

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN MAJENE**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



**Oleh :**

**RISMA YULIATY  
2017.MM.2.1089**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2020**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN MAJENE**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



**Oleh :**

**RISMA YULIATY  
2017.MM.2.1089**

**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 DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MAJENE

Oleh :

**RISMA YULIATY**

Telah dipertahankan di depan penguji  
pada tanggal 18 Januari 2020  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui,  
Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,

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

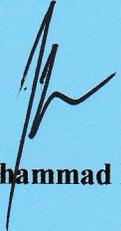
  
Dr. Muh. Said, M.M

Mengetahui :

Direktur PPS STIE Nobel Indonesia,

Ketua Prodi Magister Manajemen,

  
Dr. Maryadi, S.E., M.

  
Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si

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

**JUDUL TESIS :**

***ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN MAJENE.***

Nama Mahasiswa : RISMA YULIATY  
NIM : 2017MM21089  
Program Studi : Magister Manajemen  
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

**KOMISI PEMBIMBING:**

Ketua : Dr. Maryadi, S.E., M.Mi.  
Anggota : Dr. H. Muh. Said, M.M.

**TIM DOSEN PENGUJI :**

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. H. Saban Echdar, S.E., M.Si.  
Dosen Penguji 2 : Dr. M. Salim S, M.M.  
Tanggal Ujian : 18 Januari 2020

SK Penguji Nomor : 256/SK/PPS/STIE-NI/IX/2019

## 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, Januari 2020  
Mahasiswa Ybs,



**RISMA YULIATY**  
**NIM: 2017MM21089**

## ABSTRAK

**Risma Yuliaty. 2020. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene (dibimbing oleh Maryadi dan H. Muh. Said)**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana secara simultan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene (2) pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene (3) variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan survei dengan teknik analisis korelasional untuk mengetahui antara variabel terikat dan variabel bebas. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene yang berjumlah 250 orang. Dalam kaitan ini peneliti mengambil sampel dengan teknik *simple random sampling* (acak sederhana) dengan menentukan sampel sebanyak 50 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 16,770 lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,70$ . Hasil analisa di atas menunjukkan bahwa variabel bebas/independen (X) faktor kemampuan aparat, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana secara simultan signifikan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene (2) dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 22 maka diketahui bahwa hanya variabel Prosedur Pelayanan ( $X_2$ ) yang signifikan berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene (3) Prosedur Pelayanan ( $X_2$ ) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Kata kunci: *kemampuan aparat, prosedur pelayanan, sarana prasarana dan efektivitas pelayanan*



## ABSTRACT

**Risma Yuliaty. 2020. Analysis of Factors Affecting the Effectiveness of Public Services at Library and Archives Service in Majene, supervised by Maryadi and H. Muh. Said.**

*The study aims to determine and analyze (1) the effect of the ability of the apparatus, service procedures, and infrastructure facilities simultaneously toward the effectiveness of public services at Department of Library and Archives in Majene (2) the effect of the ability of the apparatus, service procedures, and infrastructure facilities partially toward the effectiveness of public services at Library and Archives Service in Majene (3) the most dominant variable affects the effectiveness of public services at Library and Archives Service in Majene.*

*This type of study is a survey approach with correlational analysis techniques to determine between the dependent variable and the independent variable. In this study, the population taken was the employee of the Department of Library and Archives in Majene totaling 250 people. In this relation, the writer took a sample with a simple random sampling by determining a sample of 50 people. Analysis of the data used is multiple regression analysis (multiple regression analysis).*

*The results showed that (1) the results of the F test or simultaneous testing showed that the count was 16.770, greater than the F table 2.70. The results of the above analysis indicate that the independent variable (X) is a factor the ability of the apparatus, service procedures, and infrastructure simultaneously has a significant effect on the effectiveness of public services at Department of Library and Archives in Majene (2) from the description of the t test using the SPSS ver. 22 it is known that only the Service Procedure variable (X<sub>2</sub>) has a significant partial effect on the effectiveness of public services at the Library and Archives Service in Majene (3) Service Procedure (X<sub>2</sub>) is the most dominant factor affecting the effectiveness of public services at the Library and Archives Service in Majene.*

**Keywords:** *the ability of apparatus, service procedures, infrastructure and effectiveness of services*



## KATA PENGANTAR

### **Bismillahirrahmanirahim,**

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas karunia dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Tesis yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan tesis ini banyak mengalami kendala, namun berkat motivasi, bantuan, bimbingan, kerja sama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada mereka yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan penyusunan tesis, antara lain :

1. Bapak Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M selaku Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. Bapak Dr. Maryadi, S.E., M.M, selaku Direktur PPS STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. Bapak Prof. Dr. H. Saban Echdar, S.E., M.Si, selaku Asisten Direktur I PPS STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. Bapak Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi Magister Manajemen PPS STIE Nobel Indonesia Makassar.
5. Bapak Dr. Maryadi, S.E., M.M, selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. H. Muh. Said, M.M. selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan, dukungan, saran dan kritik yang membangun untuk kelancaran penulisan tesis ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Saban Echdar, S.E., M.Si dan Bapak Dr. M. Salim S, M.M. selaku Tim Penguji yang telah memberikan banyak masukan untuk kesempurnaan tesis ini.

7. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf PPS STIE Nobel yang telah membantu selama proses perkuliahan sampai pada tahap penyelesaian penyusunan Tesis ini.
8. Kedua Orang Tua alm. H. Idris Sanneng dan Hj. Rosita Halim serta Mertua alm. Sjarifuddin Mandra dan almrh. Dewiyanti.
9. Suamiku tercinta Adi Ahsan SJ Mandra, S.E., M.Si., serta anak-anakku tersayang Salsabila Adi Ahsan, Pandrita Pamaroroi, dan Pangeran Mujahidin atas segala motivasi dan dorongan setulus hati dalam menyelesaikan studi program Pascasarjana, semoga ilmu yang penulis dapatkan bermanfaat bagi keluarga.
10. Keluarga dan Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Manajemen PPS STIE Nobel Indonesia, atas kebersamaan yang dilalui bersama penuh suka cita.
11. Keluarga besar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene atas perkenaannya membantu penelitian ini.
12. Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene yang bersedia dijadikan obyek penelitian penulis.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Makassar, Januari 2020

Penulis

**RISMA YULIATY**

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM .....	i
PENGESAHAN TESIS .....	ii
HALAMAN IDENTITAS .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Kebijakan .....	10
2.3. Pelayanan .....	11
2.4. Pengertian Pelayanan Publik .....	13
2.5. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	13
2.6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	14
2.7. Efektivitas Pelayanan Publik .....	16
2.8. Kualitas Pelayanan Publik .....	18
2.9. Kemampuan Aparat .....	22

2.10. Sarana dan Prasarana .....	26
<b>BAB III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b>	
3.1. Kerangka Konseptual .....	28
3.2. Hipotesis Penelitian .....	29
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	30
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1. Desain Penelitian .....	33
4.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	33
4.3. Populasi dan Sampel .....	35
4.4. Metode Pengumpulan Data .....	35
4.5. Teknis Analisis Data .....	36
4.5.1 Uji Validitas .....	36
4.5.2 Uji Reliabilitas .....	37
4.5.3 Regresi Linear Berganda .....	37
4.6. Uji Hipotesis .....	38
4.6.1 Uji F .....	38
4.6.2 Uji t .....	39
4.7. Uji Asumsi Klasik .....	40
4.7.1. Uji Multikolinearitas .....	40
4.7.2. Uji Autokorelasi .....	42
4.7.3. Uji Heterokedastisitas .....	42
4.7.4. Uji Normalitas .....	44
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Hasil Penelitian .....	45
5.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
5.1.2. Identitas Responden .....	56
5.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	58
5.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66

5.1.5. Uji Analisa Regresi Linear Berganda.....	69
5.1.6. Multikolinearitas .....	71
5.1.7. Pengujian Hipotesis .....	74
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	45
5.2.1. Pengaruh Kemampuan Aparat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Hipotesis .....	83
5.2.2. Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik .....	85
5.2.3. Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Publik .....	87
5.2.4. Pengaruh Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	89

## **BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Simpulan .....	91
6.2. Saran .....	92

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 5.1. Sebaran Responden menurut Jenis Kelamin.....	57
Tabel 5.2. Sebaran Responden menurut Kelompok Umur .....	57
Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Kemampuan Aparat .....	59
Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Prosedur Pelayanan.....	60
Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Sarana Prasarana .....	62
Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Item-item Efektivitas Pelayanan Publik .....	64
Tabel 5.7. Hasil Uji Item Variabel.....	67
Tabel 5.8. Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel .....	68
Tabel 5.9. Hasil Perhitungan Regresi .....	69
Tabel 5.10. Hasil Uji Multikolinearitas .....	71
Tabel 5.11. Hasil Uji Autokorelasi .....	73
Tabel 5.12. Hasil Uji F.....	74
Tabel 5.13. Hasil Uji t.....	76
Tabel 5.14. Uji Hasil Uji Beta .....	80
Tabel 5.15. Hasil Uji Determinasi .....	81

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	29
Gambar 5.1 Grafik Scatter Plot .....	72
Gambar 5.1 Uji Normalitas .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 2. DATA RESPONDEN

LAMPIRAN 3. HASIL PENGOLAHAN DATA PENELITIAN

*a. Tabulasi Data Penelitian*

*b. Hasil Tanggapan Responden*

*c. Uji Validitas*

*d. Uji Reliabilitas*

*e. Uji Asumsi Klasik*

*f. Uji Regresi Berganda*

LAMPIRAN 4. SURAT IZIN PENELITIAN

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Silaban (2016), budaya kerja birokrasi pemerintah yang telah diciptakan dan dikembangkan agar pegawai negeri menjadi loyalis, penurut dan menunggu petunjuk atasan, telah melekat kuat pada sikap tindaktanduk setiap pegawai negeri. Seperti yang diketahui bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya untuk menciptakan suatu perubahan tata kelola pemerintahan yang baik dan dapat menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi memiliki tujuan menciptakan aparatur pemerintahan yang profesional, berkarakter, netral (bebas dari intervensi politik), berdedikasi, mampu memberikan pelayanan publik yang baik, memegang teguh kode etik sebagai aparatur negara serta bebas dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).

Pada awalnya pengelolaan birokrasi ditekankan pada alat dan proses tetapi pada dewasa ini, hal tersebut bergeser pada aspek sumber daya manusia sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan sesuai tujuan nasional. Sumber daya manusia yang dimaksudkan disini yakni aparatur negara profesional antara lain yang memiliki kinerja yang baik, kedisiplinan, kesetiaan dan ketaatan kepada negara, mampu menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa, memiliki moral dan mental yang baik serta yang tidak kalah pentingnya yaitu menyadari tanggungjawabnya sebagai pelayan publik/masyarakat.

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

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya yang tentunya penuh tantangan dan peluang. Aparatur Negara sebagai pemberi pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah (*Aparatur Negara*) mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan.

Efektivitas pelayanan 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.

Selanjutnya menurut Hassan (Silaban, 2016) menawarkan sebuah model pendekatan untuk mempelajari akses masyarakat terhadap pelayanan publik dalam tiga dimensi yaitu Pertama, Dimensi Kognitif yang mencakup Kesadaran akan masalah, Kesadaran tentang sumber daya yang diperlukan untuk mengatasi masalah, Pengetahuan tentang dimana dan bagaimana mendapatkan sumberdaya, Perasaan percaya diri dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Kedua, Dimensi Perilaku yang mencakup Kemampuan berkomunikasi. Ketiga, Dinamika interaksi sosial yang mencakup Pola perilaku klien, Hasil dari peranan klien. Keempat, Dimensi Birokratik-Administratif yang mencakup Kekakuan prosedur, Pemerataan perlakuan, Jarak sosial klien dan petugas, Tersedianya saluran untuk menyalurkan ketidakpuasan, Latar belakang serta pandangan birokrat, Derajat desentralisasi dan Kebijakan kepegawaian. Lebih lanjut Hassan mengidentifikasi perbedaan akses pada kelompok sosial ekonomi yang berbeda. Kelompok ekonomi miskin mempunyai akses yang berbeda dengan kelompok masyarakat kaya. Status askriptif pun mempengaruhi sikap dan perilaku klien, seperti jenis kelamin, etnis, umur, pekerjaan, tingkat pendidikan dan pendapatan.

Beberapa hal yang patut jadi perhatian pada Standar pelayanan publik yaitu: 1). Prosedur Pelayanan; yang dimaksudkan sebagai satu bentuk kesepakatan atau standar yang tetap yang dapat menjadi pedoman bagi yang memberikan

pelayanan dan yang menerima pelayanan publik tersebut. Adapun permasalahan yang terjadi dikemudian hari maka setidaknya standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan menjadi acuan akan mekanisme yang telah ditetapkan sehingga mengurangi konflik.

2). Waktu Penyelesaian; seperti halnya pelayanan secara umum, waktu tersebut tentu saja menjadi hal penting. Jika penyedia layanan dapat menyelesaikan dengan cepat maka kepercayaan publik akan meningkat. Waktu penyelesaian ini ditentukan pada saat pengajuan permohonan sampai pada tahap penyelesaian.

