatasi pada kontrol proses.
- z. Penetapan harga biasanya lebih rumit.

Memperhatikan definisi pelayanan publik, tidak terlepas dari kepentingan publik, dan yang menjadi awal mula istilah pelayanan umum. Layanan berarti menyediakan kebutuhan masyarakat yang diperlukan di semua bidang. Program layanan masyarakat adalah salah satu peran dan fungsi administrasi Negara.

Adapun yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, Lovelock (2012) menjabarkan perlunya berpegang pada lima prinsip dalam menyiapkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- a. *Tangibles*. Berwujud. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan bahan komunikasi.
- b. *Reliability*. handal, yaitu Kemampuan memenuhi jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.
- c. *Responsiveness*. Cepat tanggap. Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan segera.
- d. *Assurance*. Jaminan. Pengetahuan dan rasa hormat pegawai dan kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan.
- e. *Empathy*. Empati. Adanya rasa peduli dan perhatian kepada setiap pelanggan secara individual.

Mengenai hal ini, Zeithaml (2011: 41) dalam Hadiash mengusulkan 10 (sepuluh) dimensi, yang harus dipertimbangkan ketika mempelajari tolok ukur kualitas layanan publik, yaitu:

- a. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
- b. *Realiabile*, termasuk kemampuan departemen layanan untuk membuat layanan yang dijanjikan dengan benar;
- c. *Responsiveness*, bersedia membantu konsumen bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan;
- d. *Competence*, kebutuhan peralatan, pengetahuan, dan keterampilan yang baik dalam memberikan layanan;
- e. *Courtesy*, Sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, menanggapi kebutuhan konsumen dan mau menjalin kontak atau menjalin hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, ambil sikap jujur dan lakukan segala upaya untuk menarik kepercayaan publik;
- g. *Security*, Layanan yang diberikan harus bebas dari segala macam bahaya dan risiko;
- h. *Access*, Mudah dihubungi dan didekati;
- i. *Communication*, penyedia layanan bersedia mendengarkan suara, keinginan atau keinginan pelanggan, dan keinginan untuk selalu mengomunikasikan informasi baru kepada publik;
- j. *Understanding the customer*, berusaha keras untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam manajemen perkotaan penonjolan sektor pelayanan publik lebih banyak dibicarakan baik dari segi konsep, perencanaan. Strategi dan implementasinya dalam masyarakat.

Sebagai organisasi pemerintah, maka pelayanan publik mempunyai ciri-ciri sebagaimana dikemukakan Achmad Nurmandi (2010) bahwa ada tujuh ciri pelayanan publik yaitu, Pertama, tidak memilih konsumen. Kedua, peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan. Ketiga, politik yang menginstitutionalkan konflik. Keempat, pertanggung jawaban yang kompleks. Kelima, sangat sering di teliti. Keenam, semua tindakan harus mendapat justifikasi dan ketujuh, tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan.

Berdasarkan ciri-ciri tersebut, maka diperlukan beberapa kebijakan yang dapat diukur dan dipertanggung jawabkan secara proporsional. Hal ini juga memberikan isyarat bahwa pelayanan publik telah banyak mendapat pengaruh dari pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta yang menghendaki adanya penerapan teknologi baru, reorientasi manajer, pencapaian *cost-effectiveness*, penekanan pada proses produksi dari output yang dihasilkan. Sehingga, pelayanan publik yang menggunakan metode tradisional, manual dalam pelayanan SITU, KTP atau Akta kelahiran, misalnya, sudah sulit dipertahankan. Sehingga, sangat diperlukan organisasi pelayanan publik yang mengadopsi inovasi-inovasi teknologi baru untuk meningkatkan kinerja (*performance*). Oleh karena itu, maka pelayanan publik oleh pemerintah berfungsi sebagai pengatur pelayanan (*service arranger*) dan produsen pelayanan (produksi) bagi masyarakatnya.

2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Salusu, J, (2014) salah satu strategi untuk merealisasikan misi organisasi ialah dengan memanfaatkan pendekatan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management* (TQM). MMT adalah suatu konsep

manajemen yang mula-mula di kembangkan oleh *W. Edwards Deming* seorang ahli fisika Amerika yang kemudian dikenal sebagai “*bapak manajemen kualitas*” .

MMT adalah suatu komitmen yang penuh kesungguhan untuk meningkatkan kualitas berjangka panjang dan membutuhkan penggunaan peralatan dan teknik-teknik tertentu. MMT adalah manajemen yang menciptakan dan mengembangkan seperangkat nilai dan keyakinan yang akan membuat setiap orang mengetahui bahwa kualitas untuk konsumen adalah tuntutan paling utama (Salusu J, 2014). MMT diartikan sebagian suatu komitmen terpadu penuh dedikasi terhadap kualitas melalui penyempurnaan proses yang berkelanjutan oleh semua anggota organisasi. MMT di pandang sebagai alat untuk mencapai tujuan yang merupakan proses yang sistematis yang melibatkan semua orang dalam perencanaan, dalam proses pengambilan keputusan, dan pelaksanaan perbaikan kualitas secara terus menerus.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika dan sebagainya (Gaspersz, 2014: 4). Dalam ISO 8402 yang menjadi definisi ISO 9000, mutu adalah keseluruhan ciri dari sesuatu produk atau jasa yang mengandung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tersurat atau tersirat. Menurut Assauri Sofjan. dalam bukunya Manajemen Pemasaran (2014), mutu diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan. Mutu sebagai suatu strategi dasar bisnis yang

menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit.

Dengan demikian, untuk mewujudkan suatu kualitas pelayanan yang diinginkan, harus digunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia untuk menghasilkan pelayanan yang diinginkan. Dengan kata lain kualitas pelayanan adalah merupakan suatu tujuan dari suatu pelayanan jasa agar dapat mewujudkan kepuasan konsumen (masyarakat).

Pengertian modern dari kualitas adalah membangun sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik sebagai berikut;

- a. Pertama, sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus. Jika tanggung jawab untuk kualitas didelegasikan kepada Departemen Jaminan Kualitas (*quality assurance departemen*) saja.
- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik terhadap kualitas.
- d. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
- e. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan *jalan hidup* :(way of life). Isu-isu tentang kualitas

selalu didiskusikan dalam pertemuan manajemen. Semua karyawan diberikan pelatihan tentang konsep-konsep kualitas beserta metodenya. (Dwiyanto, 2014)

2.3. Efektivitas Pelayanan

Kinerja badan publik sering kali disamakan nilai pengukurannya dengan kinerja pemerintah. Pendapat tersebut juga ada benarnya karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggungjawab pemerintah. Maka, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dalam organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang logam yang sama.

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Istilah pelayanan publik menurut Mansyur (2013) disebut juga dengan istilah “Pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima”.

Standar pelayanan publik harus memuat hal antara lain yaitu: 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan; 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; dan 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat

dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diperlukan efektivitas pelayanan di dalam pelayanan publik. Efektivitas pelayanan publik menurut Siagian adalah Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan (Ningrum, D.W.N., 2019).

2.3.1. Kriteria Pengukuran efektivitas Pelayanan

Wahyudi, Y.T. (2019) mengemukakan bahwa kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Lima kriteria dalam pengukuran efektivitas yaitu :

1. Produktivitas,
2. Kemampuan adaptasi kerja,
3. Kepuasan kerja,
4. Kemampuan ber laba,
5. Pencarian sumber daya.

Pada Bab I Pasal I Ayat I UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok dasar bagi seluruh masyarakat.

2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas

Aris Munandar (2015) menjabarkan bahwa ada 4 faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas yaitu :

1. Karakteristik organisasi, yang terdiri dari:

- a. Struktur organisasi ialah hubungan yang relatif tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. Struktur adalah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi. Pengertian struktur adalah luasnya desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, dan cakupan perumusan interaksi antar-pribadi.
 - b. Teknologi organisasi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi. Teknologi dapat bermacam-macam bentuknya.
2. Karakteristik lingkungan yang meliputi dua aspek yang walaupun agak berbeda, namun berhubungan. Pertama adalah lingkungan ekstern, yaitu semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi. Kedua adalah lingkungan intern, lingkungan ini pada umumnya disebut iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja.
3. Karakteristik pekerja. Perbedaan-perbedaan individual dapat mempunyai pengaruh yang langsung terhadap dua proses organisasi yang penting. yang dapat berpengaruh nyata terhadap efektivitas, yaitu rasa keterkaitan terhadap organisasi atau jangkauan identifikasi para pekerja dengan majikannya. dan prestasi kerja individual.
4. Kebijakan dan Praktik Manajemen. Pada variabel ini akan diteliti secara agak mendalam peranan manajemen.

2.4. Kemampuan Aparat

Pembangunan suatu bangsa memerlukan aset pokok yang disebut sumber daya (*resources*), baik sumber daya alam (*natural resources*) maupun sumber daya manusia (*human resources*). Kedua sumber daya tersebut sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu pembangunan.

Tetapi apabila dipertanyakan mana yang lebih penting diantara kedua sumber daya tersebut, maka sumber daya manusialah yang paling penting. Hal ini dapat diamati dari kemajuan-kemajuan suatu bangsa indikator keberhasilan pembangunan bangsa tersebut. Negara-negara yang potensial miskin sumber daya alam tetapi karena usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusianya begitu hebat, maka kemajuan bangsa tersebut dapat disaksikan dewasa ini. Sebaliknya negara-negara yang potensial kaya sumber daya alam, tetapi kurang mementingkan pengembangan sumber daya manusianya, maka kemajuannya kalah dengan negara yang kualitas sumber daya manusianya tinggi.

Notoatmodjo (2011:2) mengemukakan bahwa “apabila berbicara secara mikro, dalam arti di lingkungan suatu kantor kerja (departemen atau lembaga – lembaga), maka sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah tenaga kerja, pegawai atau karyawan (*employee*). Dengan demikian SDM sangat penting peranannya dalam mencapai keberhasilan lembaga yang dimaksud sehingga perlu terus menerus untuk meningkatkan kemampuannya agar mampu mewujudkan tujuan – tujuan organisasi.

Manusia sebagai sumber daya dalam organisasi memainkan peran penting dalam mencapai visi, misi, serta tujuan-tujuan yang ditargetkan. Kedudukan

tersebut bergantung seberapa baik keahlian/kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia/pegawai tersebut. Kompetensi sumber daya manusia/pegawai ialah suatu kemampuan individual yang dimiliki seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan efektif dan efisien. Semakin baik kompetensi pegawai yang dimiliki suatu organisasi maka akan semakin terprediksi pula pencapaian tujuan organisasi tersebut. Kompetensi pegawai harus berdasarkan atas job description atau beban kerja yang diembannya. Manajemen organisasi yang baik akan mampu menempatkan sumber daya manusia/pegawai yang tepat pada tugas/posisi/jabatan yang tepat pula, hal tersebut mengenai kemampuan yang dimiliki pegawai yang dimana organisasi atau manajemen mampu menemukannya secara benar. Semakin baik kompetensi yang dimiliki seorang pegawai, seharusnya berbanding lurus dengan hasil kerjanya karena kompetensi menyangkut kemampuan seseorang dalam mengerjakan beban kerja secara benar. Namun kualitas kompetensi dari pegawai harus selalu diperhatikan oleh pimpinan, banyak pegawai yang memiliki kompetensi yang baik namun tidak disiplin dalam bekerja dan hal tersebut berdampak buruk pada kinerja organisasi.

Ada sejumlah definisi yang akan memberi gambaran mengenai kemampuan, khususnya kemampuan yang dikaitkan dengan aparatur atau pegawai. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia oleh Porwadarminta(2006), kemampuan diartikan sebagai kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri.

Definisi kemampuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan adalah perwujudan dari kesanggupan, kecakapan dan kekuatan yang berasal dari diri

manusia dan menampakkannya melalui hasil pekerjaannya dalam organisasi. Kemampuan adalah mampu melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil yang memuaskan baik berupa barang atau jasa yang merupakan kebutuhan masyarakat. Kemampuan manusia adalah kualitas yang hakiki yang melekat pada diri seseorang.

