

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

Muhammad Syukur^{*1}, Mashur Razak², Mukhtar Hamzah³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail : ^{*1}muhammadsyukur885@gmail.com , ²mashur_razak@yahoo.co.id ,
³mukhtarhamzah61@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa (1) pengaruh Faktor-faktor Efektivitas Pelayanan Publik yaitu Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, dan Sarana Prasarana secara simultan dan parsial (2) variabel yang paling dominan berpengaruh pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Penelitian ini dilaksanakan pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian bulan Februari sampai dengan Maret 2021.

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

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

Kata Kunci : Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Efektivitas Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze (1) the effect of Public Service Effectiveness Factors, namely Apparatus Ability, Service Procedures, and Infrastructure simultaneously and partially (2) the most dominant variable affecting the Batulappa District Government of Pinrang Regency. This study was conducted at the Batulappa District Government of Pinrang Regency. The research period is February to March 2021.

Starting from the problems and research objectives to be achieved, this type of research is a combination of qualitative and quantitative, because this study uses a survey method with a population correlational analysis technique. In the survey research covered almost all employees in the Batulappa District Government ranks totaling 52 people. Sampling of this study was conducted using a saturated sampling technique (census), so that the sample used in this study were 52 employees in the Batulappa

District Government. The data analysis used was multiple linear regression analysis (Multiple Regression Analysis).

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

Keywords : *Apparatur Capability, Service Procedures, Infrastructure Facilities And Effectiveness Of Public Services.*

PENDAHULUAN

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

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

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

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

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

menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

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

Beberapa fenomena aktual empirik yang dapat peneliti gambarkan sehubungan dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, nampak terlihat bahwa pelayanan publik belum maksimal dikarenakan oleh tingkat kemampuan dan pengetahuan aparat yang belum memadai sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan. Disamping itu masih terdapat beberapa aktivitas dari prosedur pelayanan yang kurang memuaskan bagi penerima layanan misalnya pada pelaksanaan administrasi pemerintahan yang kadang membutuhkan waktu yang cukup panjang dalam soal urusan pelayanan publik. Faktor sarana dan prasarana yang kurang memadai ikut andil dalam menentukan efektivitas dan tingkat keberhasilan pelayanan publik. Peralatan kantor yang masih kurang dari aspek pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang masih belum optimal.

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

Dalam kenyataannya, sulit sekali merinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu (1). Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai; (2). Perspektif sistematis : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi; (3). Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan publik Zeithaml dalam (Mukarom, dkk, 2015) mengemukakan dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik sebagai berikut : (a). *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi (b). *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (c). *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (d). *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh

aparatur dalam memberikan pelayanan. (e). *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. (f). *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. (g). *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko (h). *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan (i). *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat (j). *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

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

- a) Ketepatan penentuan waktu.
- b) Ketepatan perhitungan biaya.
- c) Ketepatan dalam pengukuran.
- d) Ketepatan berpikir.
- e) Ketepatan dalam melakukan perintah.
- f) Ketepatan dalam menentukan tujuan.
- g) Ketepatan-ketepatan sasaran.

Dahlan (2014) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan kemampuan adalah mampu melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil yang memuaskan baik berupa barang atau jasa yang merupakan kebutuhan masyarakat. Kemampuan manusia adalah kualitas yang hakiki yang melekat pada diri seseorang.

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

Pada bagian lain, Konsep kemampuan aparat lebih diperjelas oleh Hasibuan (2000) bahwa Kemampuan adalah kumpulan pengetahuan yang diperlukan untuk: (1) melaksanakan prosedur kerja yang praktis, teknis-teknis khusus yang berkaitan dengan disiplin ilmu pengetahuan; (2) menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat dalam penyusunan kebijakan dan dalam situasi manajemen; (3) kemampuan mengkombinasikan elemen-elemen dari perencanaan, pengorganisasian, pengaturan, penilaian dan pembaharuan; (4) kemampuan dapat memberikan motivasi kerja secara langsung. Menjadi jelas bahwa kemampuan itu melekat pada diri individu yang dapat terbentuk melalui proses kehidupannya, misalnya melalui proses pembelajaran (*larning process*).

