

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAHAN  
KECAMATAN BATULAPPA KABUPATEN PINRANG**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**MUHAMMAD SYUKUR  
2017.MM.2.0950**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2020**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAHAN  
KECAMATAN BATULAPPA KABUPATEN PINRANG**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**MUHAMMAD SYUKUR  
2017.MM.2.0950**

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

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2020**

**PENGESAHAN TESIS**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAHAN  
KECAMATAN BATULAPPA KABUPATEN PINRANG**

Oleh:

**MUHAMMAD SYUKUR**

Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada tanggal 25 Maret 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

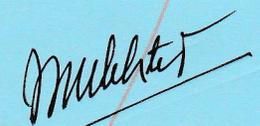
**Menyetujui :**

**Komisi Pembimbing**

**Ketua,**

**Anggota,**

  
**Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M**

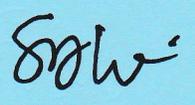
  
**Dr. H. Mukhtar Hamzah, S.E., M.M.**

**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.**

*School Of Business*

**HALAMAN IDENTITAS**  
**MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI**

**JUDUL TESIS :**

*“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAHAN KECAMATAN BATULAPPA KABUPATEN PINRANG”.*

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD SYUKUR  
NIM : 2017MM20950  
Program Studi : Magister Manajemen  
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

**KOMISI PEMBIMBING:**

Ketua : Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M.  
Anggota : Dr. H. Mukhtar Hamzah, S.E., M.M.

**TIM DOSEN PENGUJI :**

Dosen Penguji 1 : Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si.  
Dosen Penguji 2 : Dr. Salim, S, S.E., M.M.

Tanggal Ujian : 25 Maret 2021  
SK Penguji Nomor : 029/SK/PPS/STIE-NI/IV/2020

## 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, Maret 2021

Penulis,



**MUHAMMAD SYUKUR**  
Nim. 2017MM20950

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kita haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tesis dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang”** dapat diselesaikan. Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan dan pembahasannya tidak tersusun dengan rapi serta tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. **Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M.** selaku, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar.
2. **Dr. Maryadi, S.E., M.M.** selaku Direktur Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar.
3. **Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA.** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar.
4. **Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M** selaku Ketua Komisi Pembimbing, dan **Dr. Mukhtar Hamzah, S.E, M.M.** selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk kesempurnaan tesis ini.

5. **Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si**, dan **Dr. Salim, S, S.E, M.M.** selaku Penguji yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta kritikan untuk kesempurnaan tesis ini.
6. Keluarga yang tercinta yang senantiasa memberikan dukungan do'a, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama kuliah sampai penulisan tesis ini sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
7. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah diberikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
8. Teman sejawat mahasiswa prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dengan harapan, semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan di bidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Amin.

Makassar, Maret 2021

Penulis,

**MUHAMMAD SYUKUR**

## ABSTRAK

**Muhammad Syukur. 2021.** Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, dibimbing oleh Mashur Razak dan Mukhtar Hamzah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa (1) pengaruh Faktor-faktor Efektivitas Pelayanan Publik yaitu Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, dan Sarana Prasarana secara simultan dan parsial (2) variabel yang paling dominan berpengaruh pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini dilaksanakan pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian bulan Februari sampai dengan Maret 2021. Bertolak dari permasalahan dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, jenis penelitian adalah gabungan kualitatif dan kuantitatif, karena penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik analisis korelasional Populasi. Dalam penelitian survei meliputi hampir seluruh pegawai dalam Jajaran Pemerintahan Kecamatan Batulappa berjumlah 52 orang. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampling jenuh (*sensus*), sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 orang pegawai pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana secara parsial dan simultan (2) prosedur pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

**Kata kunci:** *Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, Sarana Prasarana dan Efektivitas Pelayanan Publik*



## **ABSTRACT**

**Muhammad Syukur. 2021.** *Analysis of Factors Affecting the Effectiveness of Public Services in the Batulappa District Government of Pinrang Regency, supervised by Mashur Razak and Mukhtar Hamzah.*

*This study aims to determine and analyze (1) the effect of Public Service Effectiveness Factors, namely Apparatus Ability, Service Procedures, and Infrastructure simultaneously and partially (2) the most dominant variable affecting the Batulappa District Government of Pinrang Regency.*

*This study was conducted at the Batulappa District Government of Pinrang Regency. The research period is February to March 2021. Starting from the problems and research objectives to be achieved, this type of research is a combination of qualitative and quantitative, because this study uses a survey method with a population correlational analysis technique. In the survey research covered almost all employees in the Batulappa District Government ranks totaling 52 people. Sampling of this study was conducted using a saturated sampling technique (census), so that the sample used in this study were 52 employees in the Batulappa District Government. The data analysis used was multiple linear regression analysis (Multiple Regression Analysis).*

*The results show that (1) Apparatus Ability, Service Procedures and Infrastructure have an effect Partially and simultaneously (2) service procedure is the most dominant variable affects the Effectiveness of Public Services in Batulappa District Government, Pinrang Regency.*

**Keywords:** *Apparatus Capability, Service Procedures, Infrastructure Facilities and Effectiveness of Public Services*



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
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 .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Efektivitas Pelayanan Publik .....	10
2.3 Kemampuan Aparat.....	15
2.4 Prosedur Pelayanan .....	20
2.5 Sarana Prasarana .....	23

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....	25
3.1 Kerangka Konseptual.....	25
3.2 Hipotesis.....	27
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	27
BAB IV METODE PENELITIAN .....	29
4.1 Desain Penelitian .....	29
4.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	29
4.3 Populasi dan Sampel .....	31
4.4 Metode Pengumpulan Data .....	32
4.5 Teknik Analisis Data .....	32
4.6 Uji Hipotesis.....	34
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	36
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
5.1 Hasil Penelitian.....	41
5.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
5.1.2. Identitas Responden.....	58
5.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	59
5.1.4. Uji validitas dan Reliabilitas .....	66
5.1.5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
5.1.6. Uji Asumsi Klasik.....	71
5.1.7. Pengujian Hipotesis .....	74
5.2 Pembahasan.....	82
5.2.1. Pengaruh Kemampuan Aparat terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.....	84
5.2.2. Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.....	86

5.2.3. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	87
5.2.4. Pengaruh Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik .....	89
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....	90
6.1. Simpulan.....	90
6.2. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
3.1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	26
5.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72
5.2. Hasil Uji Normalitas.....	74

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
5.2. Responden Berdasarkan Umur.....	59
5.3. Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Kemampuan Aparat .....	60
5.4. Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Prosedur Pelayanan .....	61
5.5. Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Sarana dan Prasarana .....	63
5.6. Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Efektivitas Pelayanan Publik .	65
5.7. Hasil Uji Validitas .....	67
5.8. Hasil Uji Reliabilitas .....	68
5.9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	69
5.10. Hasil Uji Multikolinearitas .....	71
5.11. Hasil Uji Autokorelasi.....	73
5.12. Hasil Uji F.....	75
5.13. Hasil Uji T.....	77
5.14. Hasil Uji Beta.....	81
5.15. Hasil Uji Determinasi .....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN**

**LAMPIRAN 2: TABULASI DATA**

**LAMPIRAN 3: HASIL ANALISIS DATA**

1. UJI VALIDITAS

2. UJI RELIABILITAS

3. ANALISIS DESKRIPTIF

4. ASUMSI KLASIK

*1) UJI NORMALITAS*

*2) UJI HETEROKEDASTISITAS*

*3. UJI MULTIKOLINERITAS*

5. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Bergulirnya era reformasi membawa angin segar bagi terciptanya pemerintahan yang berkualitas. Angin segar tersebut terlihat dengan adanya semangat reformasi untuk merubah kultur dan sistem yang sentralistis ke kultur dan sistem yang desentralistis. Desentralisasi diharapkan mampu mereformasi fungsi birokrasi pemerintah ke arah yang lebih baik. Sebagai organisasi publik, birokrasi pemerintahan berbeda dengan organisasi privat yang berorientasi pada keuntungan. Birokrasi publik diharapkan memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih responsif seiring dengan diterapkannya desentralisasi dalam bentuk otonomi daerah.

Desentralisasi pemerintahan dalam konsep otonomi daerah merupakan sebuah cara untuk menciptakan sebuah pelayanan yang responsif dan demokratis. Desentralisasi dimaknai sebagai konsep otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab dengan meletakkan pelaksanaan otonomi pada tingkat daerah yang paling dekat dengan rakyat. Tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk memberdayakan daerah, termasuk masyarakatnya, mendorong prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Selain itu, otonomi daerah diharapkan akan lebih meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintah seperti pelayanan.

Penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberi konsekuensi adanya pemberian kewenangan, hak dan kewajiban kepada daerah untuk mengelola urusan pemerintah di bidang tertentu. Pemerintah kabupaten/kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan publik di daerah. Untuk menyelenggarakan urusan publik, daerah diberikan kewenangan untuk membentuk perangkat sesuai kebutuhan, kemampuan dan kewenangannya. Pemerintah daerah juga memiliki kewenangan untuk membuat berbagai regulasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan.

Dinas atau instansi sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat yang menyediakan pelayanan publik saat ini mempunyai citra yang kurang baik di mata masyarakat selaku penerima layanan yang menilai layanan yang diberikan sudah baik atau tidak, maka dari itu di butuhkan strategi yang pas untuk meningkatkan performa dinas ini baik itu dari segi pemberian layanan, sistem sampai dengan sumber daya yang dimiliki.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan. Pemerintah pada

hakekatnya adalah pelayan masyarakat, Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional.

Melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya, sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah. Efektivitas pelayanan publik publik memiliki kekuasaan untuk memberikan penilaian terhadap kebijakan dan tindak aparat dalam pelayanan, hal ini sangat penting untuk menjaga terjadinya penyimpangan kebijakan yang berdampak pada kepentingan nilai manfaat masyarakat.

Beberapa fenomena aktual empirik yang dapat peneliti gambarkan sehubungan dengan pelayanan publik di Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, nampak terlihat bahwa pelayanan publik belum maksimal dikarenakan oleh tingkat kemampuan dan pengetahuan aparat yang belum memadai sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan. Disamping itu masih terdapat beberapa aktivitas dari prosedur pelayanan yang kurang memuaskan bagi penerima layanan misalnya pada pelaksanaan administrasi pemerintahan yang kadang membutuhkan waktu yang cukup panjang dalam soal urusan pelayanan publik serta

SOP pelayanan yang tidak transparan. Faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai ikut andil dalam menentukan efektivitas dan tingkat keberhasilan pelayanan publik. Peralatan Pemerintahan yang masih kurang dari aspek pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang masih belum optimal.

Beberapa hal diatas yang menjadi fenomena menarik yang penulis teliti sehingga peneliti berkepentingan untuk melakukan kajian dan penelitian tentang **Pengaruh Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa 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 publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang?
2. Apakah terdapat pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang?
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa 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 publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

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

#### **A. Manfaat Teoritis**

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

dapat sebagai bahan informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

**B. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah khususnya pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang dalam merumuskan dan menetapkan kebijakan pelayanan serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Ramli, dkk. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Aspirasi Pada Sekretariat Dprd Kabupaten Pinrang. Hasil analisis regresi memperlihatkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu: kemampuan aparat (X1), prosedur layanan (X2), serta sarana dan prasarana (X3) dengan variabel terikat yaitu: efektivitas pelayanan (Y). Pengaruh terbesar terjadi pada variabel kemampuan aparat (X1) yaitu 46,7%, disusul variabel prosedur pelayanan (X2) sebesar 33,8%, dan yang terkecil yaitu variabel sarana dan prasarana (X3) 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.

Linda Nur Susila, (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas dan empati, oleh karena itu seluruh aparat kantor kelurahan Jagalan perlu meningkatkan semua faktor tersebut, sehingga tingkat kepuasan

masyarakat semakin meningkat. Pimpinan unit kerja diharapkan selalu memberikan pengarahan kepada bawahannya serta mengirimkan stafnya untuk mengikuti kursus dan ketrampilan yang terkait dengan pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat semakin tinggi. 2) Kantor kelurahan Jagalan harus mengevaluasi kinerja seluruh jajaran personilnya untuk perbaikan di segala bidang, yang perlu mendapat perhatian serius adalah kepedulian aparat kantor Kelurahan Jagalan terhadap kebutuhan dan keinginan warga masyarakatnya selanjutnya transparasi informasi prosedur pelayanan publik harus dikedepankan karena kantor kelurahan adalah ujung tombak pemerintahan daerah yang berkaitan langsung dengan kemasyarakatan. 3) Faktor empati merupakan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat, sehingga perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat semakin ditingkatkan. 4) Memanfaatkan seluruh potensi wilayah dalam memberikan informasi kepada seluruh masyarakat dengan pertemuan rutin seluruh lembaga yang ada di wilayah, pemanfaatan papan pengumuman, pos kamling, sarana tempat ibadah. 5) Meningkatkan citra kantor kelurahan dengan jalan selalu dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang dilimpahkan masyarakat pada kantor kelurahan dan selalu berada di tengah-tengah masyarakat sebagai pengayom dan pelindung masyarakat.