3). Produk Pelayanan; penyedia produk layanan publik harus memberika sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk pelayanan yang dimiliki karena penerima pelayanan harus paham mengenai produk pelayanan yang dimiliki sehingga hasil pelayanan menjadi tepat guna dan tepat sasaran.

4). Biaya Pelayanan; biaya pelayanan yang dibebankan kepada penerima layanan haruslah transparan, konsisten dan tentu saja sesuai batas kewajaran. Tidak boleh ada diskriminasi sehingga akan menumbuhkan kepercayaan, menghindari kecemasan kepada pemberi layanan terutama yang kurang mampu.

5). Sarana dan Prasarana; penyedia pelayanan dituntut untuk memiliki sarana dan prasarana yang memadai sehingga keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat dicapai.

6). Kompetensi Petugas; setiap kompetensi mengacu pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku. Kompetensi tersebut harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan sehingga menghasilkan layanan yang bermutu (Ivan Permadi, 2016).

Masyarakat pada saat membutuhkan pelayanan sering dihadapkan pada persoalan yakni rumitnya SOP yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini organisasi-organisasi pemerintah atau dinas/institusi pemerintah. Ribetnya persyaratan pelayanan, lamanya waktu pengurusan terkadang memicu reaksi dari masyarakat yang merasa tidak diperhatikan atau sengaja dipermainkan. Terkadang juga malah diperparah dengan buruknya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang tidak memadai.

Dinas atau instansi dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat yang menyediakan pelayanan publik saat ini mempunyai citra yang kurang baik di mata masyarakat selaku penerima layanan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu studi tentang faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sehingga ditemukan strategi dan formulasi yang tepat dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik melalui pembatasan pada tiga pokok masalah yaitu kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana dengan judul penelitian yaitu **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene”**.

## **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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene?
2. Apakah terdapat pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene?
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama (simultan) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

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

1. Sebagai bahan masukan untuk membantu para peneliti serta praktisi lainnya dalam melakukan penelitian tentang pelayanan publik.
2. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dalam merumuskan dan menetapkan kebijakan pelayanan serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Hasil penelitian dapat sebagai bahan informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **1. Mulki Manrapi (2013)**

Penelitian berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Ham Kalimantan Barat di Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hubungan yang terjadi antara faktor-faktor yang merupakan variabel bebas berupa kualitas kerja, kuantitas kerja, ketangguhan dan sikap terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan HAM Kalimantan Barat adalah bersifat positif. Hal ini berarti antara variabel-variabel tersebut berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai yang bersangkutan. Berdasarkan hubungan yang terjadi tersebut adalah dilakukan perhitungan dengan menggunakan uji koefisien kontingensi untuk mengukur seberapa besar kekuatan hubungan atau korelasi yang terjadi diantara masing-masing variabel terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan HAM Kalimantan Barat, maka variabel ketangguhan atau keandalan adalah merupakan variabel yang memiliki nilai paling besar korelasinya, yang kemudian disusul masing-masing oleh variabel sikap, kualitas kerja dan yang terakhir adalah kuantitas kerja. Dari hasil penelitian ini pula telah membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja dari pegawai Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan HAM Kalimantan Barat belum dilaksanakan secara optimal dapat diterima

## **2. Munzir Idris Ali (2014)**

Penelitian berjudul Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pada PT. Bank Bukopin Cabang Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Strategi pengembangan SDM melalui pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Bukopin Cabang Makassar, dan 2) Hasil pendidikan dan pelatihan mempunyai berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil analisis regresi berganda diperoleh bahwa pengaruh lima variabel (pengetahuan, keterampilan, tanggung jawab, sikap dan motivasi) yang diamati berpengaruh kuat terhadap tingkat kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan pada nilai  $R^2 = 86,08\%$ . Dari kelima variabel yang diamati maka variabel tanggung jawab memberikan hasil terbesar dengan persentase 38,08 persen, sedangkan variabel sikap memberikan hasil terkecil dengan persentase 8,00 persen terhadap kontribusi kinerja karyawan setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan.

## **3. Agus Paledengi (2011)**

Penelitian dengan judul “Analisis Kesamaan Persepsi Pegawai Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Jeneponto”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Berdasarkan atas hasil pengujian Korelasi Spearman Rank diketahui bahwa tidak ada perbedaan persepsi pegawai Eselon IV dan non eselon terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, dan 2) Hasil analisis faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai antara eselon IV dan non eselon ternyata terdapat kesamaan persepsi secara signifikan.

#### **4. Untung Yulianto (2013)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara motivasi dengan kinerja pegawai. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 87 karyawan divisi informasi dan teknologi, Bank Internasional Indonesia, Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara motivasi berprestasi dengan kepuasan kerja ( $r = - 0.344, p < 0.01$ ). Hal ini berarti semakin tinggi motivasi berprestasi maka semakin rendah kepuasannya. Sebaliknya jika motivasi berprestasi semakin rendah maka kepuasannya semakin tinggi.

#### **2.2. Kebijakan**

Terminologi kebijakan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris *policy*. Menurut Kantor of Nations 2005 (dalam Wahab, 2011:2) dinyatakan bahwa kebijakan itu diartikan sebagai pedoman untuk bertindak. Pedoman itu boleh jadi amat sederhana atau kompleks, bersifat umum atau khusus, luas atau sempit, kabur atau jelas, longgar atau terperinci, bersifat kuantitatif atau kualitatif, publik atau privat.

Konsep dasar pengertian kebijakan tersebut merupakan deskripsi makna kebijakan menurut konsep Perserikatan Bangsa – Bangsa. Anderson memberikan makna kebijakan sebagai perilaku sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) dalam suatu kegiatan tertentu (Wahab, 2011:3).

Konsep dasar yang lebih rinci tentang makna kebijakan di kemukakan oleh Frederich (dalam Wahab, 2011:3) yang dinyatakan bahwa : Kebijakan ialah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang,

kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan adanya hambatan – hambatan tertentu seraya mencari peluang – peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Kebijakan negara menurut Jones (dalam Wahab, 2011:4) adalah sebagai suatu kebijakan negara yang terdapat hubungan antara Kantor pemerintah tertentu dengan lingkungannya. Sedangkan R. Dye menyebutkan sebagai pilihan tindakan apapun yang atau tidak ingin dilakukan oleh pemerintah. Perbedaan konsep dasar tersebut disebabkan karena tidak semua apa yang direncanakan oleh negara dalam bentuk kebijakan dapat direalisasikan (Wahab, 2011:4). Adapun maksud kualitas kebijakan adalah merupakan serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seseorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara – cara untuk mencapai sesuatu situasi yang mana prinsip keputusan itu masih dalam batas – batas kewenangan kekuasaan dari para aktor politik (Wahab, 2011:5).

### **2.3. Pelayanan**

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 2014 adalah : Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan dilingkungan. Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya aktivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 2014 mengutarakan bahwa pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2.4. Pengertian Pelayanan Publik**

Pemahaman makna publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan historis atau latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep *publik* bermakna luas dari pada hanya *government* (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non- pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, patriotisme, dan reponsiveness menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas.

Lebih mendalam lagi Frederickson (Silaban, 2016) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu:

1. Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis);
2. Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik);
3. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan);
4. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik);
5. Publik sebagai warga negara.

#### **2.5. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

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

## **2.6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan Pelayanan publik antara lain:

- a. **Kesederhanaan** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. **Kejelasan**. Artinya dalam pelayanan publik harus jelas mengenai persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publiknya, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan

penyelesaian keluhan /persoalan /sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta kejelasan dalam hal rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

- c. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **2.7. Efektivitas Pelayanan Publik**

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

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

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

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

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

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

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

Lima kriteria dalam pengukuran efektivitas yaitu :

1. Produktivitas,
2. Kemampuan adaptasi kerja,

3. Kepuasan kerja,
4. Kemampuan ber laba,
5. Pencarian sumber daya.

## **2.8. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Salusu, J, (2014) salah satu strategi untuk merealisasikan misi organisasi ialah dengan memanfaatkan pendekatan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management* (TQM). MMT adalah suatu konsep manajemen yang mula-mula di kembangkan oleh *W. Edwards Deming* seorang ahli fisika Amerika yang kemudian dikenal sebagai *bapak manajemen kualitas*.

MMT adalah suatu komitmen yang penuh kesungguhan untuk meningkatkan kualitas berjangka panjang dan membutuhkan penggunaan peralatan dan teknik-teknik tertentu. MMT di pandang sebagai alat untuk mencapai tujuan yang merupakan proses yang sistematis yang melibatkan semua orang dalam perencanaan, dalam proses pengambilan keputusan, dan pelaksanaan perbaikan kualitas secara terus menerus.

Konsep MMT semula digunakan di kalangan industri karena itu selalu berkaitan dengan produksi, dalam lingkungan publik dan nonprofit istilah produksi dapat disejajarkan dengan layanan (service). Secara garis besar Salusu (2014: 459-460) mengemukakan beberapa konsep dasar dari TQM atau MMT sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah penentu kualitas terakhir. suatu produk bisa saja memenuhi standar spesifikasi, tetapi apabila tidak dapat menjangkau selera konsumen , produk tersebut gagal menyuguhkan mutu yang baik bagi para pemakai.

- b. Kualitas harus dikembangkan pada awal proses produk dan tidak ditambahkan kemudahan. Memulai suatu pekerjaan dengan benar akan mengurangi diadakannya pemeriksaan, mengurangi keluhan konsumen, menghemat banyak dana, daya, waktu memperkecil tingkat absensi dan menyenangkan konsumen.
- c. Mencegah keanekaragaman adalah kunci untuk menawarkan produk yang berkualitas tinggi. Termasuk disini adalah pengurangan informasi yang tidak penting. Oleh karena itu penggunaan bagan adalah salah satu cara penghemat informasi yang diperlukan. Deming pernah mengatakan kalau ia mengurangi pesan manajemennya menjadi hanya beberapa kata maka itu sudah mencegah keanekaragaman.
- d. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, bukan dari usaha perorangan. Jika kualitas terancam maka sistem yang harus dipertanyakan, bukan orang. Orang-orang bekerja mengikuti suatu sistem, satu mata rantai, yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi. Dengan demikian, menurut konsep ahlinya prinsip manajemen berdasar sasaran tidak berlaku disini.
- e. Kualitas mensyaratkan perbaikan masukan dan proses kontinyu. Pernyataan ini menegaskan bahwa kualitas itu tidak statis, tetapi dinamis mengikuti selera konsumen yang terus menerus berubah. Apabila selera atau keinginan konsumen meningkat, kualitas harus meningkat. Kualitas produk yang terbaik pada hari ini, tidak merupakan yang terbaik pada hari esok.

- f. Perbaikan kualitas menuntut peran serta yang penuh dari semua karyawan dalam organisasi. Peran serta itu sangat penting, karena mereka itulah yang sangat dekat pada pelaksanaan proses peningkatan kualitas. Bersama-sama dengan eksekutif semua orang bekerja sebagai tim yang tangguh. Itu sebabnya MMT sering kali dilihat sebagai manajemen partisipatif.
- g. Kualitas menuntut komitmen organisasi secara terpadu. Kualitas produk dan pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakan secara berkala. Semua staf hendaknya setiap dan ingin pula berubah apabila keadaan mengharuskan. Mereka tidak boleh statis tetapi terus menerus mengembangkan cara kerja sehingga hasil-hasil akhir kerja mereka juga semakin meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka sehubungan dengan pendekatan pelayanan mutu terpadu, erat kaitannya (kualitas). Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (ferformance), keandalan (realibility), mudah dalam penggunaan (ease of use), estetika dan sebagainya (Gaspersz, 2014: 4). Dalam ISO 8402 yang menjadi definisi ISO 9000, mutu adalah keseluruhan ciri dari sesuatu produk atau jasa yang mengandung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tersurat atau tersirat. Menurut Sofyan Assauri dalam bukunya Manajemen Produksi (2014: 7), mutu

diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan. Buddy Ibrahim, (2011: 1) mengemukakan pengertian mutu sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publike SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah :

1. pemerintahan yang bertugas melayani;
2. masyarakat yang dilayani pemerintah;
3. kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik,
4. peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
5. resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6. kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
7. manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
8. perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan

pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep *layanan sepenuh hati*. (Silaban, 2016)

## **2.9. 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 manusia yang paling penting. Hal ini dapat diamati dari kemajuan – kemajuan suatu bangsa indikator keberhasilan pembangunan bangsa tersebut. Negara – negara yang potensial miskin sumber daya alam tetapi karena usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusianya begitu hebat, maka kemajuan bangsa tersebut dapat disaksikan dewasa ini. Sebaliknya negara – negara yang potensial kaya sumber daya alam, tetapi kurang mementingkan pengembangan sumber daya manusianya, maka kemajuannya kalah dengan negara yang kualitas sumber daya manusianya tinggi.