Berdasarkan pengertian kemampuan tersebut, terlihat penekannya pada faktor kesanggupan seseorang untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang memuaskan sehingga pihak lain dapat merasa puas. Kesanggupan tersebut adalah merupakan sifat hakiki dan melekat dalam diri manusia sehingga dapat dikembangkan dan lebih ditingkatkan lagi.

Hasibuan (2011) mengemukakan pengertian kemampuan sebagai suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Dari pengertian di atas, terlihat bahwa seseorang dianggap mampu apabila sanggup menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga diperoleh suatu hasil yang memuaskan dalam arti efektif, efisien dan rasional dari seseorang sehingga dapat memberi kontribusi terhadap tugas-tugas organisasinya.

Secara umum, Kemampuan manusia dapat dibagi menjadi tiga bagian pokok menurut Hasibuan, (2014) yaitu : *teknical skill*, *Conceptual skill*, dan *human skill*. *Tekhnical skill* atau kemampuan manusia yang diperoleh dari lembaga-lembaga pendidikan formal, dan *konseptual skill* adalah kemampuan yang diperoleh dari kursus-kursus dan lembaga pendidikan latihan, sedangkan *human*

skill adalah kemampuan yang ditransfer melalui hubungan manusia dengan manusia.

Membicarakan tentang kemampuan di Sektor PNS, pada dasarnya adalah membicarakan kompetensi, sehingga pada pembahasan ini dirasa perlu pula untuk mengemukakan pengertian kompetensi.

Kompetensi adalah bentuk kesanggupan dan kemampuan seseorang yang dituangkan dalam perilaku dan sifat dalam melaksanakan tugasnya. Kompetensi dengan demikian adalah suatu sifat, karakter dan ciri seseorang yang di perhatikan melalui kesanggupannya melaksanakan suatu tugas maupun kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Selanjutnya Porwadarminta (2006 : 518) mengemukakan bahwa: Kompetensi adalah kesanggupan, kemampuan, dan keinginan untuk melakukan sesuatu. Kompetensi adalah kewenangan atau keleluasaan untuk menentukan atau merumuskan sesuatu.

Berdasarkan pengertian kompetensi tersebut, maka kompetensi adalah merupakan kemampuan serta kesanggupan seseorang untuk dapat melaksanakan sesuatu kegiatan atau pekerjaan yang dipercayakan kepadanya.

Sedangkan dalam penjelasan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen PNS kompetensi diartikan sebagai berikut. Kompetensi adalah kemampuan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap dan perilaku terhadap pelaksanaan tugas jabatan. Mencermati pengertian kompetensi di atas, maka kompetensi pada dasarnya adalah kemampuan pegawai yang

dinampakkan melalui pengetahuan, keterampilan serta sikap dan perilaku terhadap pelaksanaan tugas pokoknya. Mitrani, Alain, (2013) mengemukakan bahwa kompetensi atau kemampuan adalah suatu sifat dasar yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil.

Dengan demikian, menurut pendapat saya kemampuan/kompetensi dapat berupa tujuan, perangai (sifat), konsep diri, sikap atau nilai, penguasaan masalah, atau keterampilan kognitif maupun keterampilan perilaku. Setiap sifat perorangan yang dapat diukur atau dihitung dengan jelas dan dapat ditunjukkan untuk membedakan secara gamblang seorang pelaku unggul dari seorang pelaku afektif dari seorang pelaku yang tidak efektif.

Kemampuan tidak bisa dilepaskan dari kompetensi makanya Kandula R. Srinivas. (2013) memberikan penjelasan mengenai elemen-elemen kompetensi tersebut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu potensi yang dimiliki oleh seseorang berdasarkan pendidikan dan pengalaman yang dia miliki.
2. Keterampilan (*Skills*) yaitu kapabilitas pengaplikasian yang terdiri dari serangkaian tindakan. Kemampuan mendemonstrasikan, memengaruhi, serta mengendalikan suatu proses dalam mencapai sebuah tujuan.
3. Disiplin yaitu sikap yang melekat pada diri seseorang yang merupakan bentuk kepatuhan dan ketaatan pada norma atau aturan yang telah ditetapkan.

2.5. Prosedur Pelayanan

Suatu prosedur pelayanan adalah suatu kegiatan dan pelaksanaan tugas yang diperoleh dengan memperhatikan segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga

kerja, waktu, ruang, jarak, biaya dan sebaiknya. Dalam masing-masing kegiatan pelayanan, terdapat prosedur tertentu yang merupakan pola dalam pelaksanaan rangkaian yang dapat melahirkan suatu sistem tertentu.

Bahwa agar mencapai tujuan-tujuan dan pelaksanaan tugas-tugas pokok pengelola administrasi prosedur pelayanan harus disusun secara optimal dan terpadu sehingga mampu memberikan kontribusi kepada semua unsur yang terlibat langsung didalamnya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Untuk itu, dalam mengelola pelayanan selayaknya memperhatikan upaya untuk menyederhanakan pelayanan dengan berprinsip-prinsip : (a) *Deregulasi*, yakni upaya untuk menciptakan kepuasan melalui penyederhanaan prosedur sehingga tidak terjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. (b) *Debirokratisasi*, yakni menyederhanakan birokrasi sehingga masyarakat memahami dan mudah memperoleh pelayanan. (c) *Desentralisasi*, yakni mengupayakan penyederhanaan pelayanan dengan memusatkan pada suatu daerah/tempat khusus dan tidak terpencar-pencar.

2.5.1. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggara pelayanan publik mutlak harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima

pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang- Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut; a. Dasar Hukum b. Persyaratan; c. Prosedur pelayanan; d. Waktu Penyelesaian; e. Biaya Pelayanan; f. Produk Pelayanan; g. Sarana dan Prasarana;

2.6. Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana menggambarkan alat penunjang berhasilnya suatu proses usaha yang dilakukan, karena sarana dan prasarana yang cukup semua aktivitas yang dilakukan tidak akan mencapai tujuan dan rencana yang sudah ditentukan.

Moenir (2014) mengemukakan bahwa sarana ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir,

jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan pengertian di atas, maka sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut : (1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu (efektif), (2) Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa, (3) Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin, (4) Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku, (5) Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin, (6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, (7) Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Selain fungsi diatas, maka kegunaan sarana dan prasarana dapat dikemukakan sebagai berikut : (1) Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya. (2) Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkit dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan, (3) Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, mesin pembangkit tenaga.

BAB III

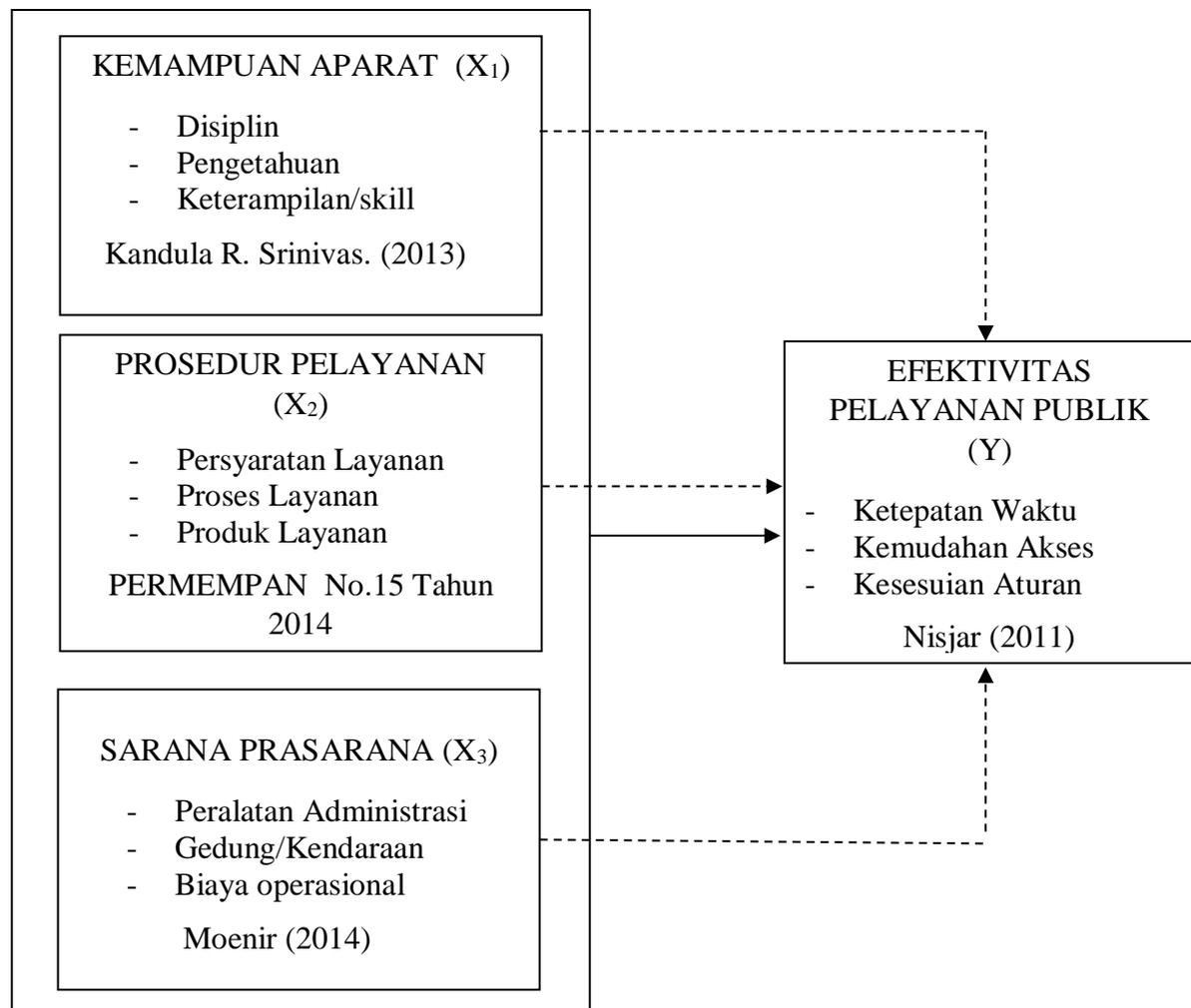
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah tentang implementasi kebijakan. Terdapat beberapa variabel dan indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, maka dapat dikonstruksi kerangka pemikiran yang dapat menjadi dasar asumsi-asumsi logis untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan kepada masyarakat, dan dikemukakan beberapa variabel yang telah diidentifikasi sebagai variabel bebas dan variabel terikat. Efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang sangat dipengaruhi oleh tiga faktor sebagai variabel bebas (*independent variable*) yaitu kemampuan aparat, prosedur pelayanan sarana dan prasarana. Dengan demikian, efektivitas pelayanan aspirasi merupakan variabel terikat (*dependent variable*).

Jadi kemampuan aparat dan prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana variabel bebas (*independent variabel*) saling berkaitan satu sama lain dan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terpadu variabel terikat (*dependen variabel*)

Dengan deskripsi kerangka konseptual yang telah diuraikan diatas, maka bagan kerangka konseptual dapat di gambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

Garis lurus —————> Hubungan secara simultan

Garis putus - - - - -> Hubungan secara parsial

Gambar 3.1.
Kerangka Konseptual Penelitian

3.2. Hipotesis Penelitian

1. Terdapat pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama (simultan) terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
2. Terdapat pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
3. Variabel sarana prasarana yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Secara operasional variabel perlu didefinisikan, yang bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Adapun operasional variabel adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas pelayanan publik (Y), adalah hasil akhir dari proses pelayanan yang dilaksanakan yang sesuai standar mutu layanan yang diinginkan dan memuaskan pemberi dan pemohon layanan. Indikator pengukuran yaitu :
 - (1) Ketetapan waktu adalah selesainya proses pelayanan sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan.
 - (2) Kemudahan akses adalah mudah dijangkau, lokasi pelayanan berada pada tempat strategis yang dapat diakses semua kalangan.
 - (3) Kesesuaian aturan yaitu selalu mengacu dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.