Oleh karena itu, Bernaddin (1995) berpendapat bahwa kemampuan pada dasarnya merupakan sumber daya yang dimiliki oleh seseorang yang memberi kemungkinan untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan dengan baik. Berdasarkan pengertian kemampuan tersebut, terlihat penekannya pada faktor kesanggupan seseorang untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang memuaskan sehingga pihak lain dapat merasa puas. Kesanggupan tersebut adalah merupakan sifat hakiki dan melekat dalam diri manusia sehingga dapat dikembangkan dan lebih ditingkatkan lagi.

Hasibuan (2011) mengemukakan pengertian kemampuan sebagai suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dari pengertian di atas, terlihat bahwa seseorang dianggap mampu apabila sanggup menyelesaikan suatu

pekerjaan sehingga diperoleh suatu hasil yang memuaskan dalam arti efektif, efisien dan rasional dari seseorang sehingga dapat memberi kontribusi terhadap tugas-tugas organisasinya.

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

Secara umum, Kemampuan manusia dapat dibagi menjadi tiga bagian pokok, yaitu Robert L. Mathis (Hasibuan, 2014) mengemukakan ketiga bagian pokok tersebut adalah : technical skill, Conceptual skill, dan human skill. Technical skill atau kemampuan manusia yang diperoleh dari lembaga-lembaga pendidikan formal, dan conceptual skill adalah kemampuan yang diperoleh dari kursus-kursus dan lembaga pendidikan latihan, sedangkan human skill adalah kemampuan yang ditransfer melalui hubungan manusia dengan manusia.

Suatu prosedur pelayanan adalah suatu kegiatan dan pelaksanaan tugas yang diperoleh dengan memperhatikan segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang, jarak, biaya dan sebagainya. Dalam masing-masing kegiatan pelayanan, terdapat prosedur tertentu yang merupakan pola dalam pelaksanaan rangkaian yang dapat melahirkan suatu sistem tertentu.

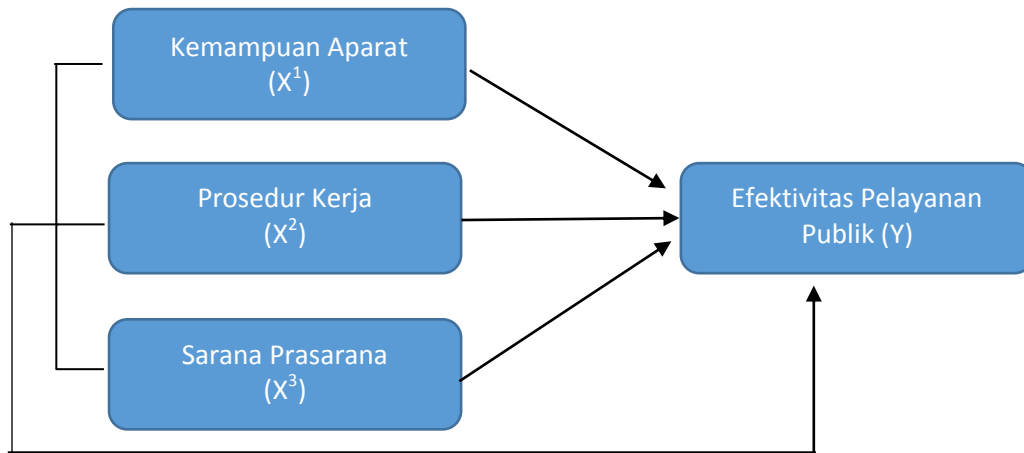
Berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan, maka agar lebih jelas dalam rangka memahami prosedur pelayanan terlebih dahulu perlu diketahui mengenai pengertian prosedur dan pelayanan. Dengan demikian berikut akan dijelaskan pengertian prosedur dan pengertian pelayanan menurut para ahli dan lembaga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

Menurut Mahmudi (2007), Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi.