Diah Ayu Sanggarwati, dkk. (2017). Kinerja Staf Dan Efektivitas Kerja Aparat Pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo Terhadap Kepuasan Masyarakat. . Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa

kinerja staf dan efektivitas kerja secara simultan maupun parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo harus terus mempertahankan kinerja dan efektivitas dari aparatnya untuk menciptakan pelayanan terhadap masyarakat desa yang memuaskan.

Adrian Novigasa, (2016). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kemampuan kerja aparaturnya terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014, maka dapat disimpulkan : 1. Kemampuan aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. 2. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Rendra Risto Wuri, dkk. (2015). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga indikator kinerja yaitu produktivitas belum cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kualitas layanan sudah cukup baik, akuntabilitas

dalam penerapan standar pelayanan dibidang administrasi kependudukan masih belum cukup baik, hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat.

## **2.2. Efektivitas Pelayanan Publik**

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi). Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (2012) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas adalah suatu pencapaian hasil tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sesuai harapan dan terlaksana dengan baik serta memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan efektif. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan suatu organisasi baik pemerintah ataupun swasta yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam kenyataannya, sulit sekali merinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya.

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai;
2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi

Orientasi dalam penelitian tentang efektivitas sebagian besar dan sedikit banyaknya pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. Georgepoulos Tenenbaum (Richard M. Steers, 1985) berpendapat bahwa konsep efektivitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Chester I. Barnard (dalam Gibson, 2012), mendefinisikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson : Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Katz dan Kahn (Richard M. Steers, 1985) berpendapat bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Berkaitan dengan konsep efektivitas. The Liang Gie (2012) berpendapat : Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Sondang P. Siagian (2012) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. M. Manullang (2012) berpendapat : Prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, efektivitas organisasi secara keseluruhan akan timbul.

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Moenir (2000) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

Dengan melihat konsep tentang pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Maka, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan aparat adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi. Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihatnya dari optimasi tujuan, perspektif sistematika dan perilaku pegawai dalam organisasi.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan publik Zeithaml dalam (Mukarom, dkk, 2015) mengemukakan dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur pelayanan publik sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi

- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dianjurkan dengan tepat
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Indikator efektivitas pelayanan yang harus dipenuhi sebagai standar penilaian keberhasilan pencapaian tujuan memiliki keberagaman. Seperti salah satu indikator-indikator yang ditetapkan oleh Makmur (2011) adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan penentuan waktu.

- b. Ketepatan perhitungan biaya.
- c. Ketepatan dalam pengukuran.
- d. Ketepatan menentukan pilihan.
- e. Ketepatan berpikir.
- f. Ketepatan dalam melakukan perintah.
- g. Ketepatan dalam menentukan tujuan.
- h. Ketepatan-ketepatan sasaran

### **2.3. 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) 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. Selanjutnya menurut Notoatmodjo (2011), bahwa kemampuan aparat dapat dilihat pada a). Tingkat kedisiplinan dengan pegawai dalam menyelesaikan tugas, b). Tingkat pengetahuan pegawai, c). Kemampuan pegawai melakukan koordinasi dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Selanjutnya Handoko (2014) mengemukakan bahwa : Sumber daya manusia adalah pengakuan terhadap pentingnya satuan tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang vital bagi pencapaian tujuan – tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat.

Berdasarkan definisi diatas, maka sumber daya manusia, sebenarnya dapat dilihat dari dua aspek, yakni aspek kuantitas dan kualitas. Kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia yang dianggap kurang penting solusinya dalam pembangunan, dibandingkan dengan aspek kualitas. Kualitas SDM ini juga

menyangkut dua aspek yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan – keterampilan lainnya. Oleh sebab itu upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia juga dapat diarahkan kepada kedua aspek tersebut.

Ada sejumlah definisi yang akan memberi gambaran mengenai kemampuan, khususnya kemampuan yang dikaitkan dengan aparatur atau pegawai. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia oleh Poerwadarminta, kemampuan diartikan sebagai “kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri” (2011).

Definisi kemampuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan adalah perwujudan dari kesanggupan, kecakapan dan kekuatan yang berasal dari diri manusia dan menampakkan melalui hasil pekerjaannya dalam organisasi.

Dahlan (2014) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan 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.

Kemampuan aparat adalah merupakan suatu konsep dalam ilmu administrasi, khususnya dalam kajian teori organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Berbagai rumusan tentang kemampuan aparat yang dikemukakan oleh para pakar, namun pada prinsipnya dipertegas oleh Hasibuan (2000) bahwa kemampuan aparat adalah totalitas dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja yang bisa dipertanggungjawabkan. Pada bagian lain,

konsep kemampuan aparat lebih diperjelas oleh Hasibuan (2000) 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 motivasi kerja secara langsung. Menjadi jelas bahwa kemampuan itu melekat pada diri individu yang dapat terbentuk melalui proses kehidupannya, misalnya melalui proses pembelajaran (*learning process*).

Oleh karena itu, Bernaddin (1995) berpendapat bahwa kemampuan pada dasarnya merupakan sumber daya yang dimiliki oleh seseorang yang memberi kemungkinan untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan dengan baik.

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.

Lebih jelas mengenai pengertian kemampuan, Moenir (2013) mengenai pengertian kemampuan mengemukakan sebagai berikut : Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungannya dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya kata sifat/keadaan yang ditunjukkan kepada seseorang yang dapat melaksanakan jenis/pekerjaan atas dasar ketentuan yang berlaku.

Secara umum, Kemampuan manusia dapat dibagi menjadi tiga bagian pokok, yaitu Robert L. Mathis (Hasibuan, 2014) mengemukakan ketiga bagian pokok tersebut adalah : technical skill, Conceptual skill, dan human skill. Technical skill atau kemampuan manusia yang diperoleh dari lembaga-lembaga pendidikan formal, dan conceptual 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. Catherine Devrye (2011) mengemukakan mengenai pengertian kompetensi sebagai berikut : “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 perlihatkan melalui kesanggupannya melaksanakan suatu tugas maupun kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Selanjutnya Winardi dalam Kamus Ekonomi Inggris-Indonesia (2014) mengemukakan bahwa : ”Kompetensi adalah kesanggupan, kemampuan, dan keinginan untuk melakukan sesuatu”. Sedangkan Porwadarminta (2006) mengemukakan bahwa Kompetensi adalah kewenangan atau keleluasan 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 : 100 tahun 2014 tentang pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dan jabatan struktural huruf (e), 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. Alain Mitrani (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 gemblang seorang pelaku unggul dari seorang pelaku afektif dari seorang pelaku yang tidak efektif.

#### **2.4. 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 sebagainya. Dalam masing-masing kegiatan pelayanan, terdapat prosedur tertentu yang merupakan pola dalam pelaksanaan rangkaian yang dapat melahirkan suatu sistem tertentu.

Berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan, maka agar lebih jelas dalam rangka memahami prosedur pelayanan terlebih dahulu perlu diketahui mengenai pengertian prosedur dan pelayanan. Dengan demikian berikut akan dijelaskan pengertian prosedur dan pengertian pelayanan menurut para ahli dan lembaga pemerintah.

Menurut Mahmudi (2007), Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan

yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi.

Pengertian Prosedur menurut Mulyadi (2010), “Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

Mengenai pengertian pelayanan, menurut Sampara dalam Sinambela (2011), “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Kemudian mengenai pelayanan publik, menurut Ridwan dan Sudrajat (2009), “Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat”

Soedjadi (2011) mengemukakan bahwa prosedur kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas sesuatu tugas yang diperoleh dari mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang, jarak, dan biaya dan sebagainya. 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 terpecah-pecah.

Zeithaml mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti: a) *tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; b) *reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; c) *responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; d) *competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; e) *courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; f) *credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; g) *security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; h) *access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan

pendekatan; i) *communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; j) *understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## **2.5. Sarana 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 (2013) 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”. Selanjutnya menurut Moenir (2013) bahwa yang dimaksudkan dalam sarana dan prasarana adalah menyangkut berbagai hal tentang peralatan administrasi, gedung/kendaraan (sarana transportasi), dan biaya operasional.

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 diatas, 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.

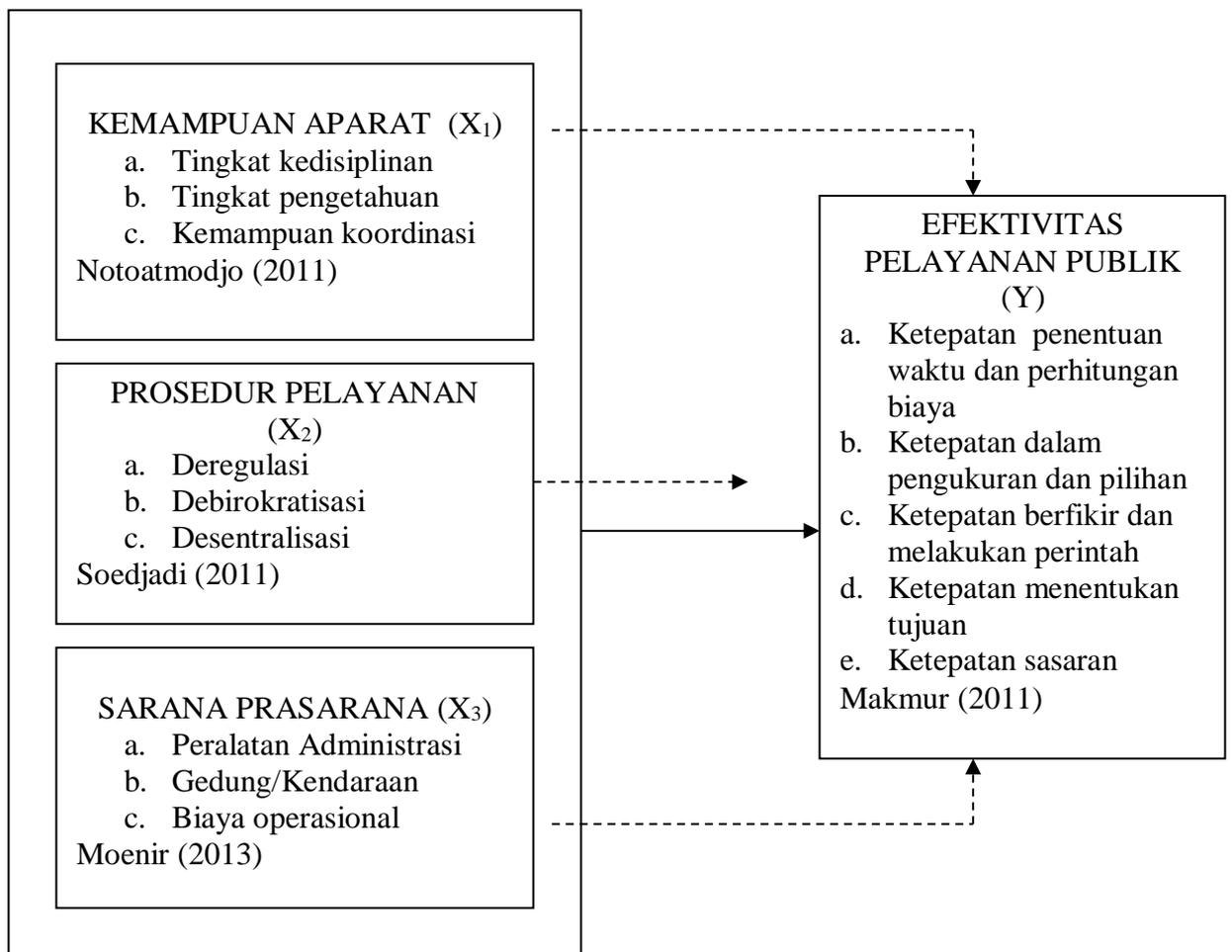
## **BAB III**

### **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 publik pada Kantor Kecamatan Batulappa 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 teridentifikasi sebagai variabel bebas dan variabel terikat. Efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sangat dipengaruhi oleh tiga faktor sebagai variabel bebas (*independent variable*) yaitu kemampuan aparat, prosedur pelayanan sarana dan prasarana. Dengan demikian, kualitas pelayanan terpadu 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**