Notoatmodjo (2011:2) mengemukakan bahwa apabila berbicara secara mikro, dalam arti di lingkungan suatu kantor kerja (departemen atau lembaga – lembaga), maka sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah tenaga kerja, pegawai atau karyawan (*employee*). Dengan demikian SDM sangat penting

peranannya dalam mencapai keberhasilan lembaga yang dimaksud sehingga perlu terus menerus untuk meningkatkan kemampuannya agar mampu mewujudkan tujuan – tujuan organisasi.

Selanjutnya Handoko (2014 : 5) 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: 553).

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

Lebih jelas mengenai pengertian kemampuan, Moenir (2013 : 116) 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 : 34) 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 : 86) 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 : 217) mengemukakan bahwa : Kompetensi adalah kesanggupan, kemampuan, dan keinginan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan Porwadarminta (2006 : 518) 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 :21) 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.

## **2.10. Sarana dan Prasarana**

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

Moenir (2013 : 119) mengemukakan bahwa sarana ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan pengertian 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

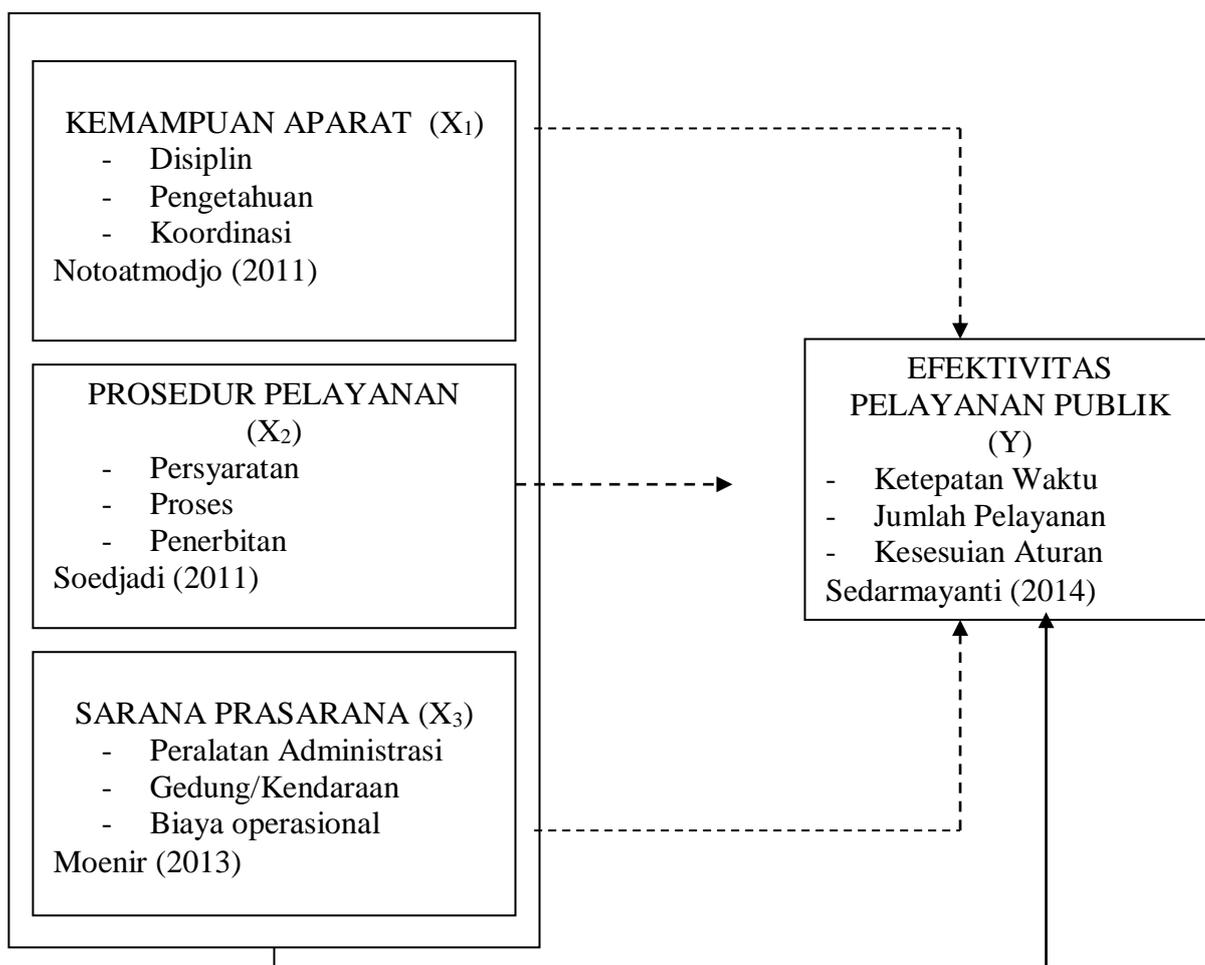
### KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

#### 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sangat dipengaruhi oleh tiga faktor sebagai variabel bebas (*independent variable*) yaitu kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik 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 efektivitas pelayanan publik 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
2. Terdapat pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
3. Variabel sarana prasarana yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

### **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. Indikator yang diukur adalah :
  - (1) Ketetapan waktu adalah selesainya proses pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan kategori tepat, kurang tepat, dan tidak tepat.
  - (2) Jumlah pelayanan, adalah peningkatan yang diharapkan terhadap pemberian pelayanan dalam bentuk pembuatan kartu anggota perpustakaan, pelayanan Perpustakaan Keliling, layanan kerjasama anata Perpustakaan dan layanan sirkulasi dengan kategori cukup, kurang dan tidak cukup.

- (3) Kesesuaian dengan peraturan, adalah proses pelayanan yang senantiasa didasari atau mengacu pada kebijakan mengenai pelayanan, dengan kategori sesuai, kurang sesuai dan tidak sesuai.
2. Kemampuan aparat adalah kemampuan aparat untuk melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan dibidang pelayanan dengan indikator :
  - (a) Disiplin adalah kesediaan dan kesiapan para aparat memberikan pelayanan maksimal sesuai dengan prosedur dan kebijakan pelayanan.
  - (b) Pengetahuan menyangkut kemampuan aparat dalam mengimplementasikan ketentuan/kebijakan yang seharusnya dikerjakan.
  - (c) Koordinasi merupakan kesediaan setiap unit / instansi terkait dalam melakukan hubungan kerjasama dalam program dan kebijakan yang telah ditetapkan bersama.
3. Prosedur pelayanan adalah ketentuan tahap – tahap dalam pengurusan berkas obyek pelayanan dengan indikator :
  - (a) Persyaratan adalah kelengkapan berkas pelayanan pembuatan kartu anggota yang harus dipenuhi oleh pemohon / masyarakat berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan, surat permohonan untuk layanan kerjasama antar perustakaan dan layanan baca mobil perpustakaan keliling, menunjukkan kartu anggota untuk layanan sirkulasi.
  - (b) Proses adalah penelitian/pemeriksaan berkas yang diajukan oleh pemohon / masyarakat untuk pembuatan kartu anggota perpustakaan, pemeriksaan surat permohonan untuk layanan kerjasama antar perpustakaan dan

layanan baca mobil perpustakaan keliling, pemeriksaan kartu anggota untuk layanan sirkulasi.

(c) Penerbitan adalah dikeluarkannya kartu anggota perpustakaan yang telah diajukan pemohon / masyarakat, dikeluarkannya surat izin untuk layanan kerja sama antar perpustakaan dan layanan baca mobil perpustakaan keliling.

4. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang dapat dijadikan media implementasi kebijakan, dengan indikator :

- (a) Peralatan administrasi/Alat Tulis Kantor diukur dengan menghitung jumlah peralatan dengan beban pekerjaan yang terselesaikan.
- (b) Gedung/Kendaraan yang mendukung proses pelayanan.
- (c) Biaya operasional diukur berdasarkan pengalaman responden dalam pengurusan kegiatan .

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

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

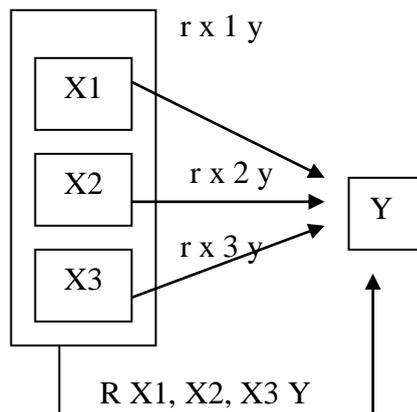
Penelitian akan dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, dengan pertimbangan bahwa kegiatan pelayanan publik tersebut berdasarkan hasil investigasi di lapangan ditemukan adanya keluhan-keluhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan administrasi. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 2 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 aparat ( $X_1$ ), prosedur pelayanan ( $X_2$ ) serta sarana dan prasarana ( $X_3$ ) pada.

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 aparat dan prosedur kerja serta sarana dan prasarana :
  - 5 = Sangat sesuai atau sangat tepat yaitu :
  - 4 = Sesuai atau tepat
  - 3 = Kadang-kadang atau cukup sesuai

2 = Jarang sesuai atau jarang tepat

1 = Tidak sesuai atau tidak tepat

b. Ada 4 alternatif jawaban untuk variabel efektivitas pelayanan publik yaitu:

5= Sangat puas

4 = Puas

3 = Cukup puas

2 = Kurang puas

1= Tidak 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 masyarakat yang menggunakan perpustakaan yang berjumlah 250 orang. Dalam kaitan ini peneliti mengambil sampel dengan teknik *simple random sampling* (acak sederhana) dengan menentukan sampel sebanyak 50 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. Wawancara yaitu melakukan wawancara secara langsung dengan informan yang sudah ditentukan mengenai hal – hal atau data yang diperlukan sesuai dengan variabel yang diteliti.
3. 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

$sb_x$  = 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 : 120), 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 : 81), 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 = 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>1-4</sub> = 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 :

- 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).

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

- Menentukan besarnya nilai  $F_{hitung}$  dengan menggunakan rumus :

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

dimana :  $MSR = \text{Mean Squared Regression}$

$MSE = \text{Mean Squared Residual}$

- Membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$

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

Jika  $F_{hitung} < t_{tabel}$  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 :

- 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).

- Menentukan *level of significant* ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan menentukan nilai t dengan *degree of freedom* (df) sebesar (n-k-1)
- Menentukan besarnya nilai  $t_{hitung}$  dengan menggunakan rumus :

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

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

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

- Membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$

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

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  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.

- Apabila  $(4-DW) > 0$ , maka  $H_0$  diterima, jadi artinya tidak terjadi autokorelasi pada model.
- Apabila  $(4-DW) < d_1$ , maka  $H_0$  ditolak, jadi artinya terdapat autokorelasi pada model.
- 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**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Majene sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 2017, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah dan lembaga teknis daerah mengatur Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi.

Visi merupakan pernyataan cita-cita atau impian sebuah kondisi yang ingin dicapai di masa depan. Kondisi yang dicita-citakan atau diimpikan tersebut adalah kondisi yang di akhir periode dapat diukur capaiannya melalui berbagai usaha pembangunan. Usaha-usaha pembangunan yang dilaksanakan, umumnya berorientasi untuk memperbaiki tingkat hidup (*level of living*) masyarakat. Sehingga perubahan paradigma pembangunan yang muncul adalah lebih banyak menaruh perhatian untuk memerangi kemiskinan, kebodohan, ketidakadilan, rasa ketidak terlindungi, rasa terpinggirkan dan dipinggirkan, rasa terkucil dan dikucilkan, mengatasi ketidakadilan lingkungan, baik terhadap sumberdaya alam, tata ruang, maupun permukiman. Pembangunan pada urusan Perpustakaan dan

Kearsipan dalam rangka mewujudkan visi Pembangunan Kabupaten Majene yang akan dicapai selama lima tahun mendatang (2016-2021), yaitu: **“Menjadikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai sumber formasi dan pengetahuan yang handal dan modern serta berperan aktif dalam menunjang terwujudnya Majene yang Profesional, Produktif Dan Proaktif 2020 sebagai sentra kota pendidikan di Sulawesi Barat”**

Visi SKPD Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene mengandung makna sebagai berikut :

1. Sumber Informasi yang menerapkan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dan kearsipan, peningkatan sistem informasi pengolahan data perpustakaan dan kearsipan dan Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana perpustakaan dan kearsipan.
2. Pengetahuan yang handal dan Modern merupakan peningkatan kualitas sumberdaya manusia pengelola perpustakaan dan kearsipan, peningkatan budaya baca masyarakat dan penyediaan/ penyimpanan dokumen kearsipan yang lengkap

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan dalam usaha mewujudkan Visi. Misi juga akan memberikan arah sekaligus batasan proses pencapaian tujuan. Berdasarkan mandat yang diemban oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebagaimana yang tercantum di dalam Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2016 dan sejalan dengan tugas dan fungsi yang ada, maka untuk mencapai Visi Pemerintah Kabupaten maka ditetapkan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene tahun 2016 – 2021, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan kearsipan
2. Meningkatkan sistem informasi pengolahan data perpustakaan dan kearsipan
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana perpustakaan dan kearsipan
4. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia pengelola perpustakaan dan kearsipan
5. Meningkatkan budaya baca masyarakat.
6. Menyediakan dan menyimpan dokumen kearsipan yang lengkap.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan unsur pelaksana tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab Pemerintah Daerah pada Urusan Wajib non pelayanan dasar. 2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dalam penyelenggaraan kewenangan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, terdapat urusan yang akan dilaksanakan daerah untuk kegiatan yang bersifat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan sebagaimana telah digariskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, maka kewenangan dan tanggungjawab Pemerintah Kabupaten Majene.