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

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

Berdasarkan pada uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Melalui gambar kerangka konsep penelitian di atas maka akan terdapat tiga hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu :

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

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2011). Penelitian ini dilakukan Pada Pemerintah Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada Februari – Maret 2021. dengan sampel penelitian sebanyak 52 (lima puluh dua) orang pegawai pada Lingkungan Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

Teknik analisis data menggunakan analisa regresi linier berganda yang didahului dengan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data penelitian uji hipotesis digunakan uji t untuk menguji hubungan secara parsial dan uji f untuk mengetahui hubungan secara simultan. Analisis kebermaknaan dalam penelitian ini digunakan melalui uji koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer IBM SPSS for Windows versi 22. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

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

a. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik

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

$$Y = 0,749 + 0,526X_1 + 1,478X_2 + 0,079X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Formulasi regresi linear berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 0,749 mempunyai pengertian bahwa jika skor meliputi kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana nilainya tetap/konstan maka peningkatan efektivitas pelayanan publik mempunyai nilai sebesar 0,749.
2. Nilai koefisien regresi kemampuan aparat (X_1) sebesar 0,526 berarti ada pengaruh positif kemampuan aparat terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 0,526 sehingga apabila skor kemampuan aparat naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 0,526 poin.
3. Nilai koefisien regresi Prosedur pelayanan (X_2) sebesar 1,478 berarti ada pengaruh positif Prosedur pelayanan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 1,478 sehingga apabila skor Prosedur pelayanan naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 1,478 poin.
4. Nilai koefisien regresi sarana prasarana (X_3) sebesar 0,079 berarti ada pengaruh positif sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 0,079 sehingga apabila skor sarana prasarana naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 0,079 poin.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

1. Pengaruh kemampuan aparat terhadap efektifitas pelayanan publik pada pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang

Pengaruh kemampuan aparat (X_1) terhadap efektivitas pelayanan publik (Y) pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang diketahui nilai t_{hitung} variabel kemampuan aparat sebesar 3,364. lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2,675 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dalam penelitian ini tingkat signifikan yang digunakan $\alpha = 0,005$ dengan derajat bebas $(n-k-1) = (52-3-1) = 48$. yang ditentukan t_{tabel} sebesar 2.675. Oleh karena t_{hitung} sebesar 3,364. lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel}

sebesar 2.675 dan $\text{sig } \alpha = 0,05 > 0,000$ yang berarti variabel kemampuan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang

2. Pengaruh prosedur kerja terhadap efektifitas pelayanan publik pada pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang

Pengaruh Prosedur Pelayanan (X_2) terhadap efektivitas pelayanan publik (Y) pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang diketahui nilai t_{hitung} variabel kemampuan aparat sebesar 9.173. lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2,675 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dalam penelitian ini tingkat signifikan yang digunakan $\alpha = 0,005$ dengan derajat bebas $(n-k-1) = (52-3-1) = 48$. yang ditentukan t_{tabel} sebesar 2.675. Oleh karena t_{hitung} sebesar 9.173. lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2.675 dan $\text{sig } \alpha = 0,05 > 0,000$ yang berarti variabel prosedur pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang

3. Pengaruh sarana prasarana terhadap efektifitas pelayanan publik pada pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang

Pengaruh sarana prasarana (X_3) terhadap efektivitas pelayanan publik (Y) pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang diketahui nilai t_{hitung} variabel kemampuan aparat sebesar 3,861. lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2,675 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dalam penelitian ini tingkat signifikan yang digunakan $\alpha = 0,005$ dengan derajat bebas $(n-k-1) = (52-3-1) = 48$. yang ditentukan t_{tabel} sebesar 2.675. Oleh karena t_{hitung} sebesar 3,861. lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 2,675 dan $\text{sig } \alpha = 0,05 > 0,000$ yang berarti variabel sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang

Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Pengaruh kemampuan aparat, prosedur kerja dan sarana prasarana terhadap efektifitas pelayanan publik pada pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang

Uji F adalah untuk mengalisis pengaruh variabel Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan sarana prasarana secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS ver. 22 yang dapat dijelaskan dalam Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	412.892	3	137.631	143.999	.000 ^b
	Residual	45.877	48	.956		
	Total	458.769	51			

a. Dependent Variable: Total Efektivitas Pelayanan Publik

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

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS ver. 22 sebagaimana terlihat dalam tabel di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut : Berdasarkan hasil analisa data SPSS diketahui F_{hitung} sebesar 143.999 dengan signifikan 0,000. Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah $= 0,005$ atau dengan interval keyakinan sebesar 95% dengan $df (n-k-1) = 48$ dan ditentukan nilai $F_{tabel} = 2,78$. Oleh karena nilai F_{hitung} sebesar 143.999 berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil $F_{hitung} = 143.999$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,78$. Jadi kesimpulannya hipotesis yang menjawab ada Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang dapat diterima.