Dengan melihat kerangka pikir di atas mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama (simultan) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
2. Terdapat pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
3. Variabel sarana prasarana yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa 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, adalah hasil akhir dari proses pelayanan yang dilaksanakan sehingga sesuai standar – standar pelayanan yang diinginkan yang memuaskan pelanggan. Adapun indikatornya adalah :
  - a. Ketepatan penentuan waktu dan perhitungan biaya

- b. Ketepatan dalam pengukuran dan pilihan
  - c. Ketepatan berfikir dan melakukan perintah
  - d. Ketepatan menentukan tujuan
  - e. Ketepatan sasaran
2. Kemampuan aparat adalah kemampuan aparat untuk melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan dibidang perizinan dengan indikator sebagai berikut :
- a. Tingkat kedisiplinan
  - b. Tingkat pengetahuan
  - c. Kemampuan koordinasi
3. Prosedur pelayanan adalah suatu kegiatan dan pelaksanaan tugas yang diperoleh dengan memperhatikan segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang, jarak, biaya dan sebagainya. Adapun indikatornya adalah :
- a. Deregulasi
  - b. Debirokratisasi
  - c. Desentralisasi
4. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang dapat dijadikan media implementasi kebijakan, dengan indikator :
- a. Peralatan Administrasi
  - b. Gedung/Kendaraan

c. Biaya operasional

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1. Desain Penelitian**

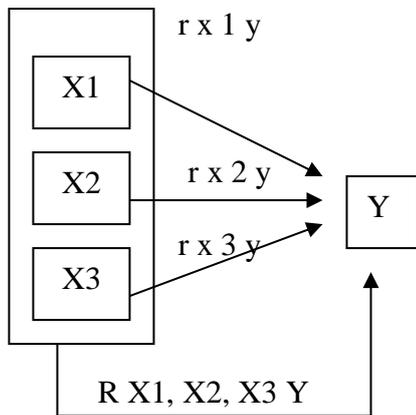
Penelitian akan dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, dengan pertimbangan bahwa kegiatan pelayanan publik tersebut berdasarkan hasil investigasi di lapangan ditemukan adanya keluhan-keluhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan administrasi. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei dengan teknik analisis korelasional untuk mengetahui antara variabel terikat dan variabel bebas, variabel terikat dan variabel bebas dalam penelitian ini tidak direkayasa. Dengan kata lain penelitian ini berupa hasil pengisian instrumen di lapangan.

#### **4.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variabel dependent atau terikat. (Y) yaitu efektivitas pelayanan publik dan variabel independent atau bebas (X) yang terdiri atas kemampuan ( $X_1$ ), prosedur pelayanan ( $X_2$ ) serta sarana dan prasarana ( $X_3$ ).

Hubungan antara variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

Y = efektivitas pelayanan publik

X<sub>1</sub> = kemampuan aparat

X<sub>2</sub> = Prosedur Pelayanan

X<sub>3</sub> = Sarana dan prasarana

Gambar 4.1

#### Skema Desain Penelitian

Sebagai alat ukur dalam penelitian ini berbentuk angket dengan tingkat pengukuran ordinal. Kategori jawaban terdiri atas 5 tingkat untuk analisis kuantitatif, maka alternatif jawaban tersebut diberi skor dari nilai 1 sampai 5 sebagai berikut :

- a. Ada 5 alternatif jawaban untuk variabel kemampuan dan prosedur kerja aparat serta sarana dan prasarana :

5 = Sangat Tinggi

4 = Tinggi

3 = cukup

2 = rendah

1 = Sangat Rendah

b. Ada 5 alternatif jawaban untuk variabel efektivitas pelayanan publik yaitu :

5 = Sangat puas

4 = Puas

3 = Cukup puas

2 = Kurang puas

1 = Sangat Kurang Puas

#### **4.3. Populasi dan Sampel**

Sugiyono (2001) mengartikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh pegawai yang berstatus PNS di Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang yang berurusansan di Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang yang berjumlah 30 orang. Dalam kaitan ini peneliti mengambil sampel dengan mengambil seluruh sampel (teknik sensus) dengan menentukan sampel sebanyak 30 orang.

#### 4.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian yang dipilih untuk mendapatkan hal – hal atau data yang diperlukan.
2. Kuesioner adalah daftar pertanyaan terstruktur yang disusun untuk dibagikan kepada responden sesuai dengan variabel yang diteliti.

#### 4.5. Teknik Analisis Data

##### 4.5.1. Uji Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir setelah dikurangi dengan item yang diuji. Validitas akan dihitung dengan menggunakan total koefisien korelasi dengan taraf signifikan sebesar 0,05 (5%).

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(sb_y) - (sb_x)}{\sqrt{[(sb_x^2) + (sb_y^2) - (r_{xy})(sb_x)(sb_y) ]}}$$

dimana :

$r_{xy}$  = Momen tangkar yang baru

$r_{pq}$  = Koefisien korelasi bagian total

$sb_y$  = Simpangan baku skor faktor

$sb_y$  = Simpangan baku skor butir

Perhitungan validitas data ini dioleh dengan program SPSS. Hasil perhitungan ditunjukkan pada nilai *corrected item total correlation*. Jika nilai *corrected item total correlation* > 0,3 maka item dinyatakan valid. (Solimun, 2004).

#### **4.5.2. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2004), instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen dengan consistency dengan teknik Alpha Cronbach.

Model pengukuran yang dimaksud adalah pemeriksaan mengenai reliabilitas dan validitas instrumen. Masrun (2014) menyatakan bahwa bilamana koefisien korelasi antara skor suatu indikator dengan skor total seluruh indikator lebih besar 0,3 ( $r \geq 0,3$ ), maka instrumen tersebut dianggap valid. Sedangkan untuk memeriksa reliabilitas instrumen metode yang sering digunakan adalah koefisien alpha cronbach. Merujuk pada pendapat Malhotra (2014), suatu instrumen (keseluruhan indikator) dianggap sudah cukup reliabel bilamana  $\alpha > 0,6$ .

#### **4.5.3. Regresi Linier Berganda**

Rumus yang digunakan dari Sudjana (2006), adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

$$Y = \text{Efektivitas pelayanan publik}$$

$X_1$  = Kemampuan aparat

$X_2$  = Prosedur pelayanan

$X_3$  = Sarana prasarana

$b_0$  = Konstanta

$b_{1-4}$  = Koefisien regresi

$e$  = Residual atau random error

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan koefisien determinasi ( $R^2$ )

Adapun koefisien determinasi adalah :

$$R^2 = \frac{SSR}{SSTotal}$$

dimana :

Jumlah kuadrat regresi = SS Total – SSE

Jumlah kuadrat total = SS Total =  $\sum (Y - \bar{Y})^2$

Jumlah kuadrat total = SSE =  $\sum (Y - \hat{Y})^2$

## 4.6. Uji Hipotesis

### 4.6.1. Uji F

Melakukan uji F tujuannya untuk menguji tingkat keberartian dari variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Langkah-langkhnya adalah :

a. Menentukan Hipotesis

$H_0 : b_{1-4} = 0$ , dimana artinya tidak ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

$H_0 : b_{1-4} \neq 0$ , dimana artinya ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

b. Menentukan *level of significant* ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan menentukan nilai  $F_{\text{tabel}}$  dengan *degree of freedom* (df) sebesar (n-k-1)

c. Menentukan besarnya nilai  $F_{\text{hitung}}$  dengan menggunakan rumus :

$$F_{\text{hitung}} = \frac{MSR}{MSE} = \frac{MSR}{S^2}$$

dimana : MSR = Mean Squared Regression

MSE = Mean Squared Residual

d. Membandingkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  dan  $F_{\text{tabel}}$

Jika  $F_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$

Jika  $F_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$

#### 4.6.2. Uji t

Melakukan uji t, dimana tujuannya untuk menguji tingkat keberartian pengaruh variabel bebas secara parsial. Langkah yang ditempuh, yaitu :

a. Menentukan Hipotesis

$H_0 : b_{1-4} = 0$ , dimana artinya tidak ada pengaruh secara parsial dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

$H_0 : b_{1-4} \neq 0$ , dimana artinya ada pengaruh secara parsial dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

b. Menentukan *level of significant* ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan menentukan nilai  $t$  dengan *degree of freedom* (df) sebesar  $(n-k-1)$

c. Menentukan besarnya nilai  $t_{\text{hitung}}$  dengan menggunakan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{bk}{sb}$$

dimana :  $bk$  = koefisien regresi variabel  $b_{1-4}$

$sb$  = standar deviasi dari estimasi  $b_{1-4}$

d. Membandingkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dan  $t_{\text{tabel}}$

Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$

Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$

#### **4.7. Uji Asumsi Klasik**

Menurut Gujarati (2007), mengatakan bahwa penggunaan analisis dengan persamaan regresi linear berganda dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikatnya menuntut adanya beberapa asumsi klasik agar diperkirakan tidak bias. Adapun asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam uji asumsi klasik adalah :

##### **4.7.1. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2002). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas

sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- a. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel bebas banyak yang signifikan mempengaruhi variabel terikat, dimana rumus statistik dari koefisien korelasi antara  $X_2$  dan  $X_3$  yaitu :

$$X_{2i} = \beta_{23} + \beta_{23} X_{3i} + U_{(1.2)i}$$

$$\beta_{23} = \frac{\sum x_2 x_3}{x_3^2}$$

- b. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas. Tidak adanya multikolinieritas yang sangat tinggi antar variabel bebas tidak berarti bebas dari multikolinieritas. Multikolinieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel bebas.
- c. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari 1) nilai tolerance dan lawannya., 2) *Variance Inflation Factor* (VIF) kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan digres terhadap variabel bebas lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena

VIF =  $1/\text{tolerance}$ ) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai cutoff yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0,10 atau sama dengan VIF di atas 10. Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolinieritas yang masih dapat dia tolerir. Sebagai misal nilai tolerance 0,10 sama dengan tingkat multikolinieritas 0,95. walaupun multikolinieritas dapat dideteksi dengan nilai tolerance dan VIF, tetapi kita masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel bebas mana sajakah yang saling berkorelasi uji autokorelasi.

#### **4.7.2. Uji Autokorelasi**

Dapat didefinisikan sebagai terjadinya korelasi diantara data-data pengamatan atau dengan kata lain munculnya satu data sebelumnya. Maka dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada autokorelasi atau tidak terjadi akan digunakan *Durbin Watson* (DW) dengan  $d_1$  dan  $d_u$  yang ada di dalam tabel.

- a. Apabila  $(4-DW) > 0$ , maka  $H_0$  diterima, jadi artinya tidak terjadi autokorelasi pada model.
- b. Apabila  $(4-DW) < d_1$ , maka  $H_0$  ditolak, jadi artinya terdapat autokorelasi pada model.
- c. Apabila  $d_1 < (4-DW) < d_u$ , maka uji coba ini hasilnya tidak konklusif, sehingga tidak dapat ditentukan apakah terdapat autokorelasi atau tidak dalam model tersebut.

#### **4.7.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah variabel pengganggu dalam persamaan regresi mempunyai varian yang sama atau tidak. Heteroskedastisitas terjadi sebagai akibat ketidaksamaan data, terlalu bervariasi nilai data yang diteliti. Salah satu cara untuk mengetahui terjadinya heteroskedastisitas ini dengan menggunakan uji korelasi Rank Spearman. Dengan metode ini maka gejala heteroskedastisitas akan ditunjukkan oleh tingginya  $r_{xy}$  masing-masing variabel independensi (mendekati 1).

Diagnosis adanya heteroskedastisitas secara kuantitatif dalam suatu regresi dapat dilakukan dengan melakukan pengujian :

a. Uji Korelasi "*Rank Spearman*" (RS Test)

Pengujian ini menggunakan distribusi t dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka pengujian menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi. Artinya, model tersebut mengandung heteroskedastisitas.

b. Uji Glesjer (G Test)

Uji Glesjer dilakukan untuk membuat model regresi yang melibatkan nilai absolut residual, sebagai variabel independen terhadap semua variabel independen. Jika semua variabel independen signifikan secara statistik, maka dalam model terdapat heteroskedastisitas.

c. Uji Park (P test)

Uji Park dilakukan dengan membuat model regresi yang melibatkan nilai logaritma residual kwadrat, sebagai variabel dependen, terhadap semua variabel

independen. Jika semua variabel independen signifikan secara statistik, maka dalam model terdapat heteroskedastisitas.