Tugas, fungsi dan struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Tugas Pokok dan Fungsi : Badan Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Majene

mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pengelolaan perpustakaan dan arsip daerah. Untuk dapat melaksanakan tugas pokok tersebut Badan Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Majene menyelenggarakan fungsi antara lain :

- merumuskan kebijakan dan melaksanakan pelayanan penunjang di bidang perpustakaan dan kearsipan.
- mengelola dan memfasilitasi kewenangan di bidang perpustakaan dan kearsipan.
- membina pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan Daerah
- melaksanakan ketatausahaan di bidang perpustakaan dan kearsipan.
- pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene adalah salah satu Lembaga Teknis di Pemerintah Kabupaten Majene dengan status eselon II. Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah sebagai berikut

1. Kepala Dinas, setingkat eselon II.b
2. Sekretaris, setingkat eselon III.a
  - Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, setingkat eselon IV.a
  - Kepala Sub Bagian Perencanaan, setingkat eselon IV.a
  - Kepala Sub Bagian Keuangan, setingkat eselon IV.a
3. Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Arsip, setingkat eselon III.b
  - Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan, setingkat eselon IV.a

- Kepala Sekai Pengembangan dan Peningkatan Minat Baca, setingkat eselon IV.a
  - Kepala Seksi Pelayanan Arsip setingkat eselon IV.a
4. Kepala Bidang Perpustakaan, setingkat eselon III.b
- Kepala Seksi Pengolahan Bahan Pustaka dan Informasi, setingkat eselon IV.a
  - Kepala Seksi Pembinaan Perpustakaan, setingkat eselon IV.a
  - Kepala Seksi Pengembangan Dan Pelestarian Bahan Pustaka setingkat eselon IV.a
5. Kepala Bidang Kearsipan , setingkat eselon III.b
- Kepala Seksi Pengelolaan Arsip , setingkat eselon IV.a
  - Kepala Seksi Pelestarian Arsip, setingkat eselon IV.a
  - Kepala Seksi Pembinaan Kearsipan setingkat eselon IV.a
6. Kepala Bidang Pembinaan dan Pengawasan , setingkat eselon III.b
- Kepala Seksi Pembinaan Perpustakaan dan Arsip, setingkat eselon IV.a
  - Kepala Seksi Pengawasan Kearsipan, setingkat eselon IV.a

### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok: melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam urusan perpustakaan dan kearsipan yang menjadi tanggung jawabnya dan tugas perbantuan yang diberikan Pemerintah.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas kepala dinas mempunyai fungsi:

1. menyusun rencana dan program kerja Dinas;
2. mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program kerja Dinas;

3. merumuskan kebijakan umum Dinas serta menyelenggarakan administrasi berdasarkan kewenangan;
4. mendistribusikan tugas kepada bawahan;
5. menilai prestasi kerja bawahan;
6. menyediakan dukungan kerjasama antar Kabupaten/Kota;
7. melakukan pengendalian terhadap pelayanan umum;
8. membina bawahan dalam pencapaian program Dinas;
9. mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pada tahun berjalan;
10. melaksanakan pembinaan umum dan pembinaan teknis;
11. melaksanakan sistem pengendalian intern;
12. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan; dan  
Pelaporan Kinerja Perangkat Daerah Tahun 2018
13. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

## **2. Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas pokok : merencanakan operasional, memberi tugas, member petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan penyusunan program, pengelolaan urusan umum dan kepegawaian, keuangan, barang dan perlengkapannya.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas Sekretaris mempunyai fungsi :

1. menyusun rencana dan program kerja kesekretariatan;
2. mengkoordinasikan rencana kegiatan Dinas dalam menyusun program kerja;
3. mengkoordinasikan Kepala Sub Bagian;

4. membimbing dan memberi petunjuk kepada Kepala Sub Bagian dan bawahan;
5. menilai prestasi kerja bawahan;
6. melakukan koordinasi dengan para Kepala Bidang dan Kepala Sub Bagian;
7. melaksanakan dan mengawasi kegiatan pengelolaan urusan umum dan kepegawaian, penyusunan program, dan keuangan Dinas;
8. merangkum laporan Sekretariat dan Bidang berkaitan dengan keuangan, kepegawaian dan umum;
9. menyusun langkah penyempurnaan kegiatan;
10. melaksanakan sistem pengendalian intern;
11. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh;
12. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

Sekretaris membawai :

- Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- Kepala Sub Bagian Perencanaan, pelaporan dan evaluasi
- Kepala Sub Bagian Keuangan

## **2. Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Arsip**

Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Arsip mempunyai tugas pokok : merencanakan, operasional, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas Dinas khususnya Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Arsip.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Arsip mempunyai fungsi :

1. menyusun rencana dan program kerja Bidang;

2. mengkoordinasikan program kerja masing-masing Sub Bidang ;
3. mengkoordinasikan para Kepala Sub Bidang;
4. menilai prestasi kerja bawahan;
5. melaksanakan layanan jasa perpustakaan dan informasi layanan kerjasama perpustakaan dan otomasi, layanan bibliografi dan literature;
6. merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi layanan bahan arsip
7. melaksanakan upaya peningkatan minat dan budaya baca melalui promosi perpustakaan, penyuluhan dan bimbingan tentang pemanfaatan dan penggunaan perpustakaan dokumentasi dan informasi;
8. memasyarakatkan dan meningkatkan minat baca masyarakat melalui kerjasama antar instansi/lembaga terkait;
9. melaksanakan silang layan perpustakaan;
10. melaksanakan Pelayanan Bahan Pustaka;
11. melaksanakan evaluasi pelaksanaan pemeliharaan, perawatan, pengawetan, perbaikan, penjilidan, reproduksi bahan arsip;
12. melaksanakan pengolahan dan pelaporan statistik pelayanan bahan arsip;
13. melaksanakan sistem pengendalian intern;
14. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan; dan
15. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

Bidang membawahi :

- Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan
- Kepala Seksi Pengembangan dan Peningkatan Minat Baca
- Kepala Seksi Pelayanan Arsip

#### **4. Kepala Bidang Perpustakaan**

Kepala Bidang Perpustakaan mempunyai tugas pokok : merencanakan, operasional, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas Dinas khususnya Bidang Perpustakaan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas Kepala Bidang Perpustakaan mempunyai fungsi :

1. menyusun rencana dan program kerja Bidang;
2. mengkoordinasikan program kerja masing-masing Seksi ;
3. mengkoordinasikan para Kepala Seksi;
4. menilai prestasi kerja bawahan;
5. melaksanakan kerjasama dengan instansi terkait atas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1990 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya rekam serta pedoman dan peraturan lainnya;
6. melaksanakan pengembangan, pembinaan perpustakaan dan pengolahan bahan pustaka;
7. melaksanakan inventarisasi, pengolahan karya cetak dan karya rekam serta melestarikan terbitan daerah untuk dimanfaatkan oleh masyarakat;
8. melaksanakan penyusunan dan penataan koleksi deposit, bibliografi daerah, karya cetak dan karya rekam, indeks artikel majalah, serta literatur lainnya;
9. melaksanakan sistem pengendalian intern;
10. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan; dan
11. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

Bidang membawahi :

- Kepala Seksi Pengolahan Bahan Pustaka dan Informasi
- Kepala Seksi Pembinaan Perpustakaan
- Kepala Seksi Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka

### **5. Kepala Bidang Kearsipan**

Kepala Bidang Kearsipan mempunyai tugas pokok : merencanakan, operasional, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas Dinas khususnya Bidang Kearsipan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas Kepala Bidang Kearsipan mempunyai fungsi :

1. menyusun rencana dan program kerja Bidang;
2. mengkoordinasikan program kerja masing-masing Seksi ;
3. mengkoordinasikan para Kepala Seksi;
4. menilai prestasi kerja bawahan;
5. menyelenggarakan pelaksanaan program penilaian, penyusutan arsip in aktif;
6. meyenggarakan telaahan persetujuan jadwal retensi dan pemusnahan arsip;
7. menyelenggarakan pengelolaan arsip in aktif dan statis;
8. menyelenggarakan penyusunan dan pengelolaan daftar Pertelaan dan daftar inventaris arsip;
9. menyelenggarakan pelaksanaan program pemeliharaan dan perawatan arsip dinamis dan statis;
10. menyelenggarakan pelaksanaan layanan dan publikasi arsip;

11. menyelenggarakan alih media arsip;
12. melaksanakan sistem pengendalian intern;
13. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan; dan
14. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

Bidang membawahi :

- Kepala Seksi Pengelolaan Arsip
- Kepala Seksi Pelestarian Arsip
- Kepala Seksi Pembinaan Kearsipan

#### **6. Kepala Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kepala Bidang Pembinaan dan Pengawasan**

Mempunyai tugas pokok : merencanakan, operasional, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas Dinas khususnya Bidang Pembinaan dan Pengawasan.

Dalam melaksanakan tugas pokok diatas Kepala Bidang Pembinaan dan Pengawasan mempunyai fungsi :

1. menyusun rencana dan program kerja Bidang;
2. mengkoordinasikan program kerja masing-masing Seksi ;
3. mengkoordinasikan para Kepala Seksi;
4. menilai prestasi kerja bawahan;
5. melaksanakan kebijakan di bidang pendidikan dan pelatihan, penelitian serta pembinaan dan pengembangan semua jenis perpustakaan dan arsip;
6. melaksanakan kerjasama antara instansi dan lembaga terkait dalam rangka pembinaan perpustakaan;

7. menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan kearsipan dilingkungan pemerintah kabupaten,kota, instansi vertikal, swasta dan perorangan;
8. menyelenggarakan kajian dan pengembangan sumber daya kearsipan;
9. menyelenggarakan kajian produk hukum kearsipan;
10. menyelenggarakan telaahan arsip tertentu yang bersifat terbuka atau tertutup;
11. melaksanakan pemasyarakatan jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis, penilaian angka kredit dan akreditasi jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis;
12. melaksanakan sistem pengendalian intern;
13. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan; dan
14. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

Bidang membawahi :

- Kepala Seksi Pembinaan Perpustakaan dan Arsip,
- Kepala Seksi Pengawasan Kearsipan

### **5.1.2. Identitas Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 50 orang responden masyarakat yang dilayani pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majenesebagaimana dimaksud dalam metode penelitian, maka diperoleh beberapa karakteristik-karakteristik secara umum yaitu bahwa dari 50 orang responden tersebut adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 40 orang atau 80,00 persen dan sisanya sebanyak 10 orang atau sekitar 20,00 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	40	80,00
2.	Perempuan	10	20,00
	Total	50	100,00

Sumber : Survei Tahun 2019

Tabel berikut ini akan memperlihatkan sebaran responden menurut kelompok umur yang dilayani pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Tabel 5.2.

## Sebaran Responden Menurut Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 35	16	32,00
2.	35 – 40	13	26,00
3.	41 – 45	10	20,00
4.	46 – 50	7	14,00
5.	> 50	4	8,00
	Total	50	100,00

Sumber : Survei Tahun 2019

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa kelompok umur yang terbanyak adalah antara umur < 35 tahun dengan jumlah 16 orang responden atau sekitar 32,00 persen, sedangkan kelompok umur yang paling sedikit jumlahnya yaitu antara umur > 50 tahun yang hanya berjumlah 4 orang atau 8,00 persen saja. Adapun dari pengelompokan responden menurut umur maka umur termuda adalah 24 tahun dan umur tertua adalah 56 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) dan Variabel bebas (kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana)

#### **1. Kemampuan aparat( $X_1$ )**

Gambaran distribusi frekuensi kemampuan aparat dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.3

## Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Kemampuan Aparat

No	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Dalam menjalankan tugas yang diberikan, aparat kami dapat menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang telah ditentukan	0	0	0	0	7	14	27	54	16	32
2.	Menurut penilaian Bapak/Ibu bagaimainakah tingkat ketelitian aparat kami dalam mengerjakan tugas yang diberikan	0	0	0	0	4	8	29	58	17	34
3.	Menurut Saudara, apakah aparat kami sudah sesuai dalam berkoordinasi dalam pemberian layanan kerjasama antar perpustakaan dan layanan mobil perpustakaan	0	0	0	0	2	4	25	50	23	46

Sumber : Data Primer Diolah (Lampiran 3)

Keterangan : Skor 1 = tidak sesuai atau tidak tepat, Skor 2 = jarang sesuai atau jarang tepat, Skor 3 = kadang-kadang atau cukup sesuai, Skor 4 = sesuai atau tepat, dan skor 5 = sangat sesuai atau sangat tepat

Berdasarkan tabel 5.4. di atas, unsur item empiris pertama berupa dalam menjalankan tugas yang diberikan, aparat kami dapat menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang telah ditentukan, dimana 32% responden menyatakan sangat sering, 54% responden menyatakan sering, kemudian 14% responden menyatakan cukup sering, kemudian 0% responden yang menyatakan jarang serta 0% responden menjawab tidak sering.