Koefisien Determinasi

Uji determinasi adalah pengujian yang menunjukkan kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini. Sebagaimana terlihat dari nilai koefisien determinasi (R square) dalam tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Determinasi

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

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,900 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana mempunyai kontribusi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 90,00%, sedangkan sisanya sebesar 10,00 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan tiga variabel independen yaitu kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Agar dapat mewujudkan efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, tidak hanya tergantung pada baiknya proses dan prosedur pelayanan yang diterapkan namun sangat tergantung pada sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan, baik kualitas maupun perilakunya. SDM aparatur mempunyai kedudukan yang sangat penting karena mereka sekaligus melaksanakan fungsi sebagai perumus, perencanaan, pelaksana dan pengawas pembangunan. Untuk itu SDM aparat pemerintah harus bersih dan berwibawa.

Kemampuan aparat yang dimaksud dalam penelitian ini dapat dilihat dari tiga indikator penelitian, yaitu kedisiplinan dalam menjalankan tugas, pengetahuan terhadap konsep pelayanan terpadu, dan kemampuan dalam melakukan koordinasi pada berbagai bidang, instansi dan lembaga lain yang memiliki keterkaitan dalam hal pelayanan terpadu. Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini dapat dilihat dari tiga indikator penilaian, yaitu (1) persyaratan yang harus disiapkan oleh konsumen atau masyarakat

dalam pengurus perizinan baik persyaratan fisik maupun administratif, (2) proses pelayanan kepada masyarakat sejak pengajuan permohonan sampai pada penerbitan, izin tanpa menggunakan waktu yang cukup lama, dan (3) penerbitan izin sesuai permohonan konsumen.

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh prosedur pelayanan lebih menitik beratkan pada aspek proses pelayanan sejak pengajuan permohonan sampai pada penerbit izin, tanpa menggunakan waktu yang cukup lama. Responden menganggap bahwa masih banyak proses pelayanan yang seharusnya dapat segera terselesaikan dengan cepat dan baik, namun aparat tidak tanggap dengan keluhan masyarakat tersebut. Proses penelitian / pemeriksaan berkas yang diajukan oleh pemohon atau masyarakat untuk selanjutnya mendapatkan rekomendasi perizinan masih dianggap kurang efektif. 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 :
 - a) Peralatan administrasi atau alat tulis Pemerintahan yang disesuaikan dengan beban pekerjaan yang diselesaikan.
 - b) Gedung/kendaraan yang mendukung kelancaran pelayanan.
 - c) Biaya operasional yang diukur berdasarkan pengalaman responden mengurus berbagai izin pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

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

KESIMPULAN

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 143,999, lebih besar dari $F_{tabel} = 2,78$. Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel bebas/independen (X) faktor kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara simultan *signifikan berpengaruh* terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebesar 90% sedangkan sisanya 10% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
2. Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS ver. 15 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) *signifikan berpengaruh* secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang dengan ringkasan sebagai berikut :
 - Variabel kemampuan aparat (X_1) dengan nilai $t_{hitung} 3,364 > t_{tabel} 2,675$
 - Variabel Prosedur pelayanan (X_2) dengan nilai $t_{hitung} 9,173 > t_{tabel} 2,675$
 - Variabel sarana prasarana (X_3) dengan nilai $t_{hitung} 3,861 > t_{tabel} 2,675$
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 Pemerintahan Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

DAFTAR PUSTAKA

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

Nyoman I. Sudita, (2011), *Teori Organisasi Manajemen*, Jakarta, Pustaka Jaya