Asumsi heteroskedastisitas berkaitan dengan faktor-faktor gangguan dimana distribusi probabilitas gangguan dianggap tetap sama untuk seluruh pengamatan-pengamatan atas X; yaitu varian setiap  $U_i$  adalah sama untuk seluruh nilai-nilai variabel bebas (Sumodiningrat, 2013 : 261). Secara simbolis adalah sebagai berikut :  $\text{Var}(U_i) = E[\{U_i - E[U_i]\}^2] = E[U_i^2] = \sigma_u^2$ , merupakan suatu nilai konstan. Homogenitas varian (atau varian konstan) ini dikenal sebagai homoskedastisitas. Jika seluruh faktor gangguan tidak memiliki varian yang sama atau variannya tidak konstan, kondisi varian nir-konstan atau varian nir-homogen ini disebut heteroskedastisitas. Jadi, U adalah heteroskedastisitas bila :

$\text{Var}(U_i) \neq \sigma_u^2$  (suatu nilai konstan) tapi  $\sigma_u^2$  (suatu nilai yang bervariasi)

#### **4.7.4. Uji Normalitas**

Cara untuk menentukan normalitas dapat dilakukan dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Selain itu metode yang lebih handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1. Hasil Penelitian**

##### **5.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Tugas pokok dan fungsi Kecamatan Batulappa diatur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Pemerintah Kabupaten Pinrang serta diatur melalui Peraturan Bupati Kabupaten Pinrang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Pemerintah Kabupaten Pinrang yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam menjalankan Pemerintahan Kabupaten Pinrang dibidang Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan Kabupaten Pinrang.

Susunan Organisasi Sekretariat Kecamatan Mattrio Sompas terdiri dari :

- a. Camat
- b. Sekretaris ;
  - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
  - Sub Bagian Keuangan
- c. Seksi Pemerintahan

- d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- e. Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan
- f. Seksi Perekonomian
- g. Seksi Kesejahteraan Rakyat
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasarkan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 tahun 2012, yang menjelaskan tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian tugas masing-masing jabatan structural pada Sekretariat Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebagai berikut :

#### **1. Camat**

Camat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan tugas pokok Camat mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dalam penyelenggaraan Pemerintahan di wilayah kecamatan;
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat;
- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan tugas dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di kecamatan;
- d. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.

Uraian Tugas Camat adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan dan rencana program/kegiatan kerja serta menyelenggarakan tugas yang ada di Kecamatan
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP;
- c. Mengkoordinasikan dan mengadakan pembinaan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum dengan instansi terkait;
- d. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- e. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- f. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Perundang undangan;
- g. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- h. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- i. Mengkoordinir penyelenggaraan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkup Kecamatan dan melaksanakan evaluasi IKM;
- j. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa/Kelurahan;
- k. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintah Desa/ Kelurahan;
- l. Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- m. Menginventarisasi dan mengkaji permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;

- n. Melaksanakan Koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka memperlancar tugas;
- o. Menilai prestasi kerja staf dalam rangka pembinaan dan pengembangan karir; dan
- p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsinya,

## **2. Sekretaris**

Sekretaris kecamatan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum, penyusunan perencanaan, pengelolaan administrasi keuangan dan kepegawaian tugas pokok Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dalam penyelenggaraan administrasi umum, kepegawaian, keuangan dan perencanaan;
- b. Pembinaan, Pengkoordinasian, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan sub bagian administrasi umum dan kepegawaian, keuangan dan perencanaan;
- c. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah; dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsi.

Uraian Tugas Sekretaris Kecamatan adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana program/ kegiatan kerja serta menyelenggarakan tugas yang ada di Kecamatan;

- b. Menyusun Standar Operasional prosedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP;
- c. Menyelenggarakan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administrasi kepegawaian;
- d. Menyelenggarakan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan, dan hubungan masyarakat;
- e. Melakukan Survey Indeks Kepuasan (IKM);
- f. Menyelenggarakan ketatalaksanaan, kearsipam dan perpustakaan;
- g. Melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unti kerja;
- h. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- i. Menginventarisasi dan mengkaji permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;
- j. Menilai prestasi kerja staf dalam rangka pembinaan dan pengembangan karir; dan
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

### **3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan urusan umum dan kepegawaian. Tugas pokok Kasubag Umum mempunyai Fungsi :

- a. Melaksanakan urusan rumah tangga dan perlengkapan Kecamatan;
- b. Pengelolaan kearsipan kecamatan;
- c. Penyusunan bahan pembinaan disiplin dan peningkatan kesejahteraan pegawai;
- d. penyelenggaraan urusan umum dan pengelolaan administrasi kepegawaian;  
dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Uraian Tugas :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana program/kegiatan kerja serta menyelenggarakan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP;
- c. Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat-surat;
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian dan kearsipan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- e. Melaksanakan urusan keprotokolan dan penyiapan rapat-rapat dinas;
- f. Melaksanakan urusan rumah tangga kecamatan dan menjaga kebersihan;
- g. Melaksanakan ketertiban dan keamanan di lingkungan kantor Camat;

- h. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana kantor, kendaraan dinas, perlengkapan kantor dan asset lainnya;
- i. Melaksanakan penyiapan bahan pengelolaan administrasi perlengkapan dan perbekalan;
- j. Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan data dan kartu kepegawaian dilingkungan Kecamatan;
- k. Melaksanakan penyiapan dan pengusulan pegawai yang akan pension, peninjauan masa kerja serta pemberian penghargaan;
- l. Melaksanakan penyiapan bahan kenaikan pangkat, DP3, DUK, Sumpah/Janji Pegawai, gaji berkala dan peningkatan kesejahteraan pegawai;
- m. Menyiapkan bahan pegawai untuk mengikuti pendidikan/pelatihan kepemimpinan teknis dan fungsional;
- n. Menginventarisasi dan mengkaji permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;
- o. melaksanakan evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **4. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan**

Kepala Sub Bagian Perencanaan yang mempunyai tugas pokok menyiapkan dan menyusun perencanaan Sub Bagian, membantu pelaksanaan tugas Sekretaris

kecamatan, melakukan koordinasi, pengawasan dan evaluasi, melakukan urusan penatausahaan dan pengelolaan administrasi keuangan, menyusun program dan kegiatan serta membuat laporan secara berkala. Untuk melaksanakan Tugas pokok Kasubag Perencanaan dan pelaporan mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan bahan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan;
- b. Penyiapan bahan koordinasi dan fasilitas pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi Perencanaan dan pelaporan;
- c. Penyelenggaraan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi Perencanaan dan Pengelolaan; dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok fungsinya.

Uraian Tugas:

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana program/kegiatan kerja serta menyelenggarakan tugas Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan;
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP
- c. Mengumpulkan dan mengolah data untuk penyusunan program dan kegiatan kecamatan;
- d. mengkompilasi dan mendokumentasikan hasil perencanaan unit kerja dilingkungan kecamatan;

- e. Melaksanakan penyiapan konsep laporan tahunan dan laporan pertanggungjawaban kecamatan;
- f. Menginventarisasi dan mengkaji permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;
- g. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan; dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **5. Kepala Sub Bagian Keuangan**

Kepala Sub bagian Keuangan mempunyai tugas pokok menyusun perencanaan program dan pengelolaan administrasi keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok kasubag keuangan mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan;
- b. Penyiapan bahan koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan;
- c. penyelenggaraan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan; dan

Uraian Tugas :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana program/kegiatan kerja serta menyelenggarakan tugas Sub bagian Keuangan;
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP;
- c. Melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi keuangan Kecamatan;
- d. Melaksanakan kegiatan perbendaharaan keuangan kecamatan;
- e. Melaksanakan kegiatan verifikasi keuangan Kecamatan;
- f. Melaksanakan kegiatan pembukuan keuangan Kecamatan;
- g. Melaksanakan penyiapan konsep laporan tahunan dan laporan pertanggungjawaban kecamatan;
- h. Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan administrasi keuangan Kecamatan;
- i. Melaksanakan penyiapan bahan pertanggungjawaban keuangan;
- j. Melaksanakan penyusunan pembuatan daftar gaji;
- k. Menginventarisasi dan mengkaji permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;
- l. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian Keuangan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **6. Kepala Seksi pemerintahan**

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas pokok Kepala seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pemerintahan;
- b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pemerintahan;
- c. Pembinaan, pengkoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pemerintahan;
- d. penyelenggaraan kegiatan bidang pemerintahan; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Uraian Tugas Kepala Seksi Pemerintahan Daerah adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana proram/kegiatan kerja serta menyelenggarakan tugas Seksi Pemerintahan;
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP;
- c. Melaksanakan penilaian atas laporan pertanggungjawaban kepala Desa;
- d. Memfasilitasi penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar desa/kelurahan dan penyusunan peraturan desa;
- e. Memfasilitasi penataan desa/kelurahan di wilayah kerjanya;
- f. Mengkoordinasi kegiatan administrasi kependudukan;
- g. Mengkoordinasi pelaksanaan inventarisasi asset pemerintah kabupaten di tingkat kecamatan;

- h. Melaksanakan pengawasan dan pendataan atas tanah-tanah negara dari tanah asset pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya;
- i. Melaksanakan tugas pembantuan terhadap pelaksanaan pembebasan tanah milik dan pelepasan hak yang akan dipergunakan kepentingan pembangunan, serta peralihan status tanah dari tanah Negara menjadi pembangunan, serta peralihan status tanah dari tanah Negara menjadi tanah milik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- j. Melaksanakan tugas pembantuan dalam penetapan peruntukan, proses pengalihan dan perubahan status tanah kekayaan desa, serta pengalihan status tanah kekayaan desa yang berubah menjadi kelurahan;
- k. Melaksanakan tugas pembantuan pelaksanaan monitoring dan inventarisasi terhadap setiap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar dan tanah Negara bebas di wilayah kerjanya;
- l. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB);
- m. Membina dan mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan;
- n. Menginventarisasikan dan ,mengkaji permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;
- o. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam penembangan karier;
- p. Melakukan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan seksi pemerintahan; dan

- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **7. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban**

Ketentraman dan Ketertiban Umum. Untuk melaksanakan tugas pokok Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban, mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- b. Penyusunan program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban;
- c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Penyelenggaraan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;

2. Uraian Tugas Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban adalah sebagai berikut :

- f. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana program/kegiatan kerja serta menyelenggarakan tugas seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- g. Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP;
- h. Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat, bina kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;

- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan dan penegakan produk hukum pemerintah kabupaten serta peraturan perundang-undangan lainnya di wilayah kerjanya;
- j. Memfasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam;
- k. Memelihara ketenraman dan ketertiban masyarakat dan pencegahan tindak kriminal;
- l. Melaksanakan pembinaan dalam upaya pemberantasan penyakit masyarakat;
- m. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- n. Menginventarisasi dan mengkaji permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;
- o. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- p. Melakukan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **8. Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Desa**

Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Desa mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pembangunan masyarakat Desa/Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan mempunyai fungsi;

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan;
- b. Penyusunan program dan kegiatan seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan;
- c. Penyiapan bahan, pembinaan, koordinasi, dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan dibidang Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan;
- d. Penyelenggaraan kegiatan bidang Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Uraian Tugas Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana program/kegiatan kerja serta menyelenggarakan tugas Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP;
- c. Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana di wilayah kecamatan;
- d. Menyiapkan bahan untuk pelaksanaan kegiatan musyawarah perencanaan pembangunan kecamatan;
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan lomba desa/kelurahan di wilayah kerjanya;
- f. Menginventarisasikan dan mengkaji permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;

- g. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan; dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **9. Seksi Kesejahteraan Rakyat**

Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Camat dalam menyelesaikan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan rakyat. Untuk melaksanakan tugas pokok Kepala Seksi Kesejahteraan

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat;
- b. Penyusunan program dan kegiatan Seksi Kesejahteraan Rakyat;
- c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Rakyat;
- d. Penyelenggaraan kegiatan Seksi Kesejahteraan Rakyat; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Uraian tugas Kepala Seksi Kesejahteraan rakyat adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana program/kegiatan kerja seryta menyelenggarakan tugas Seksi kesejahteraan Rakyat;
- b. Menyusun Standar Operasional Porsedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP;

- c. Melaksanakan fasilitas penyelenggaraan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Dasar;
- d. Membina dan mengawasi kegiatan program Pendidikan, agama, Generasi Muda, Keolahragaan, Kebudayaan, Kepramukaan, serta peranan wanita;
- e. Membina dan mengawasi kegiatan program kesehatan masyarakat, fasilitasi penyelenggaraan sarana dan pelayanan kesehatan dan keluarga berencana;
- f. Mencegah penyalahgunaan obat, Narkotika, Psikotropika, Zat aktif dan bahan berbahaya lainnya;
- g. Membina dan mengembangkan ketenagakerjaan dan perburuhan serta kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- h. Menginventarisasikan dan mengkaji permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pemecahan masalah sesuai bidang tugasnya;
- i. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Rakyat;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **10. Kepala Seksi perekonomian**

Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang perekonomian. Untuk melaksanakan tugas pokok kepala seksi Perekonomian mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang perekonomian;

- b. Penyusunan program dan kegiatan seksi perekonomian;
- c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang perekonomian;
- d. Penyelenggaraan kegiatan bidang perekonomian; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan pokok dan fungsinya,

Uraian Tugas Seksi Perekonomian adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana program/kegiatan kerja serta menyelenggarakan tugas Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan;
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai uraian tugas dan melakukan evaluasi SOP;
- c. Memfasilitasi kegiatan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan;
- d. Melaksanakan pembinaan Lembaga Perkreditan Desa (LPD), perdagangan pasar desa, Usaha Ekonomi Desa (UED), dan pemberdayaan masyarakat;
- e. Melaksanakan pembinaan di bidang perekonomian dalam rangka meningkatkan produksi dan pendapatan masyarakat;

### **5.1.2. Identitas Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 52 orang responden masyarakat yang dilayani pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebagaimana dimaksud dalam metode penelitian, maka diperoleh beberapa karakteristik-karakteristik secara umum yaitu bahwa dari 52 orang

responden tersebut adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 38 orang atau 73,08 persen dan sisanya sebanyak 14 orang atau sekitar 26,92 persen yang berjenis kelamin perempuan.