Pada item empiris kedua berupa tingkat ketelitian aparat dalam mengerjakan tugas yang diberikan, dimana 34% responden menyatakan sangat tinggi, 58% responden menyatakan tinggi, 8% responden yang menyatakan cukup tinggi dan tak seorangpun responden menjawab rendah dan tidak .

Pada item empiris ketiga, aparat kami sudah sesuai dalam berkoordinasi dalam pemberian layanan kerjasama antar perpustakaan dan layanan mobil perpustakaan, dimana 46% responden menyatakan sangat sesuai, 50% responden menyatakan sesuai, kemudian 4% responden menjawab cukup sesuai, serta 0% responden yang menyatakan jarang sesuai dan tidak sesuai.

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

Gambaran distribusi frekuensi prosedur pelayanan dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.4

Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Prosedur Pelayanan

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pekerjaan akan dapat terselesaikan dengan prosedur kerja apabila dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan petunjuk, apakah aparat kami dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan juklak dan juklis	0	0	0	0	5	10	25	50	20	40
2.	Apakah aparat kami dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai proses yang ditentukan	0	0	0	0	5	10	14	28	31	62
3.	Menurut saudara, apakah kami dapat menyelesaikan (menerbitkan kartu anggota perpustakaan tepat pada waktunya	0	0	0	0	6	12	24	48	20	40
4.	Menurut saudara, apakah aparat kami dapat menerbitkan surat izin pemberian pelayanan kerjasama antar perpustakaan, layanan sirkulasi dan layanan baca mobil perpustakaan keliling sudah sesuai	0	0	0	0	0	0	25	50	25	50

Sumber : Data Primer Diolah (Lampiran 3)

Keterangan : Skor 1 = tidak sesuai atau tidak tepat, Skor 2 = jarang sesuai, Skor 3 = cukup sesuai atau cukup tepat, Skor 4 = sesuai atau tepat, dan skor 5 = sangat sesuai atau sangat tepat

Berdasarkan tabel 5.5. di atas, unsur item empiris pertama berupa pekerjaan akan dapat terselesaikan dengan prosedur kerja apabila dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan petunjuk, aparat kami dapat melaksanakan pekerjaan sesuai juklak dan juklis dimana 40% responden menyatakan sangat sesuai, 50% responden menyatakan sesuai, kemudian 10% responden yang menjawab cukup sesuai, 0% responden menjawab jarang, kemudian 0% responden menyatakan tidak sesuai.

Pada item empiris kedua berupa aparat kami dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai proses yang ditentukan, dimana 62% responden menyatakan sangat sesuai, 28% responden menyatakan sesuai, kemudian 10% responden menjawab cukup sesuai, kemudian 0% responden menyatakan jarang serta 0% menyatakan tidak sesuai.

Pada item empiris ketiga berupa menurut saudara, apakah kami dapat menyelesaikan /menerbitkan kartu anggota perpustakaan tepat pada waktunya dimana 40% responden menyatakan sangat tepat, 48% responden menyatakan tepat, kemudian 12% responden menjawab cukup tepat, kemudian 0% responden menyatakan jarang serta 0% menyatakan sangat tidak tepat..

Pada item empiris keempat berupa menurut saudara apakah aparat kami dapat menerbitkan surat izin pemberian pelayanan kerjasama antar perpustakaan, layanan sirkulasi dan layanan baca mobil perpustakaan keliling sudah sesuai, dimana 50% responden menyatakan sangat sesuai, 50% responden menyatakan

sesuai, kemudian 0% responden menjawab cukup sesuai, kemudian 0% responden menyatakan jarang sesuai serta 0% menyatakan tidak sesuai.

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

Gambaran distribusi frekuensi sarana prasarana dapat diurai pada tabel berikut :

Tabel 5.5

Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Sarana Prasarana

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Menurut saudara, apakah aparat kami dapat memberikan pelayanan sirkulasi baca sesuai proses	0	0	0	0	1	2	23	46	26	52
2.	Apakah menurut saudara, peralatan administrasi yang kami sediakan sudah memadai	0	0	0	0	6	12	18	36	26	52
3.	Apakah menurut saudara, gedung/ruangan pelayan public pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dari segi kesesuaian peraturan telah sesuai	0	0	0	0	1	2	26	52	23	46

Sumber : Data Primer Diolah (Lampiran 3)

Keterangan : Skor 1 = tidak sesuai atau tidak cukup, Skor 2 = jarang cukup atau jarang sesuai, Skor 3 = kurang sesuai atau kurang cukup, Skor 4 = sesuai atau cukup, dan skor 5 = sangat sesuai atau sangat cukup

Berdasarkan tabel 5.6. di atas, unsur item empiris pertama berupa apakah aparat kami dapat memberikan pelayanan sirkulasi baca sesuai proses, dimana 52% responden menyatakan sangat sesuai , 46% responden menyatakan sesuai,

kemudian 2% responden menjawab kurang sesuai, kemudian 0% responden menyatakan jarang sesuai serta 0% menyatakan tidak sesuai.

Pada item empiris kedua, berupa Apakah menurut saudara, peralatan administrasi yang kami sediakan sudah sesuai dimana 52% responden menyatakan sangat sesuai, 36% responden menyatakan sesuai, kemudian 12% responden menjawab kurang sesuai, kemudian 0% responden menyatakan jarang sesuai serta 0% menyatakan tidak sesuai

Pada item empiris ketiga, Menurut saudara, gedung/ ruang pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dari segi kesesuaian aturan sudah sesuai, dimana 46 % responden menyatakan sangat sesuai, 52% responden menyatakan sesuai, kemudian 2% responden menjawab kurang sesuai, kemudian 0% responden menyatakan jarang sesuai serta 0% menyatakan tidak sesuai

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

Pada indikator Efektivitas Pelayanan Publik dapat ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 5.6

## Distribusi Frekuensi Item-item Efektivitas Pelayanan Publik

No	Pernyataan	Tingkat Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Menurut saudara, apakah biaya operasional untuk peningkatan pelayanan kami sudah sesuai	0	0	0	0	11	22	25	50	14	28
2.	Menurut saudara, bagaimakah keermatan dan ketepatan aparat kami dalam melakukan pelayanan, apakah sudah memuaskan	0	0	0	0	3	6	20	40	27	54
3.	Menurut saudara, apakah efektifitas pelayanan (pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan) sudah memuaskan	0	0	0	0	5	10	26	52	19	38
4.	Menurut saudara, apakah efektifitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi jumlah pelayanan perpustakaan keliling sudah memuaskan	0	0	0	0	11	22	26	52	13	26
5.	Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi jumlah layanan sirkulasi baca sudah memuaskan,	0	0	0	0	2	4	40	80	8	16
6	Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi layanan kerjasama antar perpustakaan sudah memuaskan	0	0	0	0	0	0	35	70	15	30
7	Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pelayanannya sudah sesuai aturan dan memuaskan	0	0	0	0	7	14	27	54	16	32

Sumber : Data Primer Diolah (Lampiran 3)

Keterangan : Skor 1 = tidak sesuai atau tidak puas, Skor 2 = jarang sesuai atau jarang puas, Skor 3 = cukup sesuai atau cukup puas Skor 4 = sesuai atau puas, dan skor 5 = sangat sesuai atau sangat puas

Berdasarkan tabel 5.7. di atas, pada item empiris pertama,berupa apakah biaya perasional untuk peningkatan pelayanan kami sudah sesuai, dimana 28% responden menyatakan sangat sesuai, 50% responden menyatakan sesuai, kemudian 22% responden menjawab cukup sesuai, kemudian 0% responden menyatakan jarang sesuai serta 0% menyatakan tidak sesuai.

Pada item empiris kedua kecermatan dan ketepatan aparat kami dalam melakukan pelayanan, apakah sudah memuaskan, dimana 54% responden menyatakan sangat puas, 40% responden menyatakan puas, kemudian 6% responden menjawab cukup puas, kemudian 0% responden menyatakan jarang puas serta 0% menyatakan tidak puas.

Pada item empiris ketiga apakah efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi jumlah pelayanan (pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan) sudah memuaskan, dimana 38% responden menyatakan sangat puas, 52% responden menyatakan puas, kemudian 10% responden menjawab cukup puas, kemudian 0% responden menyatakan jarang puas serta 0% menyatakan tidak puas.

Pada item empiris keempat apakah efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi jumlah pelayanan perpustakaan keliling sudah memuaskan, dimana 26% responden menyatakan sangat puas, 52% responden menyatakan puas, kemudian 22% responden menjawab cukup puas, kemudian 0% responden menyatakan jarang puas serta 0% menyatakan tidak puas.

Pada item kelima apakah efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi jumlah layanan sirkulasi baca sudah memuaskan, dimana 16% responden menyatakan sangat puas, 80% responden menyatakan puas, kemudian 4% responden menjawab cukup puas, kemudian 0% responden menjawab jarang puas, 0% responden menjawab tidak puas.

Pada item empiris keenam berupa, apakah efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi layanan kerjasama antar perpustakaan sudah memuaskan, dimana 30% responden menyatakan sangat puas, 70% responden menyatakan puas, kemudian 0% responden menjawab cukup puas, kemudian 0% responden menyatakan jarang puas serta 0% menyatakan tidak puas.

Pada item empiris ketujuh berupa Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pelayanannya sudah sesuai aturan dan memuaskan dimana 32 % responden menyatakan sangat puas, 54% responden menyatakan puas, 14% responden menjawab cukup puas, 0% responden menjawab jarang puas, 0% responden menjawab tidak 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 seperti yang tampak pada Tabel 5.3. Menurut Sugiyono (2001 : 123), 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.

Tabel 5.7  
Hasil Uji Item Variabel

Variabel	Item	Korelasi Item Total	<i>P-value</i>	Keterangan
Efektivitas pelayanan publik (Y)	1	0,610	.000	Valid
	2	0,593	.000	Valid
	3	0,629	.000	Valid
	4	0,751	.000	Valid
	5	0,627	.000	Valid
	6	0,627	.000	Valid
	7	0,514	.000	Valid
Kemampuan aparat (X <sub>1</sub> )	1	0,738	.000	Valid
	2	0,686	.000	Valid
	3	0,709	.000	Valid
Prosedur pelayanan (X <sub>2</sub> )	1	0,592	.000	Valid
	2	0,693	.000	Valid
	3	0,627	.000	Valid
	4	0,610	.000	Valid
Sarana prasarana (X <sub>3</sub> )	1	0,761	.000	Valid
	2	0,709	.000	Valid
	3	0,768	.000	Valid

Sumber: Lampiran 2020

## 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 5.8

## Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel

Nama Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Efektivitas pelayanan publik (Y)	0,729	Reliabel
Kemampuan aparat (X <sub>1</sub> )	0,608	Reliabel
Prosedur pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,603	Reliabel
Sarana prasarana (X <sub>3</sub> )	0,602	Reliabel

Sumber: Lampiran

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 5.9

Hasil Perhitungan Regresi

Model		Coefficients <sup>a</sup>							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta					Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,858	3,310		2,072	,044			
	X1	,745	,714	,300	1,044	,302	,125	7,969	
	X2	,683	,248	,410	2,753	,008	,468	2,138	
	X3	,195	,751	,082	,260	,796	,104	9,574	

Sumber : Data Diolah, 2019

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

$$Y = 6.858 + 0,745X_1 + 0,683X_2 + 0,195X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Formulasi regresi linear berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 6.858 mempunyai pengertian bahwa jika skor meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana nilainya tetap/konstan maka peningkatan efektivitas pelayanan publik mempunyai nilai sebesar 6.858
2. Nilai koefisien regresi kemampuan aparat ( $X_1$ ) sebesar 0,745 berarti ada pengaruh positif kemampuan aparat terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 0,745 sehingga apabila skor kemampuan aparat naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 0,745 poin.
3. Nilai koefisien regresi Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,683 berarti ada pengaruh positif Prosedur pelayanan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 0,683 sehingga apabila skor Prosedur pelayanan naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 0,6836 poin.
4. Nilai koefisien regresi sarana prasarana ( $X_3$ ) sebesar 0,195 berarti ada pengaruh positif sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 0,195 sehingga apabila skor sarana prasarana naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 0,195 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 5.10

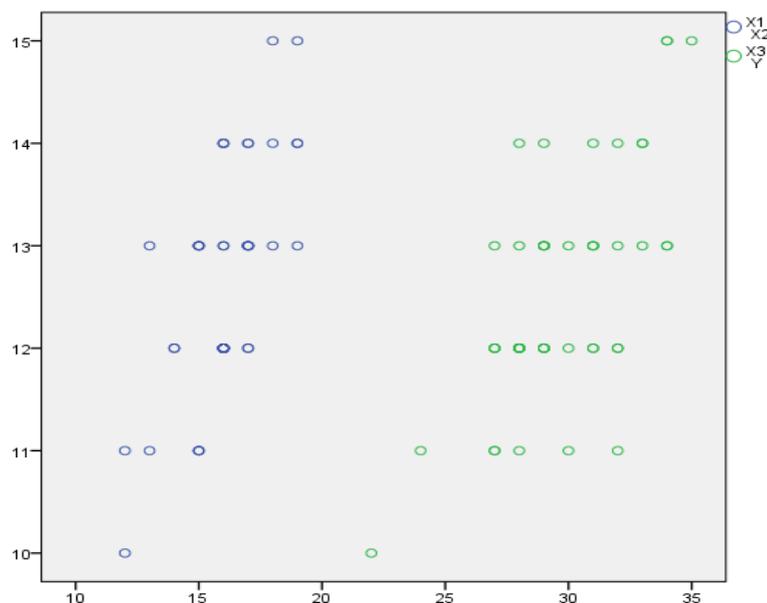
#### Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF				
1	(Constant)	6,858	3,310		2,072	,044		
	X1	,745	,714	,300	1,044	,302	,125	7,969
	X2	,683	,248	,410	2,753	,008	,468	2,138
	X3	,195	,751	,082	,260	,796	,104	9,574

Sumber : Data Diolah, 2019

#### B. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah variabel pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak. Suatu persamaan regresi dikatakan mempunyai heterokedastisitas apabila dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS ver.22 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, 2019

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 1,944 sehingga penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung autokorelasi.