2. Kemampuan aparat (X_1) adalah kompetensi yang dimiliki aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan aspirasi dengan indikator :
 - (a) Disiplin adalah kepatuhan terhadap aturan dan waktu bekerja.
 - (b) Pengetahuan menyangkut kemampuan aparat dalam mengimplementasikan ketentuan/kebijakan yang seharusnya dikerjakan.
 - (c) Keterampilan yaitu kemampuan dalam penguasaan pekerjaan, penguasaan peralatan kerja.
3. Prosedur pelayanan (X_2) adalah ketentuan tahapan proses pelayanan aspirasi dengan indikator :
 - (a) Persyaratan adalah kemudahan dalam proses penyediaannya dan tetap berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - (b) Proses adalah penelitian/pemeriksaan berkas yang diajukan oleh pemohon / masyarakat untuk selanjutnya diproses.
 - (c) Produk layanan adalah hasil dari aspirasi yang pemohon ajukan.
4. Sarana dan prasarana (X_3) merupakan fasilitas yang dapat dijadikan media implementasi kebijakan, dengan indikator :
 - (a) Peralatan administrasi yaitu alat-alat yang digunakan dalam proses pelaksanaan pelayanan.
 - (b) Gedung/Kendaraan yaitu tempat untuk mendukung proses pelayanan.
 - (c) Biaya operasional yaitu segala biaya yang dikeluarkan oleh instansi selama proses pelaksanaan pelayanan.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2012). Survey merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk memiliki gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penelitian survey dapat digunakan untuk maksud penjajakan (*eksploratif*), menguraikan (*deskriptif*), dan penjelasan (*explanatory*) yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.

Survey dalam penelitian ini adalah suatu desain yang digunakan untuk menyelidiki mengenai pengaruh variabel Kemampuan Aparat tingkat prosedur pelayanan, sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, sehingga dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

4.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan September sampai dengan November 2019. Namun karena terkendala dengan banyaknya tugas-tugas kantor

dan muncul pandemi wabah Covid 19 sehingga penelitian ini dapat terlaksana sampai bulan April 2020.

4.3. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012 :72). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yang berjumlah 50 orang yang terdiri dari 26 orang Bagian Umum (18 orang PNS dan 8 orang pegawai tidak tetap). Bagian Persidangan dan Produk Hukum 13 orang (10 orang PNS dan 3 orang pegawai tidak tetap). Bagian Keuangan 11 orang (9 orang PNS dan 2 orang pegawai tidak tetap). Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang baik dari segi penganggaran maupun dari pendanaan yang biasanya tidak terduga adanya dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan aspirasi.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *sampling jenuh* (sensus) yakni dengan menentukan semua populasi sebagai sampel total sebanyak 50 orang pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

4.4. Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari responden yang terpilih pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh dan memberikan daftar pernyataan dan wawancara.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh melalui studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, jurnal, majalah, dan juga internet untuk mendukung penelitian ini.

4.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara langsung dengan pihak yang terlibat langsung dalam penelitian ini.

b. Daftar pertanyaan (Kuisisioner)

Teknik yang digunakan yaitu angkat atau kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan dan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka dapat memberi respon atas daftar pertanyaan tersebut. Jawaban tersebut selanjutnya diberi skor dengan skala *Likert*.

c. Studi dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara meninjau, membaca dan mempelajari berbagai macam buku, jurnal, dan informasi dari internet yang berhubungan dengan penelitian.

4.6. Instrumen Penelitian

4.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kesimpulan penelitian yang berupa jawaban permasalahan penelitian, dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi : pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, kesimpulan tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Dua alat untuk mengukur kualitas data yang uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Menurut Singarimbun (2009), menerangkan bahwa validitas menunjukkan sebuah mana suatu alat pengukur (instrumen) itu mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner penelitian ini terbentuk dari empat konsep teoritis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan valid atau shahih apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tetap. Bila signifikan hasil korelasi lebih kecil dari 5%, maka item tersebut di nyatakan valid atau shahih (Tiro dan Sukarna, 2012). Menurut Nasution (2013:74), menjelaskan bahwa suatu alat pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu. Meter itu valid karena memang mengukur jarak.

b. Uji reliabilitas

Instrumen dikatakan andal (reliabel) bila alat ukur tersebut mengarah pada keajegan atau konsisten, dimana tingkat reliabilitasnya memperlihatkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya sehingga hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama pula. Suatu instrumen dikatakan andal, bila memiliki koefisien andalan atau reliabilitas sebesar 0,60 atau lebih (Tiro dan Sukarna, 2012). Nasution (2013), mengemukakan bahwa suatu alat ukur dikatakan *reliable* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang *reliable* secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama.

4.6.2. Uji Asumsi Dasar

- a. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.
- b. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

4.6.3. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya pertidaksamaan varian dari residual untuk sesama pengamatan pada model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi.

4.7. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* sebagai alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:132). Peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5 untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian, dengan alternatif jawaban Sangat Setuju (SS) skor 5, Setuju (S) skor 4, Ragu-ragu (R) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1.

4.8. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, dan sarana dan prasarana serta efektivitas pelayanan. Dalam analisis ini digunakan bentuk tabel dan nilai rata-rata untuk memperjelas deskripsi variabel.

Teknik analisa data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis linier berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, dan sarana dan prasarana terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh efektivitas pelayanan. Sebelum melakukan pengujian regresi berganda syarat uji regresi yang harus dipenuhi.

Bentuk umum dari model yang akan digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana

Y = Efektivitas pelayanan

a = konstanta

X₁ = Kemampuan Aparat

X₂ = Prosedur pelayanan

X₃ = Sarana dan prasarana

b₁, b₂, b₃, = Koefisien pengaruh

e = Kesalahan Prediksi

Kemudian untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Aparat (X₁), prosedur pelayanan (X₂) dan sarana dan prasarana (X₃), terhadap variabel terkait yaitu efektivitas pelayanan (Y), secara parsial maka dilakukan uji t.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu: Kemampuan Aparat (X₁), prosedur pelayanan (X₂), dan sarana dan prasarana (X₃),

terhadap variabel terikat yaitu efektivitas pelayanan (Y) secara bersama-sama, maka dilakukan uji F.

a. Pengujian Hipotesis Pertama,

Hipotesis tersebut akan diuji berdasarkan pada analisis dihasilkan dari model regresi berganda.

- a) H_0 berarti variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) H_a berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c) Dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ dan dengan *degree of freedom* $(n - k - 1)$ dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel. Sedangkan t tabel ditentukan dengan melihat tingkat signifikan sebesar 5% dan $df = (n - k)$, sehingga (Ghozali, 2011).

b. Pengujian Hipotesis Kedua

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel dependen. Hipotesis statistiknya dinyatakan sebagai berikut:

- a) H_0 : berarti secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) H_a : berarti sejarah simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ dan dengan *degree of freedom* (k) dan $(n - k - 1)$ dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah variabel. Sedangkan F tabel

ditentukan dengan melihat tingkat signifikan α sebesar 5 % dan $df = (n-k)$, sehingga (Ghozali, 2011).

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. F < 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yakni secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. F > 5\%$ maka H_0 diterima H_1 ditolak yakni secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Untuk mengetahui variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/dependen (Y) yaitu dengan melihat variabel yang mempunyai nilai koefisien beta standardized tertinggi.

d. Koefisien Determinasi (R Square)

Menurut Imam Ghozali (2011) Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi-variabel Dependen. Nilai Koefisien Determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti variasi variabel Dependen yang sangat terbatas, dan nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberi semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel Dependen.

R^2 diartikan sebagai proporsi variasi tanggapan yang diterangkan oleh regresor (variabel bebas / X/ explanatory) dalam model. Dengan demikian, jika $r^2 = 1$ akan mempunyai arti bahwa model yang sesuai menerangkan semua variabilitas

dalam variabel Y (variabel tergantung / response). jika $r^2 = 0$ akan mempunyai arti bahwa tidak ada hubungan antara regresor (X) dengan variabel Y. Rumus koefisien determinasi (KD) adalah $KD = r^2 \times 100\%$ (Burhanuddin, 2012).

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Objek Penelitian

5.1.1. Gambaran Umum Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Pinrang adalah salah satu unit kerja Pemerintah Kabupaten Pinrang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang mempunyai tugas pokok melaksanakan administrasi kegiatan penyelenggaraan sidang-sidang, urusan rumah tangga dan keuangan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Visi Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang adalah sebagai unit yang handal dalam tugas dan terdepan dalam pelayanan dalam rangka pemerintahan yang baik. Sedangkan misi Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, yaitu :

- a. Meningkatkan prosedur pelayanan sesuai prosedur yang standar.
- b. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar instansi dan lembaga serta organisasi swadaya masyarakat (LSM)
- c. Meningkatkan tugas pengabdian dan pelayanan yang prima dan memfasilitasi anggota DPRD dalam melaksanakan tugas wewenang dan fungsinya.

Struktur Organisasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pinrang sebagai berikut:

- a. Sekretaris Dewan;
- b. Bagian Umum, terdiri atas :

- 1) Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Perlengkapan dan URT
 - 3) Sub Bagian Humas dan Protokoler
- c. Bagian Keuangan
- 1) Sub Bagian Verifikasi
 - 2) Sub Bagian Program dan Anggaran
 - 3) Sub Bagian Perbendaharaan dan Pelaporan
- d. Bagian Persidangan
- 1) Sub Bagian Persidangan dan Risalah
 - 2) Sub Bagian Perundang-undangan dan Dokumentasi
 - 3) Sub Bagian Layanan Aspirasi Masyarakat

5.2. Hasil Penelitian

5.2.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan angket/kuesioner sebagai instrumen pengumpul data yang dibagikan kepada para Aparatur Sipil Negara dalam lingkup Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yang menjadi objek penelitian. Hasil pengisian kuesioner dari para responden menggambarkan beberapa karakteristik mengenai profil responden yang dirinci dalam beberapa kategori yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan lama bekerja.

1. Berdasarkan jenis kelamin

Pilihan jawaban jenis kelamin responden dibagi menjadi dua kategori yaitu : Laki-laki dan Perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi di bawah ini.

Tabel 5.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	66.0	66.0	66.0
	Perempuan	17	34.0	34.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

Sumber, Data Primer 2019

Berdasarkan data tabel di atas diketahui bahwa mayoritas pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang adalah laki-laki dengan frekuensi 33 orang atau sebesar 66,0 persen sedangkan sisanya 17 adalah perempuan atau 34,0 persen. jadi dapat diketahui bahwa mayoritas pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang adalah mayoritas laki-laki.

2. Usia

Pilihan jawaban usia responden dibagi menjadi lima kelompok yaitu : 20 Tahun ke bawah, 20 – 29 tahun, 30 – 39 tahun, 40 – 50 tahun, dan 50 tahun ke atas . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi di bawah ini.

Tabel 5.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20Tahun	1	2.0	2.0	2.0
	20-29 Tahun	7	14.0	14.0	16.0
	30-39 Tahun	15	30.0	30.0	46.0
	40- 50 Tahun	16	32.0	32.0	78.0
	> 50 Tahun	11	22.0	22.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

Sumber, Data Primer 2019

Tabel 5.2. Memperlihatkan bahwa rentang umur tertinggi terdapat pada kategori 40-50 Tahun yaitu 32%, kemudian 30-39 Tahun yaitu 30%, dan yang ketiga yaitu kategori 50 Tahun ke atas sebesar 22 %. Sedangkan untuk kategori 21-29 tahun yaitu 14% sedangkan 20 tahun ke bawah yaitu 2%. Persentase tertinggi ada pada umur 30-50 tahun yang merupakan usia yang sudah sangat produktif untuk bekerja dan berada pada taraf kematangan berpikir yang sempurna dalam menerima dan memutuskan suatu hal maupun perkara ataupun dalam hal menerima pengetahuan dan pengaplikasiannya. Usia tersebut juga merupakan usia yang ideal dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yang menuntut usia yang matang dan produktif karena sebagian besar tugas-tugas membutuhkan stamina yang prima dan kematangan berpikir.