Untuk lebih jelasnya perbedaan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin tersebut dapat dilihat sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5.1.

Sebaran Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	38	73,08
2.	Perempuan	14	26,92
	Total	52	100,00

Sumber : Survei Tahun 2021

Tabel berikut ini akan memperlihatkan sebaran responden menurut kelompok umur yang dilayani pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

Tabel 5.2.

Sebaran Responden Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
----	---------------	--------	----------------

1.	< 35	4	7,69
2.	35 – 40	21	40,38
3.	41 – 45	12	23,08
4.	46 – 52	8	15,38
5.	> 52	7	13,46
	Total	52	100,00

Sumber : Survei Tahun 2021

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa kelompok umur yang terbanyak adalah antara umur 35 - 40 tahun dengan jumlah 21 orang responden atau sekitar 40,38 persen, sedangkan kelompok umur yang paling sedikit jumlahnya yaitu antara umur dibawah 35 tahun yang hanya berjumlah 4 orang atau 8,00 persen saja. Adapun dari pengelompokan responden menurut umur maka umur termuda adalah 28 tahun dan umur tertua adalah 57 tahun.

Berdasarkan uraian dan tabel distribusi frekuensi sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, dapat diperoleh gambaran tentang profil dari responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

### **5.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian**

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan melalui pengumpulan jawaban yang diperoleh dari responden maka diperoleh informasi kongkrit tentang variabel-variabel penelitian yang dimaksud terdiri atas : variabel terikat (Efektivitas Pelayanan Publik pegawai) dan Variabel bebas (Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana)

#### **1. Kemampuan Aparat (X<sub>1</sub>)**

Gambaran distribusi frekuensi Kemampuan Aparat dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.5

## Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Kemampuan Aparat

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat	0	0	0	0	12	23,1	31	59,6	9	17,3
2.	Tingkat kedisiplinan menjadi ukuran kualitas pelayanan oleh aparat	0	0	0	0	12	23,1	31	59,6	9	17,3
3.	Semua pegawai bekerja dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman sesuai dengan bidang tugas masing – masing	0	0	0	0	24	46,2	14	26,9	14	26,9
4.	Tingkat pengetahuan dan keterampilan menentukan kecepatan pelayanan aparat kepada masyarakat	0	0	0	0	24	46,2	14	26,9	14	26,9

Sumber : Data Primer Diolah (Lampiran 3)

Keterangan : Skor 1 = sangat rendah, Skor 2 = rendah, Skor 3 = cukup, Skor 4 = tinggi, dan skor 5 = sangat tinggi

Berdasarkan Tabel 5.5, Keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dimana 23,1% responden menyatakan sangat tinggi, 59,6% responden menyatakan tinggi, kemudian 17,3% responden menjawab cukup, serta tak seorang pun responden menjawab rendah dan sangat rendah.

Pada item empiris kedua berupa Tingkat kedisiplinan menjadi ukuran kualitas pelayanan oleh aparat, dimana 23,1% responden menyatakan sangat tinggi, 59,6% responden menyatakan tinggi, kemudian 17,3% responden menjawab cukup, serta tak seorang pun responden menjawab rendah dan sangat rendah.

Pada item empiris ketiga Semua pegawai bekerja dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman sesuai dengan bidang tugas masing – masing, dimana 46,2% responden menyatakan sangat tinggi, 26,9% responden menyatakan tinggi, kemudian 26,9% responden menjawab cukup, serta 0% menyatakan rendah dan sangat rendah.

Pada item empiris keempat yaitu Tingkat pengetahuan dan keterampilan menentukan kecepatan pelayanan aparat kepada masyarakat, dimana 46,2% responden menyatakan sangat tinggi, 26,9% responden menyatakan tinggi, kemudian 26,9% responden menjawab cukup, 0% responden yang menyatakan rendah dan sangat rendah.

## 2. Prosedur Pelayanan (X<sub>2</sub>)

Gambaran distribusi frekuensi Prosedur Pelayanan dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.6.  
Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Prosedur Pelayanan

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Semua pegawai bekerja berdasarkan sesuai dengan deregulasi dan prosedur pelayanan yang telah ditentukan	0	0	0	0	24	46,2	14	26,9	14	26,9
2.	Pemberian pelayanan dilakukan melalui penyerdehanaan prosedur dalam pelaksanaan pelayanan (deregulasi)	0	0	0	0	24	46,2	12	23,1	16	30,8

3.	Pemberian pelayanan dilakukan dengan menyederhanakan birokrasi (debirokratisasi)	0	0	0	0	23	44,2	13	25,0	16	30,8
4.	Semua masyarakat memperoleh pelayanan tanpa berbelit – belit (debirokratisasi)	0	0	0	0	12	23,1	31	59,6	9	17,3

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Keterangan : Skor 1 = Sangat rendah, Skor 2 = Rendah, Skor 3 = Cukup, Skor 4 = Tinggi, dan Skor 5 = Sangat Tinggi

Berdasarkan Tabel 5.6., unsur item empiris pertama berupa Semua pegawai bekerja berdasarkan sesuai dengan deregulasi dan prosedur pelayanan yang telah ditentukan, dimana 46,2% responden menyatakan sangat tinggi, 26,9% responden menyatakan tinggi, kemudian 26,9% responden menjawab cukup, kemudian 0% responden menjawab rendah serta sangat rendah.

Pada item empiris kedua berupa Pemberian pelayanan dilakukan melalui penyederhanaan prosedur dalam pelaksanaan pelayanan (deregulasi), dimana 46,2% responden menyatakan sangat tinggi, 23,1% responden menyatakan tinggi, kemudian 30,8% responden menjawab cukup, kemudian 0% responden yang menyatakan rendah serta sangat rendah.

Pada item empiris ketiga Pemberian pelayanan dilakukan dengan menyederhanakan birokrasi (debirokratisasi), dimana 44,2% responden menyatakan sangat tinggi, 25,0% responden menyatakan tinggi, kemudian 30,8% responden menjawab cukup, kemudian 0% responden yang menyatakan rendah serta sangat rendah.

Pada item empiris keempat berupa Semua masyarakat memperoleh pelayanan tanpa berbelit – belit (debirokratisasi), dimana 23,1% responden menyatakan sangat tinggi, 59,6% responden menyatakan tinggi, kemudian 17,3% responden menjawab cukup, kemudian 0% responden yang menyatakan rendah serta sangat rendah.

### 3. Sarana Prasarana (X<sub>3</sub>)

Gambaran distribusi frekuensi Sarana Prasarana dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.7.

Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Sarana Prasarana

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Semua pegawai menyelenggarakan pelayanan dengan menggunakan peralatan administrasi	0	0	0	0	24	46,2	14	26,9	14	26,9
2.	Peralatan administrasi yang memadai menjadi tolok ukur kelancaran pemberian pelayanan kepada masyarakat	0	0	0	0	20	38,5	20	38,5	12	23,1
3.	Efektivitas pelayanan publik didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai semisal keberadaan gedung dan kendaraan operasional	0	0	0	0	24	46,2	14	26,9	14	26,9
4.	Pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan biaya operasional yang terjangkau oleh masyarakat	0	0	0	0	20	38,5	20	38,5	12	23,1

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Keterangan : Skor 1 = Sangat rendah, Skor 2 = Rendah, Skor 3 = Cukup, Skor 4 = Tinggi, dan Skor 5 = Sangat Tinggi

Berdasarkan Tabel 5.7., unsur item empiris pertama Semua pegawai menyelenggarakan pelayanan dengan menggunakan peralatan administrasi, dimana 46,2% responden menyatakan sangat tinggi, 26,9% responden menyatakan tinggi, kemudian 26,9% responden menjawab cukup, kemudian 0% responden yang menyatakan rendah serta sangat rendah.

Pada item empiris kedua, pimpinan Peralatan administrasi yang memadai menjadi tolok ukur kelancaran pemberian pelayanan kepada masyarakat dimana 38,5% responden menyatakan sangat tinggi, 38,5% responden menyatakan tinggi, kemudian 23,1% responden menjawab cukup, kemudian 0% responden yang menyatakan rendah serta sangat rendah.

Pada item empiris ketiga Efektivitas pelayanan publik didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai semisal keberadaan gedung dan kendaraan operasional, dimana 46,2% responden menyatakan sangat tinggi, 26,9% responden menyatakan tinggi, kemudian 26,9% responden menjawab cukup, kemudian 0% responden yang menyatakan rendah serta sangat rendah.

Pada item empiris keempat berupa Pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan biaya operasional yang terjangkau oleh masyarakat, dimana 38,5% responden menyatakan sangat tinggi, 38,5% responden menyatakan tinggi, kemudian 23,1% responden menjawab cukup, kemudian 0% responden yang menyatakan rendah serta sangat rendah.

#### 4. Efektivitas Pelayanan Publik (Y)

Pada indikator Efektivitas Pelayanan Publik dapat ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 5.8

Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Efektivitas Pelayanan Publik

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Semua pegawai bekerja dengan ketepatan penentuan waktu dan perhitungan biaya	0	0	0	0	24	46,2	16	30,8	12	23,1
2.	Pencapaian pemberian pelayanan ditentukan dengan ketepatan dalam pengukuran dan menentukan pilihan	0	0	0	0	24	46,2	14	26,9	14	26,9
3.	Pemberian pelayanan kepada masyarakat secara optimal ditentukan oleh kemampuan berfikir aparat dan kemampuan aparat menerima dan melakukan perintah atasan	0	0	0	0	24	46,2	16	30,8	12	23,1
4.	Semua pegawai bekerja dengan menentukan dan fokus pada ketepatan menentukan tujuan	0	0	0	0	24	46,2	14	26,9	14	26,9

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Keterangan : Skor 1 = Sangat kurang puas, Skor 2 = kurang puas, Skor 3 = Cukup puas, Skor 4 = puas, dan Skor 5 = Sangat puas

Berdasarkan Tabel 5.8., unsur item empiris pertama berupa Semua pegawai bekerja dengan ketepatan penentuan waktu dan perhitungan biaya, dimana 46,2% responden menyatakan sangat puas, 30,8% responden menyatakan puas, kemudian

23,1% responden menjawab cukup puas, kemudian 0% responden yang menyatakan kurang puas serta sangat kurang puas.

Pada item empiris kedua Pencapaian pemberian pelayanan ditentukan dengan ketepatan dalam pengukuran dan menentukan pilihan dimana 46,2% responden menyatakan sangat puas, 26,9% responden menyatakan puas, kemudian 26,9% responden menjawab cukup puas, kemudian 0% responden yang menyatakan kurang puas serta sangat kurang puas.

Pada item empiris ketiga Pemberian pelayanan kepada masyarakat secara optimal ditentukan oleh kemampuan berfikir aparat dan kemampuan aparat menerima dan melakukan perintah atasan, dimana 46,2% responden menyatakan sangat puas, 30,8% responden menyatakan puas, kemudian 23,1% responden menjawab cukup puas, kemudian 0% responden yang menyatakan kurang puas serta sangat kurang puas.

Pada item empiris keempat Semua pegawai bekerja dengan menentukan dan fokus pada ketepatan menentukan tujuan, dimana 46,2% responden menyatakan sangat puas, 26,9% responden menyatakan puas, kemudian 26,9% responden menjawab cukup puas, 0% responden menjawab kurang puas serta 0% responden menjawab sangat kurang puas.

#### **5.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut, formulasi koefisien yang digunakan adalah *Pearson Product Moment Test* dengan program SPSS ver. 22.0. seperti yang tampak pada Tabel 5.3. Menurut Sugiyono (2001), korelasi antara skor total item adalah merupakan interpretasi dengan mengkonsultasikan nilai r kritis. Jika r hitung lebih besar dari r kritis, maka instrumen dinyatakan valid. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian ini, maka didapatkan hasil seluruh item variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sah atau valid, dengan nilai *Corrected Item Total Correlation* positif di atas angka 0,3.