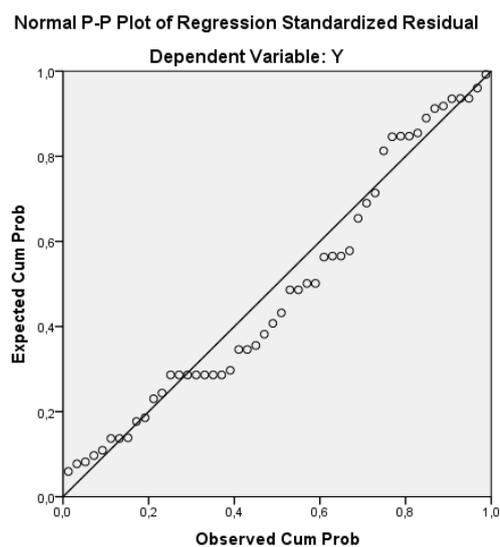
Tabel 5.11  
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,723 <sup>a</sup>	,522	,491	1,888	1,944

Sumber : Data Diolah, 2019

#### D. Normalitas

Untuk mengetahui hasil perhitungan bersifat normalitas dapat dilakukan dengan melihat gambar histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam penelitian ini terlihat bahwa untuk pengujian normalitas menunjukkan sifat normal dengan ditampilkannya diagram probability plot yang membentuk pola garis lurus seperti yang terlihat dalam Gambar 5.2 berikut ini



Sumber : Data Diolah, 2019

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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene. Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS ver. 22 yang dapat dijelaskan dalam Tabel 5.8 berikut :

Tabel 5.12

Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	179,289	3	59,763	16,770	,000 <sup>b</sup>
	Residual	163,931	46	3,564		
	Total	343,220	49			

Sumber : Data Diolah, 2019

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 16.770 dengan signifikan .000.

c) Menentukan kriteria penerimaan

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah = 0,05 atau dengan interval keyakinan sebesar 95% dengan  $df (n-k-1) = 45$  dan ditentukan nilai  $F_{tabel} = 2,81$ .

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

Oleh karena nilai  $F_{hitung}$  sebesar 16.770, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majenebisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil  $F_{hitung} = 16.770$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,81$  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 5.13

Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,858	3,310		2,072	,044		
	X1	,745	,714	,300	1,044	,302	,125	7,969
	X2	,683	,248	,410	2,753	,008	,468	2,138
	X3	,195	,751	,082	,260	,796	,104	9,574

Sumber : Data Diolah, 2019

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

1. Pengaruh kemampuan aparat ( $X_1$ ) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene(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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
- $H_a : b_1 \neq 0$ , artinya  $X_1$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel kemampuan aparat terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 22 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel kemampuan aparat sebesar 1.044 dengan tingkat signifika sebesar 0,302.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-k-1) = 45$ . yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 2,014.

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

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 1.044. lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,014 yang berarti variable kemampuan aparat signifikan tidak mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

2. Pengaruh Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene(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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
- $H_a : b_2 \neq 0$ , artinya  $X_2$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel Prosedur pelayanan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 22 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel Prosedur pelayanan sebesar 2,753 dengan tingkat signifika sebesar 0,008

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-k-1) = 45$  yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 2,014.

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

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 2.753 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,014 yang berarti variabel Prosedur pelayanan signifikan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

3. Pengaruh sarana prasarana ( $X_3$ ) terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene (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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
- $H_a : b_3 \neq 0$ , artinya  $X_3$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS ver. 22 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel sarana prasarana sebesar .260 dengan tingkat signifika sebesar 0,796.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-k-1) = 45$  yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 2,014.

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

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar .260 lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,014 yang berarti variabel sarana prasarana signifikan tidak mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 15 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) signifikan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dengan ringkasan sebagai berikut :

- Variabel Kemampuan aparat ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 1.044 < t_{tabel} 2,014$
- Variabel Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 2,753 > t_{tabel} 2,014$
- Variabel Sarana prasarana ( $X_3$ ) dengan nilai  $t_{hitung} .260 < t_{tabel} 2,014$

### 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 ver.22 maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.14

## Uji Hasil Beta

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,858	3,310		2,072	,044		
	X1	,745	,714	,300	1,044	,302	,125	7,969
	X2	,683	,248	,410	2,753	,008	,468	2,138
	X3	,195	,751	,082	,260	,796	,104	9,574

Sumber : Data Diolah, 2019

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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene adalah variabel prosedur pelayanan ( $X_2$ ). 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 5.15

## Hasil Uji Determinasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,723 <sup>a</sup>	,522	,491	1,888	1,944

Sumber : Data Diolah, 2019

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,522 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana mempunyai kontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 52,2%, sedangkan sisanya sebesar 47,8% 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
- Diduga ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.
- Diduga variabel sarana prasarana yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

- Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 16.770, lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,81$ . 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sebesar 52,2% sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

- 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dengan ringkasan sebagai berikut :
  - Variabel kemampuan aparat ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 1.044 < t_{tabel} 2,014$
  - Variabel Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 2,753 > t_{tabel} 2,014$
  - Variabel sarana prasarana ( $X_3$ ) dengan nilai  $t_{hitung} .260 < t_{tabel} 2,014$
- Dari penelitian juga diperoleh jawaban bahwa diantara kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana, maka prosedur pelayanan ( $X_2$ ) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

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

Agar dapat mewujudkan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, 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 publik, berada pada prioritas kedua. Kemampuan aparat dari sisi pengetahuan terhadap konsep pelayanan publik merupakan prioritas selanjutnya yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan memperhatikan bahwa dalam menerapkan unsur-unsur pendekatan pelayanan publik belum sepenuhnya aparat mampu mewujudkannya dalam pelayanan. Hal ini disebabkan karena.

- a. Tidak semua aparat memahami dan mengetahui mengenai Pendekatan pelayanan publik sehingga unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat diterapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- b. Upaya-upaya untuk mewujudkan pelayanan yang efektif melalui pendekatan pelayanan publik 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 publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, 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 pengurusan pelayanan baik persyaratan fisik maupun administratif, (2) proses pelayanan kepada masyarakat sejak pengajuan permohonan sampai pada penerbitan izin(kartu anggota perpustakaan, layanan kerjasama antar perpustakaan, layanan baca mobil perpustakaan keliling dan layanan sirkulasi) 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 kartu anggota perpustakaan, layanan kerjasama antar perpustakaan, layanan baca mobil perpustakaan keliling dan layanan sirkulasi 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 pelayanan (pembuatan kartu anggota Perpustakaan, kerjasama antar perpustakaan, layanan baca mobil perpustakaan keliling dan layanan sirkulasi) masih dianggap kurang efektif.

Prosedur pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene 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 (pembuatan kartu anggota perpustakaan, layanan kerjasama antar perpustakaan, layanan baca mobil perpustakaan keliling dan layanan sirkulasi) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Dengan demikian menjadi masukan bagi aparat dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene untuk menyediakan ruangan pelayanan yang lebih representatif, menyediakan ruang baca yang sesuai standar karena ruangan yang ada saat ini kurang mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

Salah satu faktor yang menyebabkan ruangan pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene 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, ruang baca masih bergabung dengan ruang koleksi bahan pustaka, belum ada ruang untuk anak, belum tersedia ruang multimedia, dalam ruangan pelayanan kurang tersedia sarana pendukung seperti komputer, belum adanya aplikasi sehingga pemberian layanan masih bersifat manual, masih kurangnya biaya operasional untuk mobil perpustakaan keliling sehingga mengakibatkan pelayanan mobil perpustakaan keliling masih terbatas. Masih kurangnya kursi diruangan baca terpaksa masyarakat yang datang untuk membaca terkadang ada yang melantai, 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majen 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene 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 16.770, lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,81$ . 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majenesebesar 52,2% sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

2. 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majenedengan ringkasan sebagai berikut :
  - Variabel kemampuan aparat ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 1.044 < t_{tabel} 2,014$
  - Variabel Prosedur pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 2.753 > t_{tabel} 2,014$
  - Variabel sarana prasarana ( $X_3$ ) dengan nilai  $t_{hitung} .260 < t_{tabel} 2,014$
3. Dari penelitian juga diperoleh jawaban bahwa diantara kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana, maka prosedur pelayanan ( $X_2$ ) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

## 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sehingga pihak Dinas

dapat lebih meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene

2. Dari ketiga variabel independen (X) menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai kontribusi yang berbeda terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, sehingga variabel tersebut menjadi perhatian pihak instansi terkait.
3. Variabel sarana prasarana yang paling dominan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene sehingga pihak pimpinan lebih meningkatkan sarana prasarana kerja dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene untuk masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan, (2014), *Menejemen Produksi Atmosudirjo*, Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada.
- Catheryne Devrye, (2011), *Good service, Good Business*, Jakarta: Gramadia.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP
- Handoko, Hani (2014), *Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Hasibuan, Malayu, S.P, (2011), *Pengantar Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Haji Masagung.
- Ibrahim, Buddy, (2011), *Total Quality Manajeman*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Ivan Permadi, 2016, *Pelayanan Dengan Model Lingkaran Pelayanan*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Jatinangor.
- Malhotra, Naresh. 2014. *Basic Marketing Research*. Pearson Education. England
- Mansyur, S., 2013. Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica*, 5(1).
- Mulki, Manrapi .2014. Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan HAM Kalimantan Barat di Pontianak. *Tesis*. Makassar. Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Tidak Dipublikasikan.
- Munzier Idris Ali. 2010. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pada PT. Bank Bukopin Cabang Makassar. *Tesis*. Makassar. Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Tidak Dipublikasikan.
- Moenir, (2013), *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Haji Masagung.
- Mitrani, Alain, (2013), *manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Ningrum, D.W.N., 2019. Pengaruh Koordinasi terhadap Efektivitas Pelayanan Kampung Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. *PERSPEKTIF*, 9(1), pp.46-54.

- Notoatmodjo, Sukidjo (2011), *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Palendengi, Agus. 2011. Analisis Kesamaan Persepsi Pegawai terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Jeneponto. *Tesis*. Makassar. Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Tidak Dipublikasikan.
- Peraturan Daerah Bupati Majene No.8 & 7, (2012), *Tentang Pemakaran Desa/Kelurahan*: Jakarta.
- Peraturan Daerah Bupati Majene No.14 (2008), *Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Majene*: Majene
- Peraturan Pemerintah No. 38, (2007), *Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota*: Jakarta.
- Peraturan Pemerintah No. 41, (2007), *Tentang Organisasi Perangkat Daerah*: Jakarta.
- Porwadarminata, dkk, (2006), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Salusu, J, (2014), *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprotif*, PT. Grasindo, Jakarta
- Sedarmayanti, (2009), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Jakarta: Bandung.
- Silaban, Himsar. 2016, *Pelayanan Publik Di Era Reformasi*. Univ. Dr. Moestopo (Beragama). Jakarta..
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono, (2011), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfa Beta
- Undang- Undang no. 32, (2004), *Tentang Pemerintah Daerah*, Jakarta.
- Wahab S, Abdul (2011). *Analisa kebijakan dari Formulir ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wahyudi, Y.T., Ulumudin, A. and Aida, N., 2019. Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10(1), pp.25-34.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada:  
Yth, Bapak/Ibu  
Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kabupaten Majene  
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 DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MAJENE”**, 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

**RISMA YULIATY**  
**2017.MM.2.1089**

A. Identitas Responden

1. Nama : (bisa tidak diisi)  
 2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita  
 3. Pendidikan Terakhir : SD / SLTP / SLTA / D3 / S1 / S2  
 4. Usia :

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	Dalam menjalankan tugas yang diberikan, aparat kami dapat menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang telah ditentukan					
2	Menurut penilaian Bapak/Ibu bagaimainakah tingkat ketelitian aparat kami dalam mengerjakan tugas yang diberikan Menurut Saudara, apakah aparat kami sudah sesuai dalam berkoordinasi dalam pemberian layanan kerjasama antar perpustakaan dan layanan mobil					
3	Menurut Saudara, apakah aparat kami sudah sesuai dalam berkoordinasi dalam pemberian layanan kerjasama antar perpustakaan dan layanan mobil perpustakaan					