3. Pendidikan

Pilihan jawaban untuk pendidikan responden dibagi dalam lima kategori yaitu SLTA Sederajat, Diploma, Sarjana, dan Pascasarjana. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA Sederajat	18	36.0	36.0	36.0
	Diploma	3	6.0	6.0	42.0
	Sarjana	27	54.0	54.0	96.0
	Pascasarjana	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber, Data Primer 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat pendidikan tertinggi responden yaitu pada SLTA Sederajat yaitu 36%, Diploma 6% dan juga pada level Sarjana yaitu 54%, Pascasarjana 4% artinya rata-rata tingkat pendidikan responden sudah cukup tinggi sehingga diharapkan mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dalam efektivitas pelayanan pada sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

4. Lama bekerja

Pilihan jawaban responden untuk pertanyaan lama bekerja dengan kategori jawaban yaitu kurang dari 5 tahun, diatas 5-10 tahun, diatas 10-15 tahun, diatas 15 tahun selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.4. Karakteristik Responden berdasarkan lama bekerja di bawah ini.

Tabel 5.4. Karakteristik Responden berdasarkan lama bekerja

		Masa Kerja			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 5Tahun	5	10.0	10.0	10.0
	5 -10 Tahun	14	28.0	28.0	38.0
	11-15 Tahun	19	38.0	38.0	76.0
	> 15 Tahun	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber, Data Primer 2019

Dari tabel tersebut diketahui bahwa 10% responden yang menjawab untuk kategori lama bekerja kurang dari 5 tahun, diatas 5-10 tahun ada 14 orang atau 28%, dan yang terbesar adalah diatas 11-15 tahun yaitu 19 orang atau sebesar 38%, bahkan 24% diantaranya sudah bekerja lebih dari 15 tahun artinya bahwa suasana keakraban, keintiman, dan *chemistry* di antara para pegawai sudah terjalin dengan

sangat baik, seharusnya modal tersebut perlu terus dipupuk dan dijaga dan dimanfaatkan dengan baik untuk mempressure kinerja para pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang agar pencapaian program kerja organisasi dapat lebih dioptimalkan.

5.2.2. Deskripsi variabel penelitian

Pengolahan data deskriptif variabel penelitian yaitu variabel Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, dan efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dilakukan menggunakan tabel distribusi frekuensi dengan mendeskripsikan pilihan jawaban responden. Skala likert yang digunakan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS), untuk melihat kecenderungan pilihan responden terhadap variabel penelitian.

1. Variabel Kemampuan Aparat

Berikut ini disajikan tabel distribusi frekuensi variabel Kemampuan Aparat:

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Kemampuan Aparat

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		STS		TS		R		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Selalu hadir di kantor sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan	0	0	4	8,0	11	22,0	24	48,0	11	22,0
2.	Prinsip Pelayanan prima adalah hal yang mutlak dilaksanakan seorang ASN	0	0	5	10,0	20	40,0	16	32,0	9	18,0
3.	Penggunaan teknologi dapat membantu efektivitas pelayanan	0	0	2	4,0	14	28,0	16	32,0	18	36,0

Sumber : Data Primer 2019

Keterangan : STS = sangat tidak setuju, TS = tidak setuju, R = Ragu-ragu, S = setuju, dan SS = sangat setuju

Variabel Kemampuan Aparat yang diukur menggunakan tiga indikator yaitu materi Disiplin, pengetahuan, keterampilan/skill yang kemudian dijabarkan kedalam tiga pernyataan kuesioner yaitu Kehadiran sesuai jam kerja, prinsip pelayanan prima, penggunaan teknologi.

Tabel 5.5. menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1 yaitu Selalu hadir di kantor sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan, dimana 22,0% responden menyatakan sangat setuju, 48,0% responden menyatakan setuju, kemudian 22,0% responden menjawab ragu-ragu, 8,0% responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan 2 yaitu Instruktur Prinsip Pelayanan prima adalah hal yang mutlak dilaksanakan seorang ASN, mayoritas responden sepakat dengan pernyataan tersebut terbukti bahwa 32% responden menjawab setuju dan 18% sangat setuju hal ini bermakna bahwa para ASN menyadari bahwa pelayanan prima kepada masyarakat harus selalu dikedepankan, namun ada juga 40% yang menjawab ragu-ragu dan 10% justru tidak setuju, hal ini seharusnya menjadi bahan perhatian Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang untuk lebih intens memberi pemahaman dan menambah pengetahuan para ASN tentang prinsip-prinsip pelayanan yang seharusnya menjadi pedoman dalam setiap pekerjaan yang dilaksanakan.

Pada item pernyataan 3 Penggunaan teknologi dapat membantu efektivitas pelayanan, diketahui ternyata masih ada 28,0% responden menjawab Ragu-ragu dan 4,0% tidak setuju, hal ini seharusnya menjadi perhatian kepada para pemangku

kepentingan untuk memfasilitasi dan menambah pengetahuan dengan pelatihan-pelatihan atau traning kepada para pegawai. Walaupun ada juga 32% responden yang menjawab setuju dan 36% sangat setuju.

2. Variabel Prosedur Pelayanan

Berikut ini disajikan tabel distribusi frekuensi Variabel prosedur pelayanan:

Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Prosedur pelayanan

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		STS		TS		R		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Persyaratan penyampaian aspirasi masyarakat sangat mudah dipenuhi	0	0	4	8,0	17	34,0	14	28,0	15	30,0
2.	Proses Permohonan Layanan aspirasi tidak membutuhkan waktu yang lama	0	0	4	8,0	12	24,0	17	34,0	17	34,0
3.	Jumlah aspirasi masyarakat yang selesai selalu sesuai dengan target	0	0	2	4,0	18	36,0	14	24,0	16	32,0

Sumber : Data Primer 2019

Keterangan : STS = sangat tidak setuju, TS = tidak setuju, R = Ragu-ragu, S = setuju, dan SS = sangat setuju

Variabel prosedur pelayanan yang diukur menggunakan tiga indikator yaitu persyaratan layanan, proses layanan, produk layanan yang dijabarkan ke dalam pernyataan kuesioner yaitu kemudahan persyaratan, jangka waktu proses permohonan, jumlah aspirasi yang selesai sesuai target.

Tabel 5.6. menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1 yaitu Persyaratan penyampaian aspirasi masyarakat sangat mudah dipenuhi, ada 30% responden sangat setuju dan 28% setuju dengan pernyataan tersebut artinya mayoritas

responden berpendapat bahwa Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang sudah sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat terkait pelayanan aspirasi. Walaupun masih ada juga 34% yang ragu-ragu dan 8% tidak setuju.

Pada item pernyataan 2 yaitu Proses Permohonan Layanan aspirasi tidak membutuhkan waktu yang lama, 34% responden menyatakan sangat setuju dan 34% setuju dengan hal tersebut 24% menjawab Ragu-ragu dan ada 8% menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Adanya persentase yang menjawab ragu-ragu mengindikasikan bahwa proses permohonan layanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang kurang begitu maksimal terkait jangka waktu pengurusan layanan aspirasi tersebut, seharusnya hal ini menjadi fokus perhatian para pemangku kepentingan untuk segera mencari solusi yang sifatnya segera untuk memverifikasi hal ini. Seharusnya para pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang meninjau ulang standar mutu pelayanannya dan mengevaluasi letak kekurangannya sehingga proses penyelesaian pelayanan aspirasi dapat terselesaikan dengan cepat dan terukur waktunya.

Pada item pernyataan 3 yaitu Jumlah aspirasi masyarakat yang selesai selalu sesuai dengan target, 32% responden sangat setuju dan 24% setuju dengan pernyataan tersebut, 36% menyatakan ragu-ragu dan 4% menjawab tidak setuju. senada dengan pernyataan yang kedua terkait proses pelayanan, tingginya persentase responden yang ragu-ragu pada terkait target penyelesaian aspirasi memperlihatkan bahwa ada kendala dalam proses layanan aspirasi masyarakat pada sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Walaupun memang mayoritas responden

masih menjawab setuju akan tetapi hal ini perlu segera di evaluasi terkait proses layanan aspirasi ini.

3. Variabel Sarana dan Prasarana

Berikut ini disajikan tabel distribusi frekuensi Variabel sarana dan prasarana:

Tabel 5.7. Distribusi Frekuensi Sarana dan prasarana

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		STS		TS		R		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kantor menyiapkan perangkat teknologi untuk memperlancar pelayanan aspirasi	0	0	1	2,0	5	10,0	30	60,0	14	28,0
2.	Kantor menyiapkan ruang khusus untuk permohonan pelayanan aspirasi	0	0	2	4,0	11	22,0	19	38,0	18	36,0
3.	Kantor selalu menyiapkan anggaran khusus untuk pelayanan aspirasi	0	0	3	6,0	17	34,0	12	24,0	18	36,0

Sumber : Data Primer 2019

Keterangan : STS = sangat tidak setuju, TS = tidak setuju, R = Ragu-ragu, S = setuju, dan SS = sangat setuju

Variabel sarana dan prasarana yang diukur menggunakan tiga indikator yaitu peralatan administrasi kantor, gedung/kendaraan, biaya operasional yang dijabarkan ke dalam pernyataan kuesioner yaitu perangkat teknologi, ruang pelayanan, dan anggaran.

Tabel 5.7. menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1 yaitu Kantor menyiapkan perangkat teknologi untuk memperlancar pelayanan aspirasi, 28% sangat setuju dan 60% setuju dengan pernyataan tersebut dan 10% menjawab

Ragu-ragu, dan 2% yang tidak setuju, hal ini membuktikan bahwa mayoritas responden setuju jika para pegawai difasilitasi dengan perangkat teknologi untuk memperlancar proses pelayanan. Walaupun ada 10% dan 2% tidak setuju responden yang ragu-ragu hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yang belum survive dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Pada item pernyataan 2 yaitu Kantor menyiapkan ruang khusus untuk permohonan pelayanan aspirasi, 36% sangat setuju dan 38% setuju dengan pernyataan tersebut dan 22% menjawab ragu-ragu, dan 4% responden yang tidak setuju. Mayoritas responden setuju dengan pernyataan tersebut artinya memang dibutuhkan ruang pelayanan khusus untuk pelayanan aspirasi kepada masyarakat. Banyaknya responden yang setuju membuktikan bahwa seharusnya Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang memfasilitasi penyiapan ruang khusus untuk mengakomodir layanan aspirasi masyarakat yang terpisah dari ruang yang lain dan mampu untuk menampung jumlah masyarakat yang lumayan banyak.

Pada item pernyataan 3 yaitu Kantor selalu menyiapkan anggaran khusus untuk pelayanan aspirasi, 36% sangat setuju dan 24% setuju dengan pernyataan tersebut dan 34% menjawab Ragu-ragu, dan 6% responden yang tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan tersebut, artinya mereka menginginkan ada anggaran khusus untuk mengakomodir pelayanan aspirasi masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang sehingga proses pelayanan menjadi lancar dan efektif.

4. Variabel Efektivitas Pelayanan

Berikut ini disajikan tabel distribusi frekuensi Variabel efektivitas pelayanan dalam skor interval:

Tabel 5.8. Distribusi Frekuensi Efektivitas pelayanan

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		STS		TS		R		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pekerjaan yang dilakukan selalu selesai sesuai target yang telah ditentukan	0	0	0	0	7	14,0	16	32,0	27	54,0
2.	Lokasi pelayanan aspirasi sangat mudah ditemukan/dijangkau	0	0	0	0	13	26,0	20	40,0	17	34,0
3.	Prinsip pelayanan yang dilaksanakan selalu berlandaskan dengan norma hukum yang berlaku	0	0	0	0	5	10,0	27	54,0	18	36,0

Sumber : Data Primer 2019

Keterangan : STS = sangat tidak setuju, TS = tidak setuju, R = Ragu-ragu, S = setuju, dan SS = sangat setuju

Variabel efektivitas pelayanan yang diukur menggunakan tiga indikator yaitu ketepatan waktu, kemudahan akses, kesesuaian aturan yang dijabarkan ke dalam pernyataan Pekerjaan yang dilakukan selalu mencapai target yang telah ditentukan, Lokasi pelayanan aspirasi sangat mudah ditemukan/dijangkau, Prinsip pelayanan yang dilaksanakan selalu berlandaskan dengan norma hukum yang berlaku.

Tabel 5.8. menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1 yaitu Pekerjaan yang dilakukan selalu mencapai target yang telah ditentukan, 54% sangat setuju dan 32% setuju dengan pernyataan tersebut dan 14% menjawab Ragu-ragu, dan tidak ada responden yang tidak setuju. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden sudah bersungguh-sungguh dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang

diberikan kepadanya, indikasinya yaitu pekerjaan yang dilakukan selalu tepat waktu dengan persentase yang cukup tinggi.

Pada item pernyataan 2 yaitu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 34% sangat setuju dan 40% setuju dengan pernyataan tersebut dan 26% menjawab Ragu-ragu, dan tidak ada responden yang tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian pekerjaan para pegawai sudah sangat bagus dan hal ini perlu terus diintensifkan dan dijaga performanya.

Pada item pernyataan 3 yaitu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang diberikan, 36% sangat setuju dan 54% setuju dengan pernyataan tersebut dan 10% menjawab Ragu-ragu, dan tidak ada responden yang tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang selalu menjaga performa kerja mereka sehingga hampir semua pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan.

Sikap responden yang cenderung setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang diberikan pada variabel Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana dan efektivitas pelayanan, hasil ini menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang lebih *care* dan *instens* dalam memperhatikan kelancaran tugas-tugas pelayanan aspirasi masyarakat Kabupaten Pinrang.

5.2.3. Analisis Statistik Inferensial

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan pada butir pernyataan dalam kuesioner yang disebar kepada 30 orang responden dari populasi Pada Sekretariat

DPRD Kabupaten Pinrang hasilnya kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 23. Hasil uji validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9. Hasil uji validitas instrumen penelitian

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Efektivitas Pelayanan (Y)	1	0.799	0.361	Valid
	2	0.878	0.361	Valid
	3	0.798	0.361	Valid
Kemampuan Aparat (X1)	1	0.874	0.361	Valid
	2	0.758	0.361	Valid
	3	0.831	0.361	Valid
Prosedur Pelayanan (X2)	1	0.870	0.361	Valid
	2	0.889	0.361	Valid
	3	0.922	0.361	Valid
Sarana dan Prasarana (X3)	1	0.805	0.361	Valid
	2	0.903	0.361	Valid
	3	0.773	0.361	Valid

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pernyataan pada kuesioner semuanya lebih besar daripada nilai R tabel yaitu 0,361 dengan tingkat signifikansi 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dalam kuesioner adalah valid. (Data hasil pengujian secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 3)

b. Uji Reliabilitas

Dari hasil pengolahan data nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 5.10. sebagai berikut :

Tabel 5.10. Uji reliabilitas masing-masing variabel

Nama Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Efektivitas Pelayanan (Y)	0,856	Reliabel
Kemampuan Aparat (X ₁)	0,855	Reliabel
Prosedur Pelayanan (X ₂)	0,871	Reliabel
Sarana dan Prasarana (X ₃)	0,856	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Hasil pengolahan data melalui program analisa data SPSS ver. 23 maka dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel yang meliputi Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana dan efektivitas pelayanan mempunyai nilai masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 yang dapat diartikan masing-masing variabel yang ada dapat dikatakan memenuhi persyaratan atau variabel tersebut bisa dikatakan reliabel.

2. Hasil Uji Asumsi Dasar

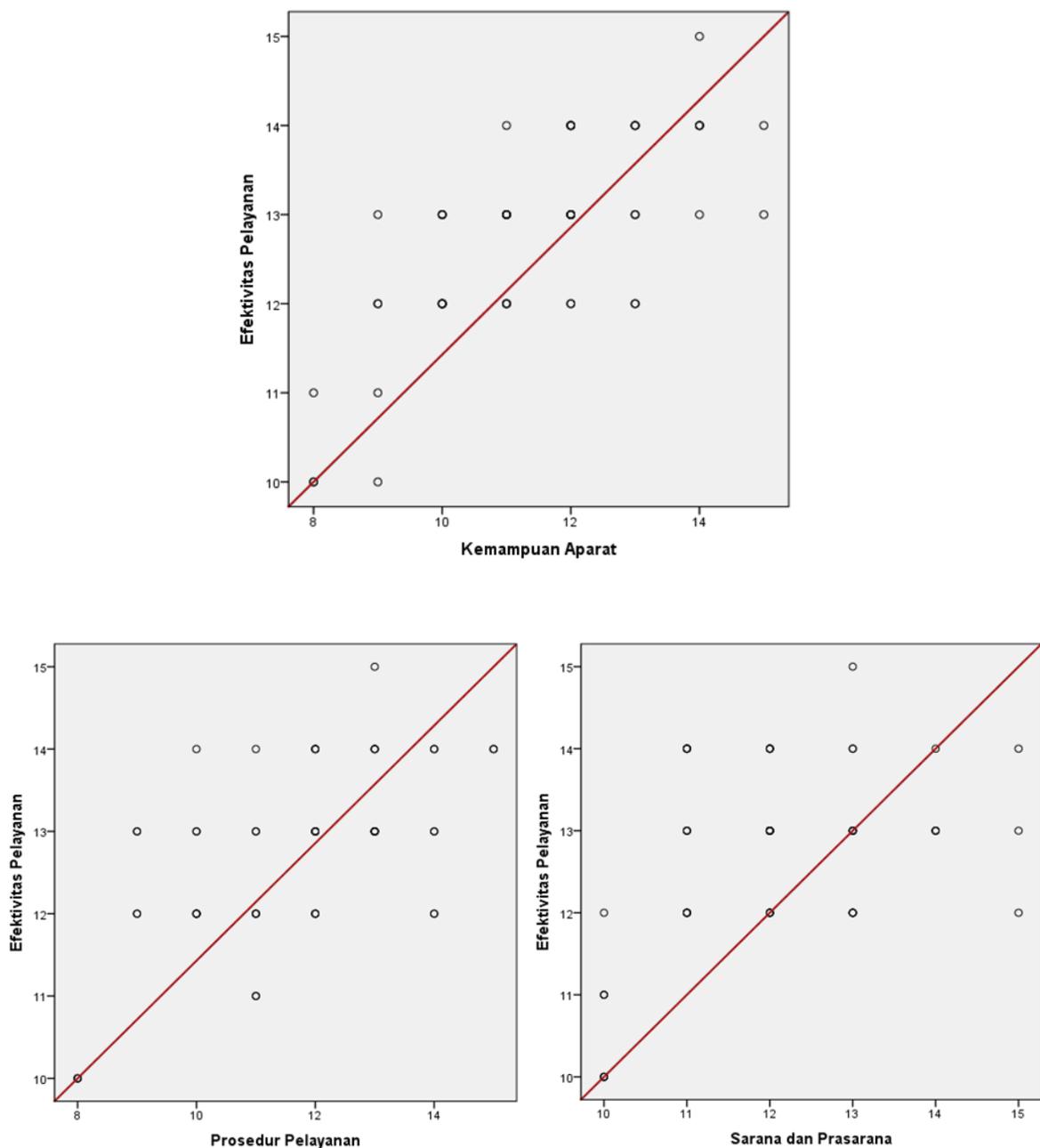
a. Uji Linearitas

Sebuah model regresi dikatakan baik atau memenuhi persyaratan apabila ada hubungan yang linear antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Linearitas dimaknai sebagai hubungan antar variabel seperti garis lurus atau membentuk pola garis linear. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya hubungan yang linear antar variabel ini dapat dilakukan dengan teknik *grafik scatter-plot*.

Menurut Singgih Santoso (2014: 355), asumsi atau persyaratan linearitas dalam model regresi dikatakan sudah terpenuhi jika terdapat pola yang jelas dari

ploting data untuk menunjukkan arah hubungan positif atau negatif. Sementara jika ploting data tidak membentuk pola yang jelas, maka asumsi linearitas tidak terpenuhi.

Gambar 5.1. Scatter Plot Variabel Kemampuan Aparat (X_1), prosedur pelayanan (X_2), serta sarana dan prasarana (X_3) dengan variabel efektivitas pelayanan (Y).



Berdasarkan output “*Grafik Scatter Plot*” di atas, terlihat titik-titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah naik ke kanan atas. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang linear dan positif antara variabel Kemampuan Aparat (X_1), prosedur pelayanan (X_2), serta sarana dan prasarana (X_3) dengan variabel efektivitas pelayanan (Y). Hubungan positif ini berarti jika Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana mengalami peningkatan maka efektivitas pelayanan akan meningkat pula, maka salah satu asumsi atau persyaratan untuk model regresi dalam penelitian ini sudah terpenuhi.

b. Uji Normalitas

Ghozali (2011) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik normal *probability plot* atau dengan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Pada grafik normal *probability plot* distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Untuk uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Hasil Uji normalitas dengan SPSS dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.11. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal	Mean	.0000000
Parametric	Std. Deviation	.68394693
Most Extreme	Absolute	.103
Extreme	Positive	.075
Difference	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

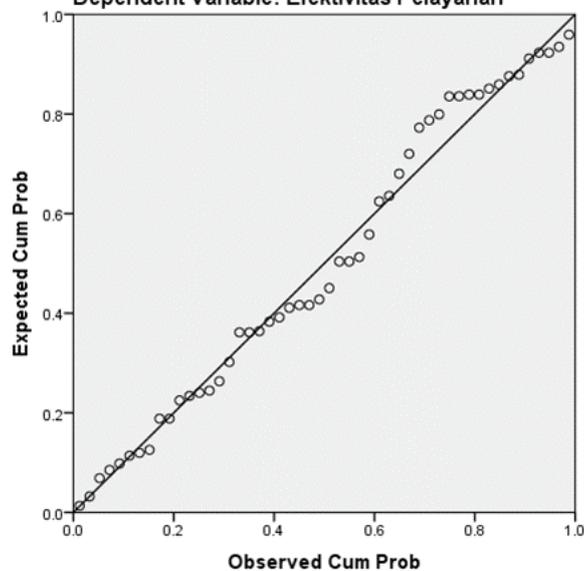
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) yaitu 0,200 lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Begitupun jika kita perhatikan grafik normal *probability plot* dibawah ini :

Gambar 5.2. Hasil Uji Normalitas Data
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan



Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Grafik tersebut di atas memperlihatkan titik-titik bergerak mengikuti garis sumbu Y dan berada tidak jauh dari sekitar garis sumbu Y yang menandakan bahwa data terdistribusi dengan normal dan dapat di lanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi memiliki ketentuan yaitu Jika DW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL) maka berarti terdapat autokorelasi. Jika DW terletak antara dU dan (4-dU), maka berarti tidak ada autokorelasi. Jika DW terletak antara dL dan dU atau di antara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Berdasarkan tabel hasil uji autokorelasi diketahui nilai DW sebesar 2,304. Selanjutnya dibandingkan dengan nilai tabel DW signifikansi 5% (0,05) dengan jumlah sampel sebanyak 50 dan jumlah variabel independen 3 ($K= 3$) sehingga didapatkan hasil $dL = 1,4206$ dan $dU = 1,6739$, $4-dU = 2,3261$, maka diperoleh $1,6662 < 2,304 < 2,3261$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 5.12. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.792 ^a	.628	.604	.706	2.304

a. Predictors: (Constant), Sarana dan Prasarana, Prosedur Pelayanan, Kemampuan Aparat

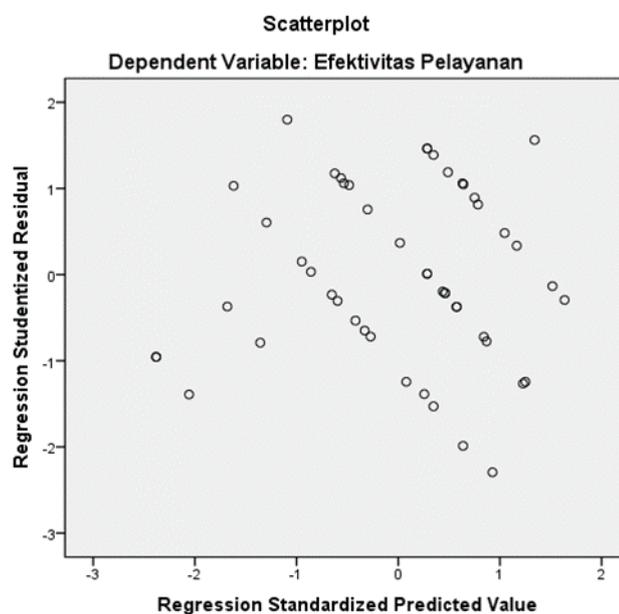
b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

b. Uji Heteroskedastisitas

Ketentuan uji Heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik *scatter plot* yaitu dengan melihat titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas pada model regresi seperti yang diperlihatkan pada gambar di bawah ini :

Gambar 5.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

c. Uji Multikolinearitas

Cara mengetahui ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan toleransinya dengan ketentuan jika nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya lebih besar dari 0,10 maka keputusannya adalah tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan data hasil penelitian maka hasil uji Multikolinearitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.13. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	4.848	1.063		4.559	.000		
	Kemampuan Aparat	.288	.068	.467	4.205	.000	.656	1.525
	Prosedur Pelayanan	.207	.064	.338	3.237	.002	.742	1.347
	Sarana dan Prasarana	.182	.081	.218	2.252	.029	.866	1.154

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel Kemampuan Aparat yaitu 1,525 lebih kecil dari 10 dan toleransinya 0,656 lebih besar dari 0,10. Variabel Prosedur pelayanan yaitu 1,347 lebih kecil dari 10 dan toleransinya 0,742 lebih besar dari 0,10. Variabel Sarana dan prasarana yaitu 1,154 lebih kecil dari 10 dan toleransinya 0,866 lebih besar dari 0,10. Maka keputusannya adalah tidak terjadi gejala multikolinearitas. Setelah semua persyaratan uji asumsi dilalui maka analisis data dapat dilanjutkan ke pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi.

5.2.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 5.14. Hasil Uji regresi linear berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.848	1.063		4.559	.000
	Kemampuan Aparat	.288	.068	.467	4.205	.000
	Prosedur Pelayanan	.207	.064	.338	3.237	.002
	Sarana dan Prasarana	.182	.081	.218	2.252	.029

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan IBM SPSS 23 maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4.848 + 0.288 (X_1) + 0.207 (X_2) + 0.182 (X_3) + e$$

Persamaan regresi di atas memperlihatkan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah tepat, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai *constant* adalah 4,848 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana (X_1 , X_2 , dan X_3 adalah 0) maka efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang adalah 4,848.
2. Nilai koefisien regresi Kemampuan Aparat adalah 0,288 artinya jika variabel Kemampuan Aparat meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel prosedur pelayanan (X_2) serta sarana dan prasarana (X_3) serta konstanta (a) adalah 0, maka efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang akan meningkat sebesar 0,288, tanda positif menunjukkan bahwa pergerakan nilai dari variabel X dan Y adalah searah. Sehingga jika semakin tinggi tingkat Kemampuan Aparat, maka efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang juga akan meningkat.
3. Nilai koefisien regresi prosedur pelayanan adalah 0,207 artinya jika variabel prosedur pelayanan meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel Kemampuan Aparat (X_1) serta sarana dan prasarana (X_3) serta konstanta (a) adalah 0, maka efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang akan meningkat sebesar 0,207. Tanda positif menunjukkan bahwa

pergerakan nilai dari variabel X dan Y adalah searah. Sehingga jika semakin baik prosedur pelayanan, maka efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang juga akan meningkat.

4. Nilai koefisien regresi sarana dan prasarana adalah 0,182 artinya jika variabel sarana dan prasarana meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel Kemampuan Aparat (X_1) dan prosedur pelayanan (X_2) serta konstanta (a) adalah 0, maka efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang akan meningkat sebesar 0,182. Tanda positif menunjukkan bahwa pergerakan nilai dari variabel X dan Y adalah searah. Sehingga jika semakin baik sarana dan prasarana, maka efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang juga akan meningkat.

1. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen yaitu Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap variabel dependen yaitu efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 5.15. Hasil Uji t (Parsial)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Model						
1	(Constant)	4.848	1.063		4.559	.000
	Kemampuan Aparat	.288	.068	.467	4.205	.000
	Prosedur Pelayanan	.207	.064	.338	3.237	.002
	Sarana dan Prasarana	.182	.081	.218	2.252	.029

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan
Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Pada Tabel 5.15. mengungkapkan bahwa nilai t_{hitung} variabel Kemampuan Aparat adalah $4,205 > t_{tabel}$ yaitu 2,012 dan nilai sig. α yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini

menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kemampuan Aparat sangat nyata (*high significant*) terhadap efektivitas pelayanan. Nilai t_{hitung} variabel prosedur pelayanan adalah $3,237 > t_{tabel}$ yaitu 2,012 dan nilai sig. α yaitu $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel prosedur pelayanan sangat nyata (*high significant*) terhadap efektivitas pelayanan. Nilai t_{hitung} variabel sarana dan prasarana adalah $2,252 > t_{tabel}$ yaitu 2,012 dan nilai sig. α yaitu $0,029 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel sarana dan prasarana sangat nyata (*high significant*) terhadap efektivitas pelayanan.

Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana secara parsial terhadap efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dapat diterima.

2. Uji F (Simultan)

Untuk menguji signifikansi Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan digunakan statistik F (uji F), dengan ketentuan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila hasil $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 5.16. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.699	3	12.900	25.888	.000 ^b
	Residual	22.921	46	.498		
	Total	61.620	49			

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Sarana dan Prasarana, Prosedur Pelayanan, Kemampuan Aparat

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Pada Tabel 5.16. mengungkapkan bahwa nilai F hitung adalah 25,888. sedangkan nilai F tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,57. Oleh karena pada kedua perhitungan F hitung $>$ F tabel yaitu $25,888 > 2,57$ dan nilai sig $\alpha = 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana secara simultan terhadap efektivitas pelayanan keseluruhan berpengaruh sangat nyata (*high significant*). Atau dapat dikatakan bahwa Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana secara serempak berpengaruh sangat kuat terhadap efektivitas pelayanan.

Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dapat diterima.

3. Pengaruh Variabel Paling Dominan

Untuk mengetahui variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/dependen (Y) yaitu dengan melihat variabel yang mempunyai nilai koefisien beta standardized tertinggi. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.17. Nilai Koefisien Beta Standardized

Model	Standardized Coefficients Beta	Sig α
Kemampuan Aparat (X_1)	0,467	0,000
Prosedur pelayanan (X_2)	0,338	0,002
Sarana dan prasarana (X_3)	0,218	0,029

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Berdasarkan Tabel 5.17. Hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel Kemampuan Aparat (X_1) yang mempunyai pengaruh yang paling besar atau dominan terhadap efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yaitu 0,467 atau 46,7% disusul variabel prosedur pelayanan yaitu 0,338 atau 33,8% serta sarana dan prasarana yaitu 0,218 atau 21,8%.

Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa Variabel sarana dan prasarana yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang tidak terbukti atau ditolak.

4. Koefisien Determinasi (R Square)

Menurut Ghozali (2011) Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi-variabel Dependen. Nilai Koefisien Determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti variasi variabel Dependen yang sangat terbatas, dan nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberi semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel Dependen.

Tabel 5.18. Nilai R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.628	.604	.706

a. Predictors: (Constant), Sarana dan Prasarana, Prosedur Pelayanan, Kemampuan Aparat
Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Tabel 5.18. menunjukkan bahwa besarnya Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,628 menunjukkan bahwa 62,8% efektivitas pelayanan dijelaskan oleh Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana. Selebihnya sebanyak 37,2% dilihat adanya indikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi

efektivitas pelayanan di luar variabel Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana yang diamati. Maka dari penjelasan tersebut terlihat faktor-faktor Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kinerja telah dibuktikan kebenarannya.

5.3. Pembahasan

5.3.1. Pengaruh Variabel Secara Parsial

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari tiga variabel independen (Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana) ketiganya memberi pengaruh signifikan dan nyata terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Hasil uji statistik memperlihatkan bahwa adanya pengaruh signifikan dan arahnya positif dari Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana.

Kemampuan Aparat sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, jelas ini mengindikasikan bahwa Kemampuan Aparat dapat diandalkan dalam upaya mempengaruhi efektivitas pelayanan. Kemampuan Aparat yang dijabarkan dalam bentuk disiplin, pengetahuan, keterampilan/skill merupakan indikator yang perlu lebih diintensifkan pelaksanaannya. Peningkatan kemampuan Aparat merupakan salah satu program strategis yang dapat dilakukan secara terjadwal, berkelanjutan dan intens oleh Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang untuk meningkatkan efektivitas pelayanannya sebab temuan penelitian mengungkapkan bahwa

Kemampuan Aparat memberi pengaruh yang signifikan dalam peningkatan efektivitas pelayanan.

Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Rahman, S (2013) yang menjelaskan bahwa kemampuan/Kompetensi adalah tingkatan-tingkatan pengetahuan karyawan di tempat kerjanya, identifikasi karakteristik pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien agar diperoleh predikat profesional dalam pekerjaan. Kompetensi juga dimaknai sebagai serangkaian tindakan cerdas yang penuh tanggung jawab sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaan di bidang tertentu. Kemampuan Aparat akan memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya dan tentunya hal tersebut akan berdampak pada sikap, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, dengan bertambahnya pengetahuan dan keterampilan tentu akan berubah pula sikap dan pola pikirnya yang menyebabkan dengan sendirinya efektivitas pelayanan yang dilakukan akan meningkat.

Hasil penelitian juga sejalan dengan hasil penelitian Lopes, R., (2013) yang melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. Hasil penelitiannya menemukan bahwa Peran pemerintah dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sangat ditentukan oleh kemampuan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tantangan terbesar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Efektivitas pelayanan publik ini terjadi disebabkan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, kemampuan aparat dan implikasi disiplin kerja aparat pemerintah sangat mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan umum, khususnya di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. Faktor disiplin menurut Hasibuan (2014) merupakan kesadaran dan kesediaan pegawai menaati peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh disiplin pegawai olehnya itu, motor penggerak dalam organisasi yang utama adalah pegawai. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai.

