

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH KELURAHAN DI KECAMATAN PALETEANG KABUPATEN PINRANG**

**Fauziah**  
**ABSTRAK**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui : 1) pengaruh kemampuan aparat, sarana prasarana, motivasi aparat dan kepemimpinan lurah secara sendiri-sendiri terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, dan 2) pengaruh kemampuan aparat, sarana prasarana, motivasi aparat dan kepemimpinan lurah secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang. Penelitian dilaksanakan pada Kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, dengan lama penelitian selama 2 (dua) bulan yaitu bulan Oktober sampai November 2019. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah aparat kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang yang tersebar di 9 Kelurahan dengan jumlah aparat kelurahan sebanyak 82 orang. Sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), dimana semua populasi dijadikan sampel sebanyak 82 orang aparat kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang. Dalam penelitian ini digunakan model analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Terdapat pengaruh kemampuan aparat, sarana prasarana, motivasi aparat dan kepemimpinan lurah secara sendiri-sendiri terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, dan 2) Terdapat pengaruh kemampuan aparat, sarana prasarana, motivasi aparat dan kepemimpinan lurah secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

Kata kunci : Kemampuan, Sarana Prasarana, Motivasi, Kepemimpinan Dan Kualitas Pelayanan

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Dalam melaksanakan pemerintahannya, wilayah kelurahan memiliki beragam masalah-masalah pembangunan yang sangat krusial, misalnya pada aspek fisik dan non fisik. Pada aspek fisik, wilayah distrik/distrik pada umumnya masih memiliki keterbatasan infrastruktur (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan dalam pembangunan dan pelayanan masyarakat. Keterbatasan aspek ini terutama dapat ditemukan di wilayah-wilayah distrik/distrik di daerah pedalaman dan jauh dari pusat kota. Pada aspek non fisik dapat dilihat pada segi demografi baik secara kuantitas maupun secara kualitas. Secara kuantitas wilayah kelurahan diperhadapkan pada pertumbuhan penduduk yang pesat baik pertambahan penduduk alamiah maupun

migrasi penduduk dari wilayah lainnya, sedangkan secara kualitas sebagian penduduk tersebut berada dalam kondisi keterbelakangan dilihat dari berbagai segi, seperti di bidang pendidikan, ekonomi, kesejahteraan dan sebagainya, belum termasuk masalah-masalah sosial budaya yang timbul, misalnya kemiskinan dan konflik penduduk.

Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang bertanggung jawab dari semua penyelenggaraan pemerintahan kelurahan. Untuk itu pula menjalankan fungsi sebagai administrator pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan. Dalam menjalankan ketiga fungsi tersebut ia dibantu perangkat/staff pemerintahan, baik staf yang mempunyai eselon maupun staf yang tidak memiliki eselon, seperti Sekertaris, kepala-kepala seksi, Kepala-kepala urusan hingga staf administrasi dan staf lapangan.

Peranan staff dalam membantu tugas-tugas pimpinan seringkali diabaikan. Keberhasilan yang dicapai oleh suatu kantor pemerintah, swasta, perusahaan, koperasi dan sebagainya dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya umumnya menjadi keberhasilan pimpinan. Padahal staf adalah mereka yang secara langsung melaksanakan tugas-tugas teknis sehari-hari dan berhadapan langsung melayani kebutuhan masyarakat. Untuk itu Frederik W. Taylor yang dikenal dengan julukan bapak Manajemen Ilmiah menyatakan perlunya memfokuskan perhatian pada manajemen tingkat organisasi yang paling rendah, karena merekalah yang langsung berhadapan dengan proses produksi. Merekalah sebenarnya yang menentukan berhasilnya suatu lembaga, kantor, perusahaan dalam mencapai target atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Arif, 2012:259).

Ciri-ciri rendahnya kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang dilihat dari fakta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai distrik/distrik masih rendah dengan ciri-ciri banyak yang mangkir, kurang motivasi dan lain-lain. Disamping itu petugas sering terlambat hadir di kantor serta pengurusan surat yang lebih lama dari waktu yang semestinya sudah selesai. Sehingga untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut, dan untuk mencapai target kinerja yang berikan oleh pimpinan, sungguh amatlah sulit untuk dicapai, sehingga menjadi masalah dan sekaligus menjadi tantangan yang menuntut perlunya seorang pimpinan unit kerja untuk melahirkan inovasi – inovasi baru dalam menyusun strategi manajemen kinerja.

### 1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara kemampuan aparat terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang?
2. Apakah ada pengaruh antara sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang?
3. Apakah Terdapat pengaruh antara motivasi aparat terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang?
4. Apakah Terdapat pengaruh antara kepemimpinan lurah terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang?

5. Apakah Terdapat pengaruh antara kemampuan