NO	DAFTAR PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Prosedur Pelayanan (X<sub>2</sub>)</b>						
1	Pekerjaan akan dapat terselesaikan dengan prosedur kerja apabila dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan petunjuk, apakah aparat kami dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan juklak dan juklis					
2	Apakah aparat kami dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai proses yang ditentukan					
3	Menurut saudara, apakah kami dapat menyelesaikan (menerbitkan kartu anggota perpustakaan tepat pada waktunya					
4	Menurut saudara, apakah aparat kami dapat menerbitkan surat izin pemberian pelayanan kerjasama antar perpustakaan, layanan sirkulasi dan layanan baca mobil perpustakaan keliling sudah sesuai					
<b>Sarana Prasarana (X<sub>3</sub>)</b>						
1	Menurut saudara, apakah aparat kami dapat memberikan pelayanan sirkulasi baca sesuai proses					
2	Apakah menurut saudara, peralatan administrasi yang kami sediakan sudah memadai					
3	Apakah menurut saudara, gedung/ ruangan pelayanan public pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene dari segi kesesuaian peraturan telah sesuai					

NO	DAFTAR PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>Efektivitas Pelayanan Publik (Y)</b>						
1	Menurut saudara, apakah biaya operasional untuk peningkatan pelayanan kami sudah sesuai					
2	Menurut saudara, bagaimakah keermatan dan ketepatan aparat kami dalam melakukan pelayanan, apakah sudah memuaskan					
3	Menurut saudara, apakah efektifitas pelayanan (pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan) sudah memuaskan					
4	Menurut saudara, apakah efektifitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi jumlah pelayanan perpustakaan keliling sudah memuaskan					
5	Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi jumlah layanan sirkulasi baca sudah memuaskan,					
6	Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari segi layanan kerjasama antar perpustakaan sudah memuaskan					
7	Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pelayanannya sudah sesuai aturan dan memuaskan					

**“ TERIMA KASIH ”**

## LAMPIRAN 2. DATA RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	40	80,00
2.	Perempuan	10	20,00
	Total	50	100,00

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 35	16	32,00
2.	35 – 40	13	26,00
3.	41 – 45	10	20,00
4.	46 – 50	7	14,00
5.	> 50	4	8,00
	Total	50	100,00

### LAMPIRAN 3. HASIL PENGOLAHAN DATA PENELITIAN

#### a. Tabulasi Data Penelitian

##### 1. KEMAMPUAN APARAT (X1)

KEMAMPUAN APARAT (X1)					
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	Rata- Rata
1	5	5	4	14	4,7
2	5	4	5	14	4,7
3	4	4	4	12	4,0
4	4	4	4	12	4,0
5	4	4	4	12	4,0
6	4	4	4	12	4,0
7	5	5	4	14	4,7
8	4	4	4	12	4,0
9	5	4	4	13	4,3
10	4	4	4	12	4,0
11	4	4	5	13	4,3
12	5	4	4	13	4,3
13	4	4	4	12	4,0
14	5	4	4	13	4,3
15	5	5	4	14	4,7
16	4	3	4	11	3,7
17	4	4	4	12	4,0
18	4	4	5	13	4,3
19	4	4	4	12	4,0
20	4	4	5	13	4,3
21	4	4	5	13	4,3
22	5	4	5	14	4,7
23	4	4	4	12	4,0
24	5	5	5	15	5,0
25	4	3	4	11	3,7
26	5	4	4	13	4,3
27	4	4	5	13	4,3
28	4	4	4	12	4,0
29	4	4	5	13	4,3
30	4	4	4	12	4,0
31	4	5	4	13	4,3
32	4	3	3	10	3,3
33	4	5	4	13	4,3
34	4	4	3	11	3,7
35	5	5	5	15	5,0
36	4	4	4	12	4,0
37	4	4	4	12	4,0
38	5	4	4	13	4,3
39	4	4	3	11	3,7
40	5	4	5	14	4,7
41	4	4	4	12	4,0
42	4	3	4	11	3,7
43	5	4	4	13	4,3
44	5	4	5	14	4,7
45	5	4	5	14	4,7
46	4	4	4	12	4,0
47	5	4	4	13	4,3
48	4	4	4	12	4,0
49	4	5	4	13	4,3
50	4	4	4	12	4,0

## 2. PROSEDUR PELAYANAN (X2)

PROSEDUR PELAYANAN (X2)						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total	Rata- Rata
1	1	5	5	5	16	4,0
2	4	4	4	4	16	4,0
3	3	3	4	4	14	3,5
4	4	2	4	4	14	3,5
5	4	4	4	4	16	4,0
6	4	4	4	4	16	4,0
7	5	3	5	4	17	4,3
8	4	4	4	4	16	4,0
9	4	3	4	4	15	3,8
10	4	4	4	4	16	4,0
11	4	3	4	4	15	3,8
12	4	4	4	4	16	4,0
13	4	4	4	4	16	4,0
14	4	5	4	4	17	4,3
15	5	5	5	4	19	4,8
16	3	2	3	4	12	3,0
17	4	4	4	4	16	4,0
18	4	4	4	5	17	4,3
19	4	4	4	4	16	4,0
20	3	3	4	3	13	3,3
21	3	4	4	4	15	3,8
22	5	5	4	5	19	4,8
23	4	4	4	4	16	4,0
24	4	5	5	5	19	4,8
25	4	4	3	4	15	3,8
26	4	3	4	4	15	3,8
27	4	5	4	5	18	4,5
28	4	4	4	4	16	4,0
29	3	4	4	5	16	4,0
30	4	4	4	4	16	4,0
31	4	4	5	4	17	4,3
32	3	3	3	3	12	3,0
33	4	4	5	4	17	4,3
34	2	4	4	3	13	3,3
35	4	4	5	5	18	4,5
36	4	4	4	4	16	4,0
37	4	4	4	4	16	4,0
38	4	3	4	4	15	3,8
39	4	4	4	3	15	3,8
40	5	2	4	5	16	4,0
41	4	4	4	4	16	4,0
42	4	4	3	4	15	3,8
43	4	5	4	4	17	4,3
44	4	4	4	5	17	4,3
45	5	4	4	5	18	4,5
46	4	4	4	4	16	4,0
47	5	4	4	4	17	4,3
48	5	4	4	4	17	4,3
49	5	5	5	4	19	4,8
50	4	5	4	4	17	4,3

### 3. SARANA PRASARANA (X3)

SARANA PRASARANA (X3)					
	X3.1	X3.2	X3.3	Total	Rata- Rata
1	5	5	5	15	5,0
2	5	4	4	13	4,3
3	4	4	4	12	4,0
4	4	4	4	12	4,0
5	4	4	4	12	4,0
6	4	4	4	12	4,0
7	5	5	4	14	4,7
8	4	4	4	12	4,0
9	5	4	4	13	4,3
10	4	4	4	12	4,0
11	4	4	4	12	4,0
12	5	4	4	13	4,3
13	4	4	4	12	4,0
14	5	4	4	13	4,3
15	5	5	4	14	4,7
16	4	3	4	11	3,7
17	4	4	4	12	4,0
18	4	4	5	13	4,3
19	4	4	4	12	4,0
20	4	4	3	11	3,7
21	4	4	4	12	4,0
22	5	4	5	14	4,7
23	4	4	4	12	4,0
24	5	5	5	15	5,0
25	4	3	4	11	3,7
26	5	4	4	13	4,3
27	4	4	5	13	4,3
28	4	4	4	12	4,0
29	4	4	5	13	4,3
30	4	4	4	12	4,0
31	4	5	4	13	4,3
32	4	3	3	10	3,3
33	4	5	4	13	4,3
34	4	4	3	11	3,7
35	5	5	5	15	5,0
36	4	4	4	12	4,0
37	4	4	4	12	4,0
38	5	4	4	13	4,3
39	4	4	3	11	3,7
40	5	4	5	14	4,7
41	4	4	4	12	4,0
42	4	3	4	11	3,7
43	5	4	4	13	4,3
44	5	4	5	14	4,7
45	5	4	5	14	4,7
46	4	4	4	12	4,0
47	5	4	4	13	4,3
48	4	4	4	12	4,0
49	4	5	4	13	4,3
50	4	4	4	12	4,0

#### 4. EFEKTITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)									
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total	Rata- Rata
1	5	5	5	5	5	5	4	34	4,9
2	4	4	4	4	5	4	4	29	4,1
3	4	4	4	4	3	3	5	27	3,9
4	4	4	5	5	5	2	3	28	4,0
5	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
6	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
7	5	5	4	5	4	4	5	32	4,6
8	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
9	4	4	4	5	4	4	4	29	4,1
10	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
11	5	4	5	5	4	4	5	32	4,6
12	4	4	4	5	5	4	3	29	4,1
13	4	4	4	4	4	3	4	27	3,9
14	4	2	5	4	4	4	5	28	4,0
15	5	5	5	5	4	5	4	33	4,7
16	3	4	4	4	3	3	3	24	3,4
17	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
18	4	5	5	5	5	4	5	33	4,7
19	4	4	4	5	5	3	4	29	4,1
20	3	4	4	4	4	4	4	27	3,9
21	5	4	4	4	5	5	5	32	4,6
22	5	4	4	5	5	5	5	33	4,7
23	4	4	4	5	4	4	4	29	4,1
24	5	5	5	5	5	5	5	35	5,0
25	3	4	4	4	5	3	4	27	3,9
26	5	5	4	4	3	2	4	27	3,9
27	5	5	5	5	5	4	5	34	4,9
28	4	4	5	5	4	4	5	31	4,4
29	5	4	4	5	5	4	5	32	4,6
30	4	4	5	5	4	4	4	30	4,3
31	4	4	5	5	4	4	5	31	4,4
32	4	3	3	3	3	3	3	22	3,1
33	4	5	4	5	5	4	4	31	4,4
34	3	4	4	4	4	4	5	28	4,0
35	5	5	5	5	5	5	4	34	4,9
36	4	4	4	4	4	4	3	27	3,9
37	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
38	5	4	5	4	4	4	5	31	4,4
39	3	4	5	5	4	5	4	30	4,3
40	4	4	3	4	5	4	4	28	4,0
41	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
42	4	5	5	5	5	4	4	32	4,6
43	5	4	4	4	4	4	4	29	4,1
44	4	4	4	4	4	4	5	29	4,1
45	4	5	4	5	5	5	3	31	4,4
46	4	4	5	5	5	4	4	31	4,4
47	5	5	5	5	5	4	5	34	4,9
48	4	4	4	4	5	4	4	29	4,1
49	5	5	4	4	4	5	3	30	4,3
50	5	5	3	4	4	4	4	29	4,1

**a. Hasil Tanggapan Responden**

**1. KEMAMPUAN APARAT (X1)**

**Statistics**

		X1.1	X1.2	X1.3
N	Valid	50	50	50
	Missing	0	0	0
Mean		4,34	4,08	4,20
Std. Error of Mean		,068	,069	,076
Median		4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4
Std. Deviation		,479	,488	,535
Variance		,229	,238	,286
Range		1	2	2
Minimum		4	3	3
Maximum		5	5	5
Sum		217	204	210
Percentiles	25	4,00	4,00	4,00
	50	4,00	4,00	4,00
	75	5,00	4,00	5,00

**Frequency Table**

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	33	66,0	66,0	66,0
	5	17	34,0	34,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,0	8,0	8,0
	4	38	76,0	76,0	84,0
	5	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	6,0	6,0	6,0
	4	34	68,0	68,0	74,0
	5	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

## 2. PROSEDUR PELAYANAN (X2)

**Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,94	3,90	4,08	4,12
Std. Error of Mean		,105	,108	,069	,074
Median		4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		,740	,763	,488	,521
Variance		,547	,582	,238	,271
Range		4	3	2	2
Minimum		1	2	3	3
Maximum		5	5	5	5
Sum		197	195	204	206
Percentiles	25	4,00	4,00	4,00	4,00
	50	4,00	4,00	4,00	4,00
	75	4,00	4,00	4,00	4,00

### Frequency Table

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	1	2,0	2,0	4,0
	3	6	12,0	12,0	16,0
	4	34	68,0	68,0	84,0
	5	8	16,0	16,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	6,0	6,0	6,0
	3	8	16,0	16,0	22,0
	4	30	60,0	60,0	82,0
	5	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,0	8,0	8,0
	4	38	76,0	76,0	84,0
	5	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,0	8,0	8,0
	4	36	72,0	72,0	80,0
	5	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### 3. SARANA PRASARANA (X3)

#### Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,94	3,90	4,08	4,12
Std. Error of Mean		,105	,108	,069	,074
Median		4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		,740	,763	,488	,521
Variance		,547	,582	,238	,271
Range		4	3	2	2
Minimum		1	2	3	3
Maximum		5	5	5	5
Sum		197	195	204	206
Percentiles	25	4,00	4,00	4,00	4,00
	50	4,00	4,00	4,00	4,00
	75	4,00	4,00	4,00	4,00