Sedangkan pada variabel prosedur pelayanan juga ditemukan pengaruh yang signifikan dan positif, hal tersebut mempertegas bahwa prosedur pelayanan sangat berdampak pada efektivitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh perusahaan pemberi layanan, yang dikemukakan oleh Nisjar (2011) yaitu sebagai berikut 1) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*), 2) Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut, 3) Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, 4) Memberikan pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan, 5) Pelanggan dengan mudah dapat mengakses/menjangkau lokasi pelayanan, 6) Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka, 7) Kegiatan pelayanan

baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu berlandaskan pada ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

Zeithaml dan Berry (dalam Suandi, 2019) mengemukakan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu sumber daya manusia atau kemampuan aparaturnya/kompetensi pegawai, kesadaran atau disiplin dari pengelola layanan, aturan organisasi yaitu prosedur pelayanan yang diterapkan, keterampilan atau skill yang dimiliki oleh para pegawai/petugas layanan, sarana pelayanan yaitu kelengkapan fasilitas yang dimiliki, pengalaman pelanggan yaitu pengetahuan masyarakat atau pemohon layanan dalam mengurus layanan baik dari segi kemampuan penyediaan kelengkapan berkas yang menjadi persyaratan ataupun pengetahuan tentang materi yang akan dimohonkan.

Disamping variabel prosedur pelayanan, sarana dan prasarana juga mempunyai peranan penting dalam peningkatan efektivitas pelayanan dikarenakan budaya adalah seperangkat perilaku, perasaan dan kerangka psikologis yang terinternalisasi sangat mendalam dan dimiliki bersama oleh anggota organisasi sehingga untuk merubah sebuah budaya harus pula merubah paradigma orang yang telah melekat. Budaya mengacu pada nilai-nilai, keyakinan, praktik, ritual dan kebiasaan-kebiasaan dari sebuah organisasi mengingat hal ini dikaitkan dengan mutu kerja, maka dinamakan sarana dan prasarana (Triguno, 2010). Sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana memberi kontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, jadi peningkatan efektivitas pelayanan dapat dijelaskan dengan meningkatnya sarana dan prasarana yang ada pada organisasi.

Sarana dan prasarana yang dirumuskan dengan indikator peralatan administrasi yaitu kelengkapan peralatan teknologi informasi seperti Handphone, komputer, printer, jaringan internet. Gedung/ kendaraan yaitu fasilitas berupa penyediaan gedung pelayanan yang luas dan baik kondisinya dan memiliki fasilitas yang lengkap, kendaraan yaitu tersedianya kendaraan yang dapat digunakan sebagai alat mobilitas dalam mendukung kelancaran tugas-tugas pelayanan aspirasi masyarakat, dan terakhir yaitu biaya operasional yaitu terkait dengan perumusan anggaran yang jelas, seperti biaya perjalanan dinas, tunjangan, uang makan dan minum pegawai, dan lain-lain. Indikator-indikator yang diajukan tersebut mampu untuk menjelaskan efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, benang merahnya adalah pimpinan harus mampu untuk mengorganisir sarana dan prasarana yang ada dengan baik agar tidak menjadi mubazir dan percuma yang dapat menyebabkan efektivitas pelayanan tidak tercipta.

Sarana dan prasarana berguna untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi persoalannya, apakah kegiatan yang dilaksanakan mampu di dukung oleh sarana dan prasarana yang ada. Hal ini akan sangat ditentukan oleh ketajaman dalam menentukan cakupan, dan cara yang digunakan. Suatu penilaian yang menggunakan cakupan, cara dan indikator yang sangat terbatas akan memberikan hasil yang sangat terbatas pula dan berarti kurang menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Temuan penelitian sejalan dengan Botutihe, N., (2017) yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan, efektivitas pelayanan hanya dapat tercapai jika para pegawai di dukung oleh sarana

dan prasarana yang memadai antara lain perangkat teknologi informasi dan komunikasi, kendaraan untuk mempermudah mobilitas dalam pelayanan, fasilitas gedung/ruang pelayanan yang lengkap dan nyaman serta kecukupan biaya operasional pelaksanaan pelayanan, baik tunjangan kepada pegawai maupun anggaran kegiatan proses pelaksanaan pelayanan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari Nursiswo, W, (2019) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Sarana dan prasarana yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga efektivitas pelayanan akan tercipta dan merupakan kunci keberhasilan bagi suatu organisasi. Kesuksesan menjaga kompetensi/kemampuan pegawai, memperbaiki prosedur pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana akan mendorong suasana lingkungan kerja yang harmonis dan asri dan otomatis juga akan mendorong kinerja para pegawai menjadi lebih optimal terjadi efektivitas dalam pelayanan.

5.3.2. Pengaruh Variabel Secara Simultan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan dan arahnya positif terhadap efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang berdasarkan hasil analisa statistik. Besar pengaruh yang dihasilkan yaitu 62,8%, artinya masih ada faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi efektivitas pelayanan yang tidak menjadi objek penelitian sebesar 37,2%.

Besar pengaruh secara simultan antara Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, bahwa setiap penyelenggaraan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi a. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, b. Waktu penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, c. Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan. d. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, e. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Temuan penelitian juga sejalan dengan yang dikemukakan oleh Saputra, S.D (2019) yaitu pelaksanaan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: *tangible* yaitu pemenuhan fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi diruang tunggu, Fasilitas seperti genset sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan masyarakat tetap dapat berjalan, aspek *reliability* (kehandalan) yaitu kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi

waktu dan ketepatan proses pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan dalam merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat, jaminan (*assurance*) yaitu adanya jaminan akan rasa aman, kenyamanan, penyelesaian permohonan dengan cepat dan tenggat waktu yang diberikan sesuai dengan yang telah ditetapkan, Aspek empati (*empathy*), yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan, ramah.

5.3.3. Pengaruh Variabel Paling Dominan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kemampuan Aparat memberikan pengaruh paling besar terhadap efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta* diketahui bahwa besar pengaruh yang dihasilkan yaitu 46,7%. Variabel Kemampuan Aparat yang diukur menggunakan tiga indikator yaitu tingkat kedisiplinan, pengetahuan, keterampilan/skill yang dimiliki seorang pegawai mampu untuk menjelaskan efektivitas pelayanan dengan hasil yang signifikan. Besar pengaruh Kemampuan Aparat tentu tidak terlepas dari ketepatan indikator yang diberikan sehingga mampu mengukur model dengan tepat. Sementara untuk variabel prosedur pelayanan nilai *Standardized Coefficients Beta* yaitu 33,8% dan variabel sarana dan prasarana yaitu 21,8%.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori sebelumnya yang dikemukakan oleh Hasibuan (2014) bahwa kompetensi pegawai atau kemampuan aparatur memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi efektivitas pelayanan sebagai suatu proses yang sistematis untuk meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral pegawai yang berguna untuk mengembangkan pengetahuan

agar dapat bekerja terampil sesuai dengan tanggung jawab dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Kesesuaian kompetensi yang dimiliki dengan bidang pekerjaan, memudahkan karyawan untuk meningkatkan efektivitas kinerjanya. Karyawan dengan kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaan, kemampuannya akan lebih baik daripada karyawan dengan skill yang berbeda dari bidang pekerjaannya (Triwiyanto, 2014).

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka sebagai kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana secara parsial terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dan sifatnya positif antara Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana secara simultan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.
3. Variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel Kemampuan Aparat, kemudian variabel prosedur pelayanan, dan variabel sarana dan prasarana namun demikian ketiga-tiganya memberi pengaruh yang signifikan dan arahnya positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

6.2. Saran

Berdasarkan uraian dari kesimpulan maka untuk meningkatkan efektivitas pelayanan maka disarankan beberapa hal kepada :

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang agar menambah anggaran pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang khususnya untuk anggaran pengadaan sarana dan prasarana pelayanan aspirasi masyarakat di Kabupaten Pinrang.
2. Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, untuk mengintensifkan Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana agar dapat lebih meningkatkan efektivitas pelayanan, penggunaan teknologi komunikasi dan informasi harus lebih diprioritaskan agar pegawai tidak ketinggalan dengan inovasi-inovasi teknologi yang baru.
3. Para pegawai agar hendaknya lebih intens dalam mengasah kemampuan yang dimiliki agar pengetahuan dan skill yang dimiliki lebih mumpuni terutama dalam menghadapi pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, begitu pun dalam hal prosedur pelayanan harus selalu ditanamkan dalam hati bahwa tugas yang dilaksanakan adalah bentuk pengabdian kepada masyarakat, selanjutnya dalam hal sarana dan prasarana harus intens dan penggunaannya agar semua pekerjaan yang dilaksanakan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Sinergi Visi Utama, Yogyakarta.
- Alamsyah, F.N., 2019. *Analisis Pengaruh Kemampuan Bekerjasama, Koordinasi Dan Pembagian Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kudus* (Doctoral dissertation, UMK).
- Arifiani, D., 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal*, 7.
- Aris Munandar, 2015. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Srijaya Kecamatan Alang Alang Lebar Kota Palembang. *Jurnal Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Universitas Taman Siswa. Palembang.
- Aris Munandar, 2015. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Srijaya Kecamatan Alang Alang Lebar Kota Palembang. *Jurnal Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Universitas Taman Siswa. Palembang.
- Assauri Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Botutihe, N., 2017. Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*.
- Burhanuddin, 2012. <https://alvinburhani.wordpress.com/2012/06/28/koeffisien-korelasi-signifikansi-determinasi/>. *Online*. di akses tanggal 02/02/2020
- Dwiyanto, Agus, (2013), *Reformasi Birokrasi*, Yogyakarta, Universitas Gadjadara, Perss.
- Gaspersz Vincent, 2014. *Manajemen Bisnis Total "Managemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total"*. Gramedia Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Ekonometrika Teori Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Hani (2014), *Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Hardiyansyah (2018), *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta , Gava Media.
- Hasibuan, 2014, *Organisasi dan Motivasi*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu, S.P, (2011), *Pengantar Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Haji Masagung.
- Ivan Permadi, 2016, *Pelayanan Dengan Model Lingkaran Pelayanan*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Jatinangor.
- Kandula R. Srinivas. 2013. *Competency Based Human Resource Management, Gate Corporation*, Bangalore, Delhi.

- Lopes, R., 2013. Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *Governance*, 5(1).
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*”. Jakarta : Erlangga.
- Mahmudi, 2003, *New Public Management : Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: UII Press. Vol 6(1)
- Mansyur, S., 2013. Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica*, 5(1).
- Mitrani, Alain, (2013), *manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi*, Jakarta, Balai Pustaka
- Moenir, (2014), *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Haji Masagung
- Nasution, 2012. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Ningrum, D.W.N., 2019. Pengaruh Koordinasi terhadap Efektivitas Pelayanan Kampung Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. *PERSPEKTIF*, 9(1), pp.46-54.
- Nisjar, K. dan Winardi. (2011). *Manajemen Strategik*. Bandung: CV Mandar Maju
- Notoatmodjo, Sukidjo (2011), *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta
- Nursiswo, W. and Pramusinto, H., 2019. Pengaruh Sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektivitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), pp.758-773.
- Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pinrang.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Porwadarminta, dkk, (2006), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Rahman, S., 2013. Analisis Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening pada Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhan Batu Selatan.
- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia, 2012. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia, 2014. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman standar pelayanan.