Tabel 5.3

Hasil Uji Item Variabel

Variabel	Item	Korelasi Item Total	R Kritis	Keterangan
Kemampuan Aparat	1	0,717	0,300	Valid
	2	0,717	0,300	Valid
	3	0,828	0,300	Valid
	4	0,828	0,300	Valid
Prosedur Pelayanan	1	0,881	0,300	Valid
	2	0,883	0,300	Valid
	3	0,682	0,300	Valid
	4	0,516	0,300	Valid
Sarana Prasarana	1	0,703	0,300	Valid
	2	0,656	0,300	Valid
	3	0,703	0,300	Valid
	4	0,656	0,300	Valid
Efektivitas Pelayanan Publik	1	0,876	0,300	Valid
	2	0,885	0,300	Valid

	3	0,876	0,300	Valid
	4	0,885	0,300	Valid

Sumber: Data Diolah, 2021

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dengan internal consistency dilakukan dengan cara menguji instrumen hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Konsep reliabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi antara item-item dalam suatu instrumen. Tingkat keterkaitan antar item pertanyaan dalam suatu instrumen untuk mengukur Variabel tertentu menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal instrumen yang bersangkutan. Dari hasil pengolahan data, nilai alpha masing-masing Variabel dapat dilihat pada Tabel 5.4. sebagai berikut :

Tabel 5.4

### Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel

Nama Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Efektivitas pelayanan publik (Y)	0,823	Reliabel
Kemampuan aparat (X <sub>1</sub> )	0,818	Reliabel
Prosedur pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,803	Reliabel
Sarana prasarana (X <sub>3</sub> )	0,843	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2021

Hasil pengolahan data melalui program analisa data SPSS ver. 22 maka dapat dilihat nilai *Alpha Cronbach* masing-masing variabel yang meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana 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.

#### **5.1.5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan asumsi persamaannya sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Efektivitas pelayanan publik

X<sub>1</sub> = Kemampuan aparat

X<sub>2</sub> = Prosedur pelayanan

X<sub>3</sub> = Sarana prasarana

b<sub>0</sub> = Konstanta

b<sub>1-3</sub> = Koefisien regresi

e = Residual atau random error

Dengan menggunakan alat bantu program analisa data SPSS Ver. 15 maka diperoleh nilai koefisien regresi masing-masing variabel yang meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana, dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 5.5  
Hasil Perhitungan Regresi

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.715	23.242		.805	.425		
Total Kemampuan Aparat	.997	.156	.821	3.364	.000	.126	7.958
Total Prosedur Pelayanan	1.073	.161	.936	9.173	.000	.106	9.473
Total Sarana Prasarana	.931	.092	.766	8.437	.000	.364	2.746

a. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik  
Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil print out SPSS diperoleh koefisien dalam perhitungan regresi di atas, maka persamaan regresinya menjadi :

$$Y = 18.715 + 0,997X_1 + 1,073X_2 + 0,931X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Formulasi regresi linear berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 18,715 mempunyai pengertian bahwa jika skor meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana nilainya tetap/konstan maka peningkatan efektivitas pelayanan publik mempunyai nilai sebesar 18,715.
2. Nilai koefisien regresi kemampuan aparat ( $X_1$ ) sebesar 0,997 berarti ada pengaruh positif kemampuan aparat terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 0,997 sehingga

apabila skor kemampuan aparat naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 0,997 poin.

3. Nilai koefisien regresi Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 1,073 berarti ada pengaruh positif Prosedur pelayanan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 1,073 sehingga apabila skor Prosedur pelayanan naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 1,073 poin.
4. Nilai koefisien regresi sarana prasarana ( $X_3$ ) sebesar 0,931 berarti ada pengaruh positif sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 0,931 sehingga apabila skor sarana prasarana naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 0,931 poin.

#### **5.1.6. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dari persamaan regresi linear berganda di atas dibuktikan dengan menguji.

##### **A. Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas berfungsi untuk mendeteksi ada atau tidak adanya gejala multikolinearitas dengan menggunakan besaran nilai VIF (*Variance Inflation*

*Factor*) yang diolah menggunakan alat bantu program analisa data SPSS ver. 22 dimana nilai VIF dari masing-masing variabel bebas mempunyai nilai diantara 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh). Berdasarkan Tabel 5.6 dapat dijabarkan nilai VIF masing-masing variabel sebagai berikut :

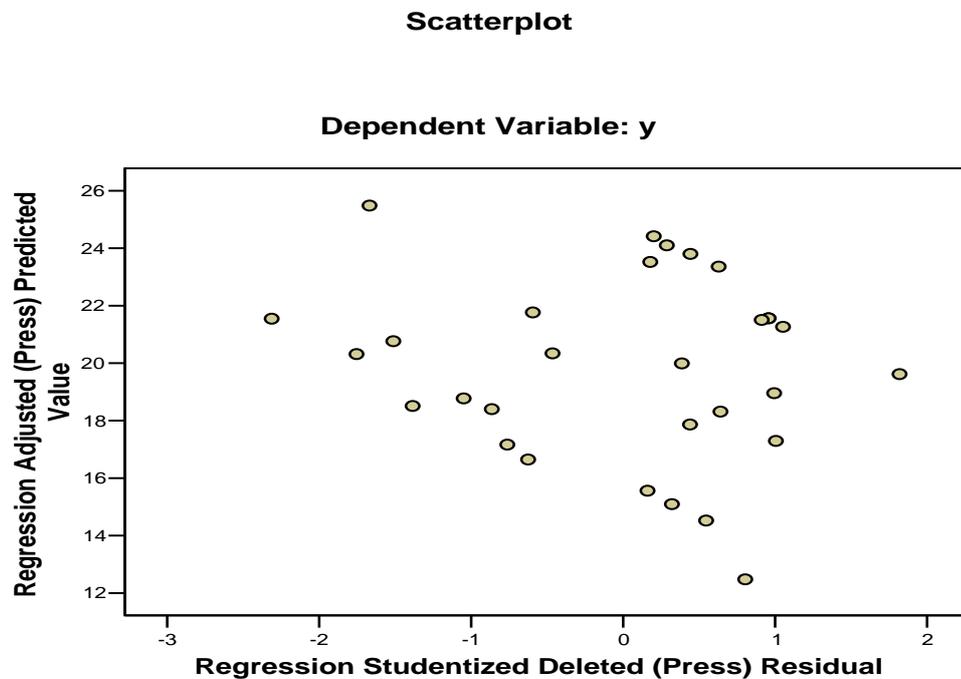
Tabel 5.6.  
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.715	23.242		.805	.425		
	Total Kemampuan Aparat	.997	.156	.821	3.364	.000	.126	7.958
	Total Prosedur Pelayanan	1.073	.161	.936	9.173	.000	.106	9.473
	Total Sarana Prasarana	.931	.092	.766	8.437	.000	.364	2.746

a. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik  
Sumber : Data Diolah, 2021

## B. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah variabel pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak. Suatu persamaa regresi dikatakan mempunyai heterokedastisitas apabila dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS ver 12 tidak menggambarkan suatu pola yang sama dan membentuk suatu garis lurus atau bisa dikatakan bersifat homokedastik. Dalam penelitian ini gambar grafik scatter plot dapat ditampakkan dalam Gambar 5.1.



Sumber : Data Diolah, 2021

Gambar 5.1.

Grafik Scatter Plot

Dalam penampila gambar grafik *Scatter Plot* menunjukkan pola penyebaran pada titik-titiknya dan tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dalam penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung heterokedastisitas.

### C. Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu keadaan dimana variabel pengganggu pada periode yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan nilai Durbin-Watson. Apabila nilai Durbin-Watson dalam penelitian ini mendekati

2 (dua) maka bisa dikatakan bahwa penelitian ini tidak mengandung autokorelasi. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat dari analisa pengolahan data menggunakan SPSS ver. 22 menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson berjumlah 1,429 sehingga penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung autokorelasi.

Tabel 5.8  
 Hasil Uji Autokorelasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.894	.878	1.429

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

b. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik

Sumber : Data Diolah, 2021

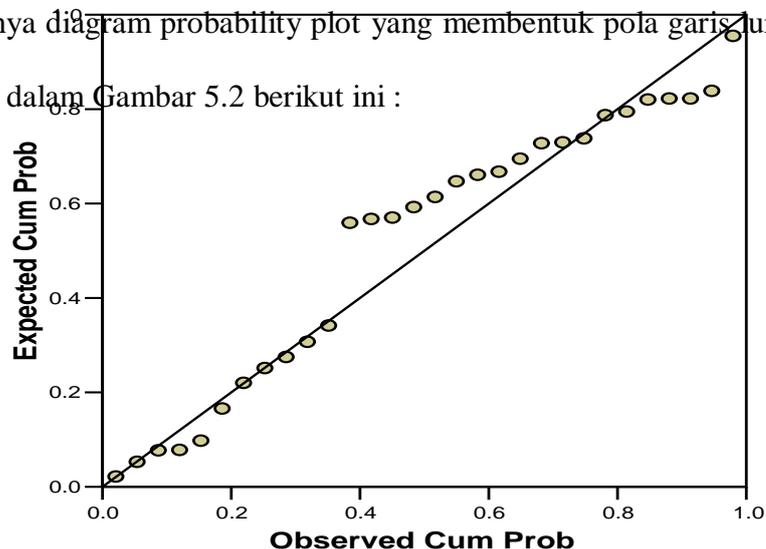
#### D. Normalitas

Untuk mengetahui hasil perhitungan bersifat normalitas dapat dilakukan dengan melihat gambar histogram yang membandingkan antara data observasi

dengan **Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual** yang mendekati distribusi normal. Dalam penelitian ini terlihat

bahwa untuk pengujian normalitas menunjukkan sifat normal dengan **Dependent Variable: y**

ditampilkannya diagram probability plot yang membentuk pola garis lurus seperti yang terlihat dalam Gambar 5.2 berikut ini :



Sumber : Data Diolah, 2021

Gambar 5.2.

Uji Normalitas

### **5.1.7. Pengujian Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis yang berkembang saat ini maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pengujian, yaitu :

- Uji F (Pengujian secara simultan)
- Uji t (Pengujian secara parsial)
- Uji Beta (Pengujian secara dominan)

Dengan dibantu menggunakan program analisa pengolahan data SPSS Ver. 22., yang dapat diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut :

#### **A. Pengujian Secara Simultan (Uji-F)**

Uji F berfungsi untuk menguji variabel kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana, apakah dari ketiga variabel yang diteliti mempengaruhi secara simultan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Analisa dilakukan dengan menggunakan

alat bantu program pengolahan data SPSS ver. 22 yang dapat dijelaskan dalam Tabel 5.8 berikut :

Tabel 5.8  
Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	412.892	3	137.631	14.999	.000 <sup>b</sup>
	Residual	45.877	48	.956		
	Total	458.769	51			

a. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik

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

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS ver. 22 yang dituangkan dalam tabel di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Merumuskan Hipotesis

$H_0 : b_i = 0$ , artinya variabel independen (X) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

$H_a : b_i \neq 0$ , variabel independen (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

b) Menghitung nilai  $F_{hitung}$

Berdasarkan hasil analisa data SPSS diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 14,999 dengan signifikan 0,000.

c) Menentukan kriteria penerimaan

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah = 0,05 atau dengan interval keyakinan sebesar 95% dengan df (n-k-1) = 51 dan ditentukan nilai  $F_{tabel} = 2,78$ .

d) Membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

Oleh karena nilai  $F_{hitung}$  sebesar 14,999, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil  $F_{hitung} = 14,999$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,78$  atau bisa dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### B. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Untuk menguji variabel secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat digunakan uji t. Ini dapat dilihat dalam hasil analisa pengolahan data SPSS ver. 22 yang tertuang dalam Tabel 5.9 berikut :

Tabel 5.9  
Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

1 (Constant)	18.715	23.242		.805	.425		
Total Kemampuan Aparat	.997	.156	.821	3.364	.000	.126	7.958
Total Prosedur Pelayanan	1.073	.161	.936	9.173	.000	.106	9.473
Total Sarana Prasarana	.931	.092	.766	8.437	.000	.364	2.746

a. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik  
Sumber : Data Diolah, 2021

Adapun hasil uji t masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh kemampuan aparat ( $X_1$ ) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang (Y)

a) Merumuskan hipotesis

- $H_0 : b_1 = 0$ , artinya  $X_1$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel kemampuan aparat terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
- $H_a : b_1 \neq 0$ , artinya  $X_1$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel kemampuan aparat terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 22 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel kemampuan aparat sebesar 3,364 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-k-1) = 51$ . yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 2,675.

d) Membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 3,364. lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,675 yang berarti variable kemampuan aparat signifikan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

2. Pengaruh Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang (Y)

a) Merumuskan hipotesis

- $H_0 : b_2 = 0$ , artinya  $X_2$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel Prosedur pelayanan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
- $H_a : b_2 \neq 0$ , artinya  $X_2$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel Prosedur pelayanan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 22 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel Prosedur pelayanan sebesar 9,173 dengan tingkat signifika sebesar 0,000

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-k-1) = 51$  yang ditentukan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,675.

d) Membandingkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dengan nilai  $t_{\text{tabel}}$

Oleh karena  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 9,173 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,675 yang berarti variabel Prosedur pelayanan signifikan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

3. Pengaruh sarana prasarana ( $X_3$ ) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang (Y)

a) Merumuskan hipotesis

- $H_0 : b_3 = 0$ , artinya  $X_3$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
- $H_a : b_3 \neq 0$ , artinya  $X_3$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 22 diketahui bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel sarana prasarana sebesar 8,437 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-k-1) = 51$  yang ditentukan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,675.

d) Membandingkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dengan nilai  $t_{\text{tabel}}$

Oleh karena  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 8,437 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,675 yang berarti variabel sarana prasarana signifikan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 22 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) signifikan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang dengan ringkasan sebagai berikut :

- Variabel Kemampuan aparat ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{\text{hitung}}$  3,364 >  $t_{\text{tabel}}$  2,675
- Variabel Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{\text{hitung}}$  9,173 >  $t_{\text{tabel}}$  2,675
- Variabel Sarana prasarana ( $X_3$ ) dengan nilai  $t_{\text{hitung}}$  8,437 >  $t_{\text{tabel}}$  2,675

### **C. Pengujian Secara Dominan (Uji Beta)**

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

Tabel 5.10.  
Uji Hasil Beta

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	18.715	23.242				.805
Total Kemampuan Aparat	.997	.156	.821	3.364	.000	.126	7.958
Total Prosedur Pelayanan	1.073	.161	.936	9.173	.000	.106	9.473
Total Sarana Prasarana	.931	.092	.766	8.437	.000	.364	2.746

a. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik  
Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang adalah variabel sarana prasarana ( $X_3$ ). Penelitian ini juga menemukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) dan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.11  
Hasil Uji Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.894	.878	1.429

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

b. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik  
Sumber : Data Diolah, 2021

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,729 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana mempunyai kontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 72,9%, sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **5.2. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan terhadap analisis ini dilakukan berdasarkan hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

- Diduga ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara simultan terhadap efektivitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
- Diduga ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.
- Diduga variabel sarana prasarana yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

**Hasil penelitian menunjukkan bahwa :**

- Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 14,999, lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,78$ . Hasil analisa menunjukkan bahwa

variabel bebas/independen (X) faktor kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara simultan *signifikan berpengaruh* terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 72,9% sedangkan sisanya 27,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

- Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 22 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) *signifikan berpengaruh* secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang dengan ringkasan sebagai berikut :
  - Variabel kemampuan aparat ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 3,364 > t_{tabel} 2,675$
  - Variabel Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 9,173 > t_{tabel} 2,675$
  - Variabel sarana prasarana ( $X_3$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 8,437 > t_{tabel} 2,675$
- Dari penelitian juga diperoleh jawaban bahwa diantara kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana, maka sarana prasarana ( $X_3$ ) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

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

Dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, maka dalam penelitian ini mencoba mengungkap beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dimaksud adalah faktor kemampuan aparat, prosedur pelayanan, dan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

#### **5.2.1. Pengaruh Kemampuan Aparat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik**

Agar dapat mewujudkan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, tidak hanya tergantung pada baiknya proses dan prosedur pelayanan yang diterapkan namun sangat tergantung pada sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan, baik kualitas maupun perilakunya SDM aparatur mempunyai kedudukan yang sangat penting karena mereka sekaligus melaksanakan fungsi sebagai perumus, perencanaan, pelaksana dan pengawas pembangunan. Untuk itu SDM aparat pemerintah harus bersih dan berwibawa.

Kemampuan aparat yang dimaksud dalam penelitian ini dapat dilihat dari tiga indikator penelitian, yaitu kedisiplinan dalam menjalankan tugas, pengetahuan terhadap konsep pelayanan terpadu, dan kemampuan dalam melakukan koordinasi pada berbagai bidang, instansi dan lembaga lain yang memiliki keterkaitan dalam hal pelayanan terpadu.

Responden menganggap bahwa kedisiplinan aparat menjalankan tugas memiliki peran yang cukup penting sehubungan dengan kemampuan aparat dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Kedisiplinan aparat mencakup ketepatan pada jam masuk maupun pulang kantor, penegakan aturan yang telah ditetapkan, tugas dan fungsi masing-masing sesuai dengan *job description*, serta kedisiplinan dalam hal mengutamakan pelayanan kepada masyarakat atau konsumen.

Kemampuan aparat dalam melakukan koordinasi pada berbagai bidang, instansi dan lembaga lainnya yang memiliki keterkaitan dalam hal pelayanan terpadu, berada pada prioritas kedua. Kemampuan aparat dari sisi pengetahuan terhadap konsep pelayanan terpadu merupakan prioritas selanjutnya yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan memperhatikan bahwa dalam menerapkan unsur-unsur pendekatan pelayanan mutu terpadu belum sepenuhnya aparat mampu mewujudkannya dalam pelayanan. Hal ini disebabkan karena.

- a. Tidak semua aparat memahami dan mengetahui mengenai Pendekatan pelayanan terpadu sehingga unsur-unsur pelayanan terpadu tidak dapat diterapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- b. Upaya-upaya untuk mewujudkan pelayanan yang efektif melalui pendekatan pelayanan terpadu belum dilakukan sehingga proses dan prosedur pelayanan, kualitasnya tidak meningkat.

Apabila variabel kedisiplinan, pengetahuan menganggap kualitas pelayanan akan semakin baik, pelayanan terhadap masyarakat semakin efektif dan efisien.

Kemampuan aparat dalam menerapkan pelayanan terpadu pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang penting diupayakan, karena bagaimanapun baiknya unsur-unsur lain dalam pelayanan namun tidak dibarengi dengan kemampuan yang baik, pelayanan yang diberikan tidak akan optimal.

Secara umum, kemampuan manusia dapat di bagi menjadi tiga bagian pokok. Yaitu *technical skill*, *Conceptual skill*, dan *human skill*. *Technical skill* adalah kemampuan manusia yang diperoleh dari lembaga-lembaga pendidikan formal, dan *conceptual skill* adalah kemampuan yang diperoleh dari kursus-kursus dan lembaga pendidikan latihan, sedangkan *human skill* adalah kemampuan yang ditransfer melalui hubungan manusia dengan manusia.

### **5.2.2. Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik**

Untuk mengoptimalkan sistem pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, diperlukan penerapan dan mekanisme prosedur kerja yang jelas, sederhana dan transparan. Jika prosedur pelayanan kurang jelas serta kurang efektif dan efisien, akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang akan dilayani.

Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini dapat dilihat dari tiga indikator penilaian, yaitu (1) persyaratan yang harus disiapkan oleh konsumen atau masyarakat dalam mengurus perizinan baik persyaratan fisik maupun administratif, (2) proses pelayanan kepada masyarakat sejak pengajuan

permohonan sampai p[ada penerbitan, izin tanpa menggunakan waktu yang cukup lama, dan (3) penerbitan izin sesuai permohonan konsumen.

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh prosedur pelayanan lebih menitik beratkan pada aspek proses pelayanan sejak pengajuan permohonan sampai pada penerbit izin, tanpa menggunakan waktu yang cukup lama. Responden menganggap bahwa masih banyak proses pelayanan yang seharusnya dapat segera terselesaikan dengan cepat dan baik, namun aparat tidak tanggap dengan keluhan masyarakat tersebut. Proses penelitian / pemeriksaan berkas yang diajukan oleh pemohon atau masyarakat untuk selanjutnya mendapatkan rekomendasi perizinan masih dianggap kurang efektif.

Prosedur pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang telah diupayakan sesederhana mungkin. Hal ini dapat dilihat dari upaya untuk memaksimalkan proses dan prosedur pelayanan melalui pengurus loket sehingga dalam menerima pelayanan, perpindahan antar instansi dalam pengelolaan izin dapat dihadiri. Pengurangan loket pelayanan dalam satu tempat dengan waktu yang singkat. Adanya responden yang menganggap bahwa pelayanan masih kurang sederhana diasumsikan penyebabnya adalah :

Keadaan ini menyebabkan ada responden yang memberi tanggapan bahwa prosedur pelayanan masih kurang sederhana. Selain kesederhanaan, prosedur pelayanan dapat efektif apabila terdapat kepastian dan kejelasan mengenai prosedur pelayanan. Dari pengamatan yang dilakukan nampak bahwa kepastian terhadap

proses dan prosedur pelayanan sudah baik karena semua tahapan yang dilaksanakan jelas dan sudah diatur sedemikian rupa.

### **5.2.3. Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik**

Sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama yaitu : (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 rangka gerakan para pengguna/pelaku (5) ketepatan susunan stabilitas pekerjaan lebih terjamin (6) menimbulkan rasa nyaman dan puas bagi orang-orang yang berkepentingan dan mempergunakannya.

Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam penelitian, yaitu (1) peralatan administrasi atau alat tulis kantor yang disesuaikan dengan beban pekerjaan yang diselesaikan (2) gedung/kendaraan yang mendukung kelancaran pelayanan, dan (3) biaya operasional yang diukur berdasarkan pengalaman responden mengurus berbagai izin pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

Dengan demikian menjadi masukan bagi aparat dan Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang untuk menyediakan ruangan pelayanan yang lebih representatif, karena ruangan yang ada saat ini kurang mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

Salah satu faktor yang menyebabkan ruangan pelayanan pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang yang belum memberikan kenyamanan kepada aparat adalah ukuran luas ruangan yang tidak memadai sehingga cenderung mengakibatkan pelayanan yang dilakukan menjadi terhambat dan sebagian masyarakat terpaksa harus menunggu diluar ruangan. Selain itu, dalam ruangan pelayanan kurang tersedia sarana pendukung seperti kursi belum ada diruangan tunggu terpaksa masyarakat yang datang mengurus perizinan pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sambil berdiri, tidak ada Ac diruangan tunggu, sehingga muncul kebosanan masyarakat dalam mengurus izin disamping fasilitas televisi diruangan tunggu belum tersedia.

Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, cepat dan tepat kepada masyarakat, juga dibutuhkan peralatan administrasi seperti alat tulis kantor, komputer dan lain-lain. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa peningkatan pelayanan bagi masyarakat dengan sarana komputer yang tersedia saat ini belum sepenuhnya membantu kecepatan proses pelayanan.

#### **5.2.4. Pengaruh Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik**

Pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang telah diulas secara mendalam dan sistematis. Hal ini tercermin dengan pembahasan masing-masing indikator yang berperan penting. Pada bagian sub bab ini,

penulis ingin mengungkapkan analisis ketiga faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan berdasarkan jawaban responden.

Sebaran distribusi responden, selain mengacu pada jawaban responden pada pembahasan sebelumnya terhadap indikator dari masing-masing faktor, juga melalui wawancara mendalam baik terhadap responden maupun informan. Secara umum, mereka berasumsi bahwa faktor prosedur pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap baik atau tidaknya kualitas pelayanan. Karena dengan prosedur pelayanan seluruh rangkaian kegiatan yang dikelola oleh Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang akan berjalan secara efektif, efisien dan berkualitas.

Setelah itu kemampuan aparat yang baik juga diasumsikan akan memberikan dampak positif secara simultan pada kedua faktor lainnya yaitu prosedur pelayanan akan berjalan efektif dan efisien jika didukung oleh sumber daya manusia aparat yang handal, meskipun diperhadapkan pada sarana dan prasarana yang terbatas.