#### Frequency Table

##### X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	1	2,0	2,0	4,0
	3	6	12,0	12,0	16,0
	4	34	68,0	68,0	84,0
	5	8	16,0	16,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	6,0	6,0	6,0
	3	8	16,0	16,0	22,0
	4	30	60,0	60,0	82,0
	5	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,0	8,0	8,0
	4	38	76,0	76,0	84,0
	5	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,0	8,0	8,0
	4	36	72,0	72,0	80,0
	5	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### 4. EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

##### Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,22	4,22	4,28	4,46	4,32	3,98	4,18
Std. Error of Mean		,087	,082	,081	,077	,088	,097	,093
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		,616	,582	,573	,542	,621	,685	,661
Variance		,379	,338	,328	,294	,385	,469	,436
Range		2	3	2	2	2	3	2
Minimum		3	2	3	3	3	2	3
Maximum		5	5	5	5	5	5	5
Sum		211	211	214	223	216	199	209
Percentiles	25	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00

## Frequency Table

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	10,0	10,0	10,0
	4	29	58,0	58,0	68,0
	5	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,0	2,0	2,0
	3	1	2,0	2,0	4,0
	4	34	68,0	68,0	72,0
	5	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	6,0	6,0	6,0
	4	30	60,0	60,0	66,0
	5	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Y1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2,0	2,0	2,0
	4	25	50,0	50,0	52,0
	5	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Y1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,0	8,0	8,0
	4	26	52,0	52,0	60,0
	5	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Y1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4,0	4,0	4,0
	3	6	12,0	12,0	16,0
	4	33	66,0	66,0	82,0
	5	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	14,0	14,0	14,0
	4	27	54,0	54,0	68,0
	5	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**b. Uji Validitas**

**1. KEMAMPUAN APARAT (X1)**

**Correlations**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.Total
X1.1	Pearson Correlation	1	,318*	,287*	,738**
	Sig. (2-tailed)		,024	,043	,000
	N	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	,318*	1	,172	,686**
	Sig. (2-tailed)	,024		,232	,000
	N	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	,287*	,172	1	,709**
	Sig. (2-tailed)	,043	,232		,000
	N	50	50	50	50
X1.Total	Pearson Correlation	,738**	,686**	,709**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

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

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

## 2. PROSEDUR PELAYANAN (X2)

### Correlations

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.Total
X2.1	Pearson Correlation	1	,061	,127	,178	,592**
	Sig. (2-tailed)		,671	,381	,216	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	,061	1	,351*	,236	,693**
	Sig. (2-tailed)	,671		,013	,098	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	,127	,351*	1	,283*	,627**
	Sig. (2-tailed)	,381	,013		,047	,000
	N	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	,178	,236	,283*	1	,610**
	Sig. (2-tailed)	,216	,098	,047		,000
	N	50	50	50	50	50
X2.Total	Pearson Correlation	,592**	,693**	,627**	,610**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

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

### 3. SARANA PRASARANA (X3)

#### Correlations

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.Total
X3.1	Pearson Correlation	1	,318*	,406**	,761**
	Sig. (2-tailed)		,024	,003	,000
	N	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	,318*	1	,283*	,709**
	Sig. (2-tailed)	,024		,047	,000
	N	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	,406**	,283*	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,003	,047		,000
	N	50	50	50	50
X3.Total	Pearson Correlation	,761**	,709**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

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

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

#### 4. EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

### Correlations

Correlations

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y.Total
Y1.1 Pearson Correlation	1	,432**	,169	,241	,186	,301*	,302*	,610**
Sig. (2-tailed)		,002	,241	,092	,196	,034	,033	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.2 Pearson Correlation	,432**	1	,179	,449**	,310*	,267	,001	,593**
Sig. (2-tailed)	,002		,214	,001	,029	,060	,994	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.3 Pearson Correlation	,169	,179	1	,628**	,259	,223	,349*	,629**
Sig. (2-tailed)	,241	,214		,000	,069	,120	,013	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.4 Pearson Correlation	,241	,449**	,628**	1	,524**	,300*	,220	,751**
Sig. (2-tailed)	,092	,001	,000		,000	,034	,125	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.5 Pearson Correlation	,186	,310*	,259	,524**	1	,351*	,106	,627**
Sig. (2-tailed)	,196	,029	,069	,000		,012	,466	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.6 Pearson Correlation	,301*	,267	,223	,300*	,351*	1	,189	,627**
Sig. (2-tailed)	,034	,060	,120	,034	,012		,190	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.7 Pearson Correlation	,302*	,001	,349*	,220	,106	,189	1	,514**
Sig. (2-tailed)	,033	,994	,013	,125	,466	,190		,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.Total Pearson Correlation	,610**	,593**	,629**	,751**	,627**	,627**	,514**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

### c. Uji Reliabilitas

#### 1. KEMAMPUAN APARAT (X1)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,608	,612	3

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4,34	,479	50
X1.2	4,08	,488	50
X1.3	4,20	,535	50

### Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3
X1.1	1,000	,318	,287
X1.2	,318	1,000	,172
X1.3	,287	,172	1,000

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,207	4,080	4,340	,260	1,064	,017	3
Item Variances	,251	,229	,286	,057	1,248	,001	3
Inter-Item Correlations	,259	,172	,318	,146	1,848	,005	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	8,28	,614	,394	,157	,293
X1.2	8,54	,662	,300	,108	,444
X1.3	8,42	,616	,282	,090	,482

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,62	1,138	1,067	3

## 2. PROSEDUR PELAYANAN (X2)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,603	,609	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3,94	,740	50
X2.2	3,90	,763	50
X2.3	4,08	,488	50
X2.4	4,12	,521	50

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
X2.1	1,000	,061	,127	,178
X2.2	,061	1,000	,351	,236
X2.3	,127	,351	1,000	,283
X2.4	,178	,236	,283	1,000

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,010	3,900	4,120	,220	1,056	,011	4
Item Variances	,410	,238	,582	,343	2,440	,032	4
Inter-Item Correlations	,206	,061	,351	,289	5,705	,010	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12,10	1,684	,155	,038	,528
X2.2	12,14	1,429	,284	,144	,391
X2.3	11,96	1,794	,379	,170	,330
X2.4	11,92	1,789	,336	,121	,354

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,04	2,529	1,590	4

### 3. SARANA PRASARANA (X3)

#### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,602	,602	3

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4,34	,479	50
X3.2	4,08	,488	50
X3.3	4,12	,521	50

### Inter-Item Correlation Matrix

	X3.1	X3.2	X3.3
X3.1	1,000	,318	,406
X3.2	,318	1,000	,283
X3.3	,406	,283	1,000

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,180	4,080	4,340	,260	1,064	,020	3
Item Variances	,246	,229	,271	,042	1,184	,000	3
Inter-Item Correlations	,336	,283	,406	,124	1,438	,003	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	8,20	,653	,454	,210	,440
X3.2	8,46	,702	,357	,129	,576
X3.3	8,42	,616	,424	,191	,482

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,54	1,233	1,110	3

#### 4. EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,729	,736	7

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	4,22	,616	50
Y1.2	4,22	,582	50
Y1.3	4,28	,573	50
Y1.4	4,46	,542	50
Y1.5	4,32	,621	50
Y1.6	3,98	,685	50
Y1.7	4,18	,661	50

**Inter-Item Correlation Matrix**

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7
Y1.1	1,000	,432	,169	,241	,186	,301	,302
Y1.2	,432	1,000	,179	,449	,310	,267	,001
Y1.3	,169	,179	1,000	,628	,259	,223	,349
Y1.4	,241	,449	,628	1,000	,524	,300	,220
Y1.5	,186	,310	,259	,524	1,000	,351	,106
Y1.6	,301	,267	,223	,300	,351	1,000	,189
Y1.7	,302	,001	,349	,220	,106	,189	1,000

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,237	3,980	4,460	,480	1,121	,021	7
Item Variances	,376	,294	,469	,175	1,594	,004	7
Inter-Item Correlations	,285	,001	,628	,627	591,015	,020	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	25,44	5,394	,430	,298	,699
Y1.2	25,44	5,517	,421	,365	,701
Y1.3	25,38	5,424	,469	,456	,691
Y1.4	25,20	5,143	,637	,596	,655
Y1.5	25,34	5,331	,449	,327	,695
Y1.6	25,68	5,202	,427	,203	,701
Y1.7	25,48	5,642	,295	,222	,733

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29,66	7,004	2,647	7

## e. Uji Asumsi Klasik

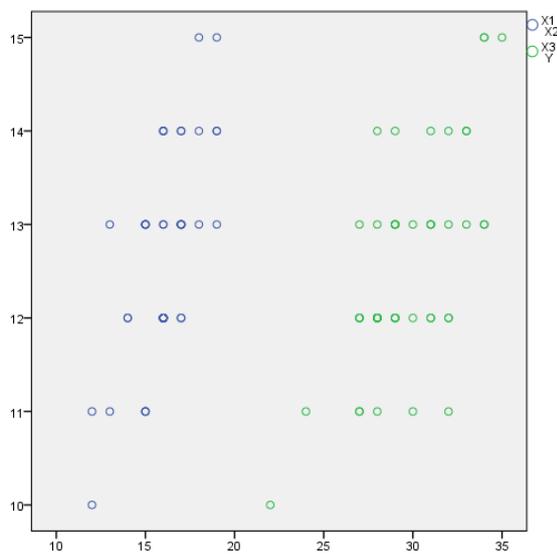
### 1. Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,858	3,310		2,072	,044		
X1	,745	,714	,300	1,044	,302	,125	7,969
X2	,683	,248	,410	2,753	,008	,468	2,138
X3	,195	,751	,082	,260	,796	,104	9,574

a. Dependent Variable: Y

### 2. Heteroskedastisitas



### 3. Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

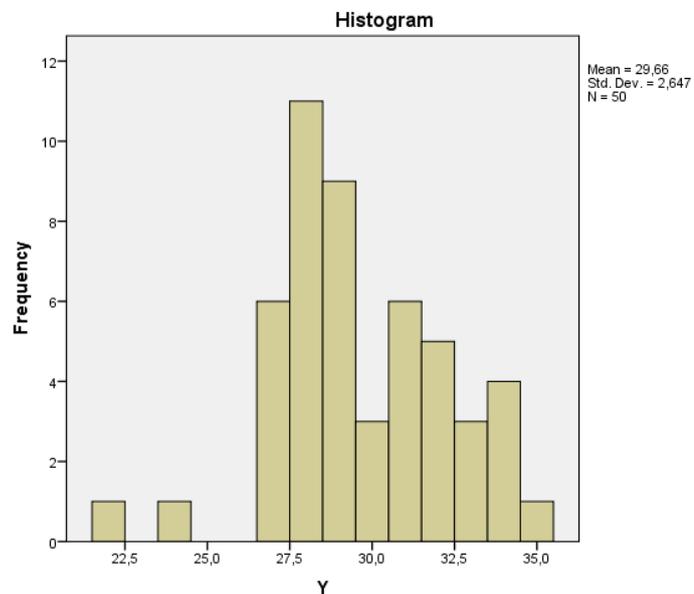
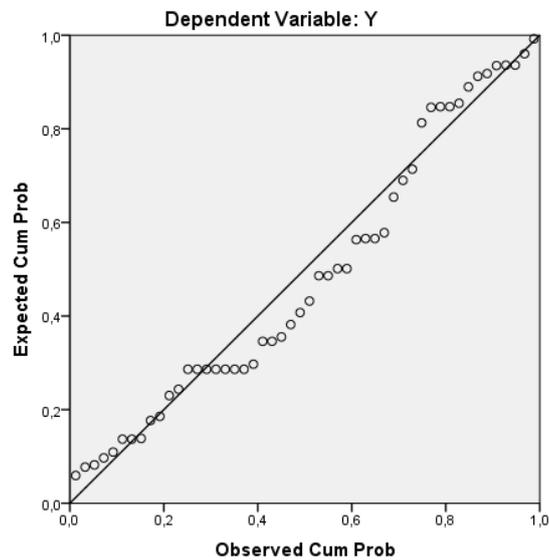
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,723 <sup>a</sup>	,522	,491	1,888	1,944

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

### 4. Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## f. Uji Regresi Berganda

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,723 <sup>a</sup>	,522	,491	1,888	1,944

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	179,289	3	59,763	16,770	,000 <sup>b</sup>
	Residual	163,931	46	3,564		
	Total	343,220	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,858	3,310		2,072	,044		
X1	,745	,714	,300	1,044	,302	,125	7,969
X2	,683	,248	,410	2,753	,008	,468	2,138
X3	,195	,751	,082	,260	,796	,104	9,574

a. Dependent Variable: Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3,991	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,005	27,814	,91	,00	,15	,01
	3	,003	34,675	,05	,07	,76	,04
	4	,000	95,466	,04	,93	,09	,95

a. Dependent Variable: Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24,45	33,93	29,66	1,913	50
Residual	-2,946	4,558	,000	1,829	50
Std. Predicted Value	-2,722	2,235	,000	1,000	50
Std. Residual	-1,561	2,414	,000	,969	50

a. Dependent Variable: Y