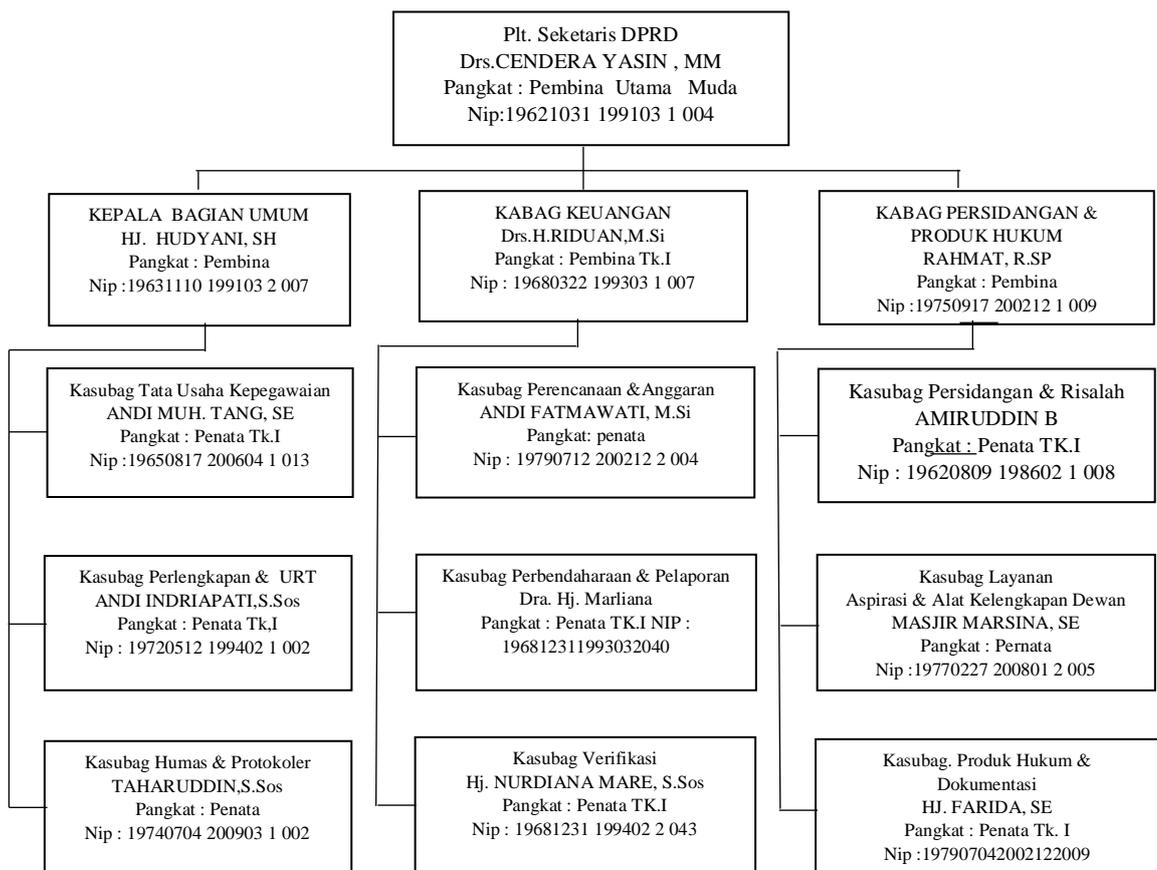
- Republik Indonesia, 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Republik Indonesia, 2016. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
- Republik Indonesia, 2017. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen PNS.
- Salusu, J, (2014), *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprotif*, PT. Grasindo, Jakarta
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saputra, S.D., Afifuddin, A. and Widodo, R., 2019. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Kepanjen Kidul. *Respon Publik*, 13(2), pp.38-44.
- Sedarmayanti. 2014. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Cetakan Pertama, Penerbit Bandar Maju, Bandung.
- Silaban., MM, Dr. Himsar. 2015. *Aspek-Aspek Penting dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Semesta Ilmu.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, 2013. *Metode Penelitian Survei*, Pustaka. LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Suandi, S., 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), pp.13-22.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung.
- Sumarni, S., 2018. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat Kabupaten Indragiri Hulu* (Doctoral dissertation, Ilmu Administrasi S. 2).
- Tiro dan Sukarna, 2012. *Pengembangan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian*. Andira Publisher. Makassar.
- Triguno, 2010. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Trayon Press.
- Triwiyanto, Teguh. 2014. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyudi, Y.T., Ulumudin, A. and Aida, N., 2019. Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10(1), pp.25-34.
- Yusuf, M. and Banga, W., 2019. Identifikasi Kemampuan Kerja Aparat dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Abeli Kota Kendari). *Journal Publicuho*, 2(1), pp.38-50.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. (2012). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 STRUKTUR ORGANISASI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN PINRANG

Berdasarkan : Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang.
Nomor 38 Tahun 2016
Tentang : Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah
Dan Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang



LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN
PENELITIAN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	66.0	66.0	66.0
	Perempuan	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20Tahun	1	2.0	2.0	2.0
	20-29 Tahun	7	14.0	14.0	16.0
	30-39 Tahun	15	30.0	30.0	46.0
	40- 50 Tahun	16	32.0	32.0	78.0
	> 50 Tahun	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA Sederajat	18	36.0	36.0	36.0
	Diploma	3	6.0	6.0	42.0
	Sarjana	27	54.0	54.0	96.0
	Pascasarjana	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Masa Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 5Tahun	5	10.0	10.0	10.0
	5 -10 Tahun	14	28.0	28.0	38.0
	11-15 Tahun	19	38.0	38.0	76.0
	> 15 Tahun	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS

Uji Validitas Kemampuan Aparat

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Selalu hadir di kantor sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan	18.43	27.909	.874	.789
Prinsip Pelayanan prima adalah hal yang mutlak dilaksanakan seorang ASN	18.20	31.476	.758	.842
Penggunaan teknologi dapat membantu efektivitas pelayanan	18.37	28.447	.831	.801
Kemampuan Aparat	11.00	10.414	1.000	.849

Uji Validitas Prosedur Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Persyaratan penyampaian aspirasi masyarakat sangat mudah dipenuhi	18.97	34.033	.870	.835
Proses Permohonan Layanan aspirasi tidak membutuhkan waktu yang lama	19.07	33.306	.889	.826
Jumlah aspirasi masyarakat yang selesai selalu sesuai dengan target	18.80	32.441	.922	.813
Prosedur Pelayanan	11.37	11.895	1.000	.918

Uji Validitas Sarana dan Prasarana

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kantor menyiapkan perangkat teknologi untuk memperlancar pelayanan aspirasi	19.97	26.861	.805	.829
Kantor menyiapkan ruang khusus untuk permohonan pelayanan aspirasi	20.03	23.275	.903	.770
Kantor selalu menyiapkan anggaran khusus untuk pelayanan aspirasi	19.83	26.902	.773	.834
Sarana dan Prasarana	11.97	9.137	1.000	.853

Uji Validitas Efektivitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pekerjaan yang dilakukan selalu selesai sesuai target yang telah ditentukan	19.43	29.013	.799	.815
Lokasi pelayanan aspirasi sangat mudah ditemukan/dijangkau	19.13	28.809	.878	.801
Prinsip pelayanan yang dilaksanakan selalu berlandaskan dengan norma hukum yang berlaku	19.10	29.817	.798	.823
Efektivitas Pelayanan	11.53	10.395	1.000	.854

UJI RELIABILITAS**Kemampuan Aparat****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	4

Prosedur Pelayanan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	4

Sarana dan Prasarana**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	4

Efektivitas Pelayanan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	4

**LAMPIRAN 4 DISTRIBUSI FREKUENSI KEMAMPUAN APARAT,
PROSEDUR PELAYANAN SERTA SARANA DAN PRASARANA
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN**

Selalu hadir di kantor sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Ragu-ragu	11	22.0	22.0	30.0
	Setuju	24	48.0	48.0	78.0
	Sangat Setuju	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Prinsip Pelayanan prima adalah hal yang mutlak dilaksanakan seorang ASN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	10.0	10.0	10.0
	Ragu-ragu	20	40.0	40.0	50.0
	Setuju	16	32.0	32.0	82.0
	Sangat Setuju	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Penggunaan teknologi dapat membantu efektivitas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
	Ragu-ragu	14	28.0	28.0	32.0
	Setuju	16	32.0	32.0	64.0
	Sangat Setuju	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Persyaratan penyampaian aspirasi masyarakat sangat mudah dipenuhi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
Ragu-ragu	17	34.0	34.0	42.0
Setuju	14	28.0	28.0	70.0
Sangat Setuju	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Proses Permohonan Layanan aspirasi tidak membutuhkan waktu yang lama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
Ragu-ragu	12	24.0	24.0	32.0
Setuju	17	34.0	34.0	66.0
Sangat Setuju	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Jumlah aspirasi masyarakat yang selesai selalu sesuai dengan target

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
Ragu-ragu	18	36.0	36.0	40.0
Setuju	14	28.0	28.0	68.0
Sangat Setuju	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kantor menyiapkan perangkat teknologi untuk memperlancar pelayanan aspirasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
Ragu-ragu	5	10.0	10.0	12.0
Setuju	30	60.0	60.0	72.0
Sangat Setuju	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kantor menyiapkan ruang khusus untuk permohonan pelayanan aspirasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
Ragu-ragu	11	22.0	22.0	26.0
Setuju	19	38.0	38.0	64.0
Sangat Setuju	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kantor selalu menyiapkan anggaran khusus untuk pelayanan aspirasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
Ragu-ragu	17	34.0	34.0	40.0
Setuju	12	24.0	24.0	64.0
Sangat Setuju	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan yang dilakukan selalu selesai sesuai target yang telah ditentukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	7	14.0	14.0	14.0
Setuju	16	32.0	32.0	46.0
Sangat Setuju	27	54.0	54.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Lokasi pelayanan aspirasi sangat mudah ditemukan/dijangkau

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	13	26.0	26.0	26.0
Setuju	20	40.0	40.0	66.0
Sangat Setuju	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Prinsip pelayanan yang dilaksanakan selalu berlandaskan dengan norma hukum yang berlaku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	5	10.0	10.0	10.0
Setuju	27	54.0	54.0	64.0
Sangat Setuju	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5 TABULASI DATA PENELITIAN

LAMPIRAN 6 KUESIONER PENELITIAN

Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Aspirasi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang

=====

Bapak/Ibu Responden yang terhormat,

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu berikan hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyusunan Tesis dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Aspirasi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang”, pada Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar.

Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Atas perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

R A M L I
2017.MM.2.0824

A. Petunjuk Penyelesaian

1. Pilihlah pertanyaan sesuai pendapat Bapak/Ibu tentang keberadaan sikap dan perilaku Bapak/Ibu alami dalam lingkungan kerja.
2. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu. Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut:

SS	=	Sangat Setuju
S	=	Setuju
R	=	Ragu-ragu
TS	=	Tidak Setuju
STS	=	Sangat Tidak Setuju

B. Identitas Responden

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan yang telah disediakan.

1.	Jenis Kelamin	a. Pria	
		b. Wanita	
2.	Usia	a. < 20 Tahun	
		b. 20 – 29 Tahun	
		c. 30 – 39 Tahun	
		d. 40 – 50 Tahun	
		e. > 50 Tahun	
3.	Pendidikan	a. SLTA / Sederajat	
		b. Diploma	
		c. Sarjana	
		d. Pascasarjana	
4.	Masa Kerja	a. < 5 Tahun	
		b. 5 – 10 Tahun	
		c. 11 – 15 Tahun	
		d. > 15 Tahun	

C. Kuesioner

NO	DAFTAR PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
Kemampuan Aparat (X_1)						
1	Selalu hadir di kantor sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan					
2	Prinsip Pelayanan prima adalah hal yang mutlak dilaksanakan seorang ASN					
3	Penggunaan teknologi dapat membantu efektivitas pelayanan					
Prosedur Pelayanan (X_2)						
1	Persyaratan penyampaian aspirasi masyarakat sangat mudah dipenuhi					
2	Proses Permohonan Layanan aspirasi tidak membutuhkan waktu yang lama					
3	Jumlah aspirasi masyarakat yang selesai selalu sesuai dengan target					
Sarana dan Prasarana (X_3)						
1	Kantor menyiapkan perangkat teknologi untuk memperlancar pelayanan aspirasi					
2	Kantor menyiapkan ruang khusus untuk permohonan pelayanan aspirasi					
3	Kantor selalu menyiapkan anggaran khusus untuk pelayanan aspirasi					
Efektivitas Pelayanan (Y)						
1	Pekerjaan yang dilakukan selalu selesai sesuai target yang telah ditentukan					
2	Lokasi pelayanan aspirasi sangat mudah ditemukan/dijangkau					
3	Prinsip pelayanan yang dilaksanakan selalu berlandaskan dengan norma hukum yang berlaku					

“ TERIMA KASIH ”

LAMPIRAN 7 SURAT IZIN PENELITIAN