## BAB VI

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 35,513, lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,70$ . Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel bebas/independen (X) faktor kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara simultan *signifikan berpengaruh* terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 71,9% sedangkan sisanya 28,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
2. Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 15 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) *signifikan berpengaruh* secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang dengan ringkasan sebagai berikut :
  - Variabel kemampuan aparat ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 3,221 > t_{tabel} 2,060$
  - Variabel Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 2,964 > t_{tabel} 2,060$
  - Variabel sarana prasarana ( $X_3$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 5,315 > t_{tabel} 2,060$

3. Dari penelitian juga diperoleh jawaban bahwa diantara kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana, maka sarana prasarana ( $X_3$ ) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

## **6.2. Saran**

Dari kesimpulan yang dikemukakan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen ( $X$ ) yang meliputi kemampuan aparat ( $X_1$ ), prosedur pelayanan ( $X_2$ ), dan sarana prasarana ( $X_3$ ) dapat digunakan dalam efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sehingga pihak Dinas dapat lebih meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang
2. Dari ketiga variabel independen ( $X$ ) menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai kontribusi yang berbeda terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, sehingga variabel tersebut menjadi perhatian pihak instansi terkait.
3. Variabel sarana prasarana yang paling dominan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sehingga pihak pimpinan lebih meningkatkan sarana prasarana kerja dalam

meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang untuk masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfian (2013), *Pengantar Teori Organisasi*, Jakarta Bali Pustaka
- Assauri, Sofyan, (2014), *Menejemen Produksi Atmosudirjo*, Yogyakarta, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada
- Batinggi, H.A. (2011), *Pelayanan Umum*, Ujung Pandang, UNHAS
- Catheryne Devrye, (2011), *Good service, Good Business*, Jakarta, Gramadia
- Dessler Gary, (2011), *Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT Prenhallindo
- Endang Lestari Gurnitowati, (2013), *Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima*, Jakarta, Haji Masagung
- Handoko, Hani (2014), *Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Hasibuan, Malayu, S.P, (2011), *Pengantar Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Haji Masagung
- Hochberg, (2002) *Delivering Quality Service: Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, New york.
- Ibrahim, Buddy, (2011), *Total Quality Manajemen*, Jakarta, Balai Pustaka
- Indriyo Gitosudarmo, (2014), *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada
- Lembaga Administrasi Negara, (2011) *Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta. LAN RI
- Manullang, (2014), *Administarasi Kepegawaian*, Jakarta, Haji Masagung
- Moenir, (2014), *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Haji Masagung
- Mitrani, Alain, (2013), *manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi*, Jakarta, Balai Pustaka
- Musaneff, (2014), *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Nyoman I. Sudita, (2011), *Teori Organisasi Manajemen*, Jakarta, Pustaka Jaya

- Notoatmodjo, Sukidjo (2011), *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta
- Odione (2013), *Pengantar Manajemen*, Jakarta, Gramedia
- Prayudi, (2011), *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Haji Masagung
- Prasetya Irawan, (2011), *Pengantar Sumber Daya Manusia*, STIA LAN Pres, Jakarta
- Porwadarminta, dkk, (2006), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Salusu, J, (2014), *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprotif*, PT. Grasindo, Jakarta
- Shadely (2011), *Teori Organisasi*, Alfabeta, Bandung
- Sespanas LAN, (2013), *Agenda Perilaku Pelayanan publik*, Jakarta, lembaga Administrasi Negara
- Siatupang (2011), *Pengantar Sistem Manajemen*, Jakarta, Balai Pustaka
- Sugiono, (2011), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfa Beta
- Stoner, (2014), *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Gramedia
- Tjokoroamidjoyo, Bintoro, (2011), *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*, Jakarta.
- The Liang Gie, (2013), *Administrasi Pemerintahan Modern*, Jakarta, Haji Masagung
- Wahab S, Abdul (2011). *Analisa kebijakan dari Formulir ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Weir, Sandy. (2013), *Strategic Planning in Local Government*. Washington : Planner Press.
- Dwiyanto, Agus, (2013), *Reformasi Birokrasi*, Yogyakarta, Universitas Gadjadara, Perss
- Wirawan, Sarlito, (2013), *Pokok-Pokok Teori Organisasi*, Jakarta, Balai Pustaka



## Lampiran 1.

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada:  
Yth. Bapak/Ibu  
di  
Tempat

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan adanya penelitian dalam rangka Penyusunan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAHAN KECAMATAN BATULAPPA KABUPATEN PINRANG”**, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu sejenak untuk mengisi angket ini.

Jawaban Bapak/Ibu tidak mempengaruhi penilaian kinerja anda. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dan sesuai dengan kode etik penelitian, maka semua data dijamin kerahasiaannya. Jangan berpikir terlalu rumit, saya berharap Bapak/Ibu menjawab dengan lebih leluasa sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialami, bukan berdasarkan seharusnya.

Saya sangat menghargai atas segala partisipasi dan ketulusan Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner ini dan saya sangat berterima kasih atas semua kerjasamanya.

#### Petunjuk Penelitian

1. Isilah identitas dengan benar dan lengkap pada tempat yang telah disediakan
2. Isilah semua nomor dalam angket ini dan jangan sampai ada yang terlewatkan
3. Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling dialami
4. Jawablah setiap bagian kuesioner sesuai dengan petunjuk pengisian yang ada

Hormat Saya,

Peneliti

**MUHAMMAD SYUKUR**  
**2017.MM.2.0950**

A. Identitas Responden

1. Nama : (bisa tidak diisi)  
 2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita  
 3. Pendidikan :  
 3. Usia :  
 4. Lama Bekerja :

B. Isilah jawaban berikut sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu alami dengan cara memberi tanda checklist(√) pada kolom yang tersedia. Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju  
 S = Setuju  
 RR = Ragu-Ragu  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

NO	DAFTAR PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>KEMAMPUAN APARAT (X<sub>1</sub>)</b>						
1.	Keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat					
2.	Tingkat kedisiplinan menjadi ukuran kualitas pelayanan oleh aparat					
3.	Semua pegawai bekerja dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman sesuai dengan bidang tugas masing – masing					
4.	Tingkat pengetahuan dan keterampilan menentukan kecepatan pelayanan aparat kepada masyarakat					
5.	Keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat					
<b>PROSEDUR PELAYANAN (X<sub>2</sub>)</b>						
1.	Semua pegawai bekerja berdasarkan sesuai dengan deregulasi dan prosedur pelayanan yang telah ditentukan					
2.	Pemberian pelayanan dilakukan melalui penyerdehanaan prosedur dalam pelaksanaan pelayanan (deregulasi)					
3.	Pemberian pelayanan dilakukan dengan menyerdehanakan birokrasi (debirokratisasi)					
4.	Semua masyarakat memperoleh pelayanan tanpa berbelit – belit (debirokratisasi)					

NO	DAFTAR PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>SARANA PRASARANA (X<sub>3</sub>)</b>						
1.	Semua pegawai menyelenggarakan pelayanan dengan menggunakan peralatan administrasi					
2.	Peralatan administrasi yang memadai menjadi tolok ukur kelancaran pemberian pelayanan kepada masyarakat					
3.	Efektivitas pelayanan publik didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai semisal keberadaan gedung dan kendaraan operasional					
4.	Pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan biaya operasional yang terjangkau oleh masyarakat					
<b>EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)</b>						
1.	Semua pegawai bekerja dengan ketepatan penentuan waktu dan perhitungan biaya					
2.	Pencapaian pemberian pelayanan ditentukan dengan ketepatan dalam pengukuran dan menentukan pilihan					
3.	Pemberian pelayanan kepada masyarakat secara optimal ditentukan oleh kemampuan berfikir aparat dan kemampuan aparat menerima dan melakukan perintah atasan					
4.	Semua pegawai bekerja dengan menentukan dan fokus pada ketepatan menentukan tujuan					
5.	Dalam melakukan pelayanan, semua pegawai memahami standar operasional prosedur yang jelas					
6.	Semua pegawai telah melakukan transparansi tugas dengan baik					

***“TERIMAKASIH”***

**LAMPIRAN II**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA PENELITIAN**  
**1. HASIL UJI DESKRIPTIF ITEM PERNYATAAN**

**Kemampuan Aparat 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	23.1	23.1	23.1
4	31	59.6	59.6	82.7
5	9	17.3	17.3	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Kemampuan Aparat 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	23.1	23.1	23.1
4	31	59.6	59.6	82.7
5	9	17.3	17.3	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Kemampuan Aparat 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	14	26.9	26.9	73.1
5	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Kemampuan Aparat 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	14	26.9	26.9	73.1
5	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Prosedur Pelayanan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	14	26.9	26.9	73.1
5	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Prosedur Pelayanan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	12	23.1	23.1	69.2
5	16	30.8	30.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Prosedur Pelayanan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	23	44.2	44.2	44.2
4	13	25.0	25.0	69.2
5	16	30.8	30.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Prosedur Pelayanan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	23.1	23.1	23.1
4	31	59.6	59.6	82.7
5	9	17.3	17.3	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Sarana Prasarana 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	14	26.9	26.9	73.1
5	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Sarana Prasarana 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	38.5	38.5	38.5
4	20	38.5	38.5	76.9
5	12	23.1	23.1	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Sarana Prasarana 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	14	26.9	26.9	73.1
5	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Sarana Prasarana 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	38.5	38.5	38.5
4	20	38.5	38.5	76.9
5	12	23.1	23.1	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Efektivitas Pelayanan Publik 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	16	30.8	30.8	76.9
5	12	23.1	23.1	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Efektivitas Pelayanan Publik 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	14	26.9	26.9	73.1
5	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Efektivitas Pelayanan Publik 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	16	30.8	30.8	76.9
5	12	23.1	23.1	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Efektivitas Pelayanan Publik 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	24	46.2	46.2	46.2
4	14	26.9	26.9	73.1
5	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Efektivitas Pelayanan Publik 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	18	34.6	34.6	34.6
4	27	51.9	51.9	86.5
5	7	13.5	13.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Efektivitas Pelayanan Publik 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	23	44.2	44.2	44.2
4	13	25.0	25.0	69.2
5	16	30.8	30.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kemampuan Aparat 1	11.56	4.055	.635	.826
Kemampuan Aparat 2	11.56	4.055	.635	.826
Kemampuan Aparat 3	11.69	3.158	.747	.776
Kemampuan Aparat 4	11.69	3.158	.747	.776

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur Pelayanan 1	11.65	3.525	.826	.685
Prosedur Pelayanan 2	11.62	3.418	.826	.683
Prosedur Pelayanan 3	11.60	4.128	.561	.818
Prosedur Pelayanan 4	11.52	5.235	.410	.866

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sarana Prasarana 1	11.50	3.549	.582	.691
Sarana Prasarana 2	11.46	3.861	.536	.716
Sarana Prasarana 3	11.50	3.549	.582	.691
Sarana Prasarana 4	11.46	3.861	.536	.716

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Efektivitas Pelayanan Publik 1	19.04	11.332	.905	.891
Efektivitas Pelayanan Publik 2	19.00	11.725	.776	.909
Efektivitas Pelayanan Publik 3	19.04	11.332	.905	.891
Efektivitas Pelayanan Publik 4	19.00	11.725	.776	.909
Efektivitas Pelayanan Publik 5	19.02	13.588	.584	.931
Efektivitas Pelayanan Publik 6	18.94	11.820	.730	.916

## 2. UJI NORMALITAS

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		52	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.94844744	
Most Extreme Differences	Absolute	.179	
	Positive	.132	
	Negative	-.179	
Test Statistic		.179	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.065 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.059
		Upper Bound	.071

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.949 <sup>a</sup>	.900	.894	.978	1.429

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

b. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	412.892	3	137.631	143.999	.000 <sup>b</sup>
	Residual	45.877	48	.956		
	Total	458.769	51			

a. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik

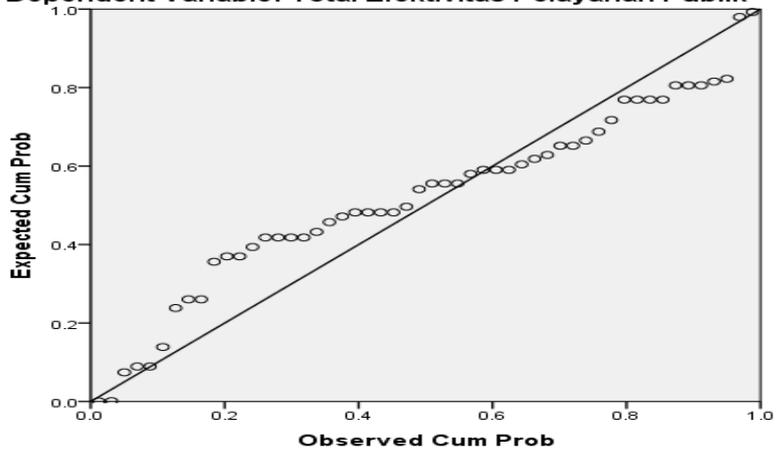
b. Predictors: (Constant), Total Sarana Prasarana, Total Kemampuan Aparat, Total Prosedur Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.749	.930		-.805	.425		
Total Kemampuan Aparat	.526	.156	-.433	3.364	.002	.126	7.958
Total Prosedur Pelayanan	1.478	.161	1.289	9.173	.000	.106	9.473
Total Sarana Prasarana	.079	.092	.065	3.861	.394	.364	2.746

a. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**  
**Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik**



**Scatterplot**

**Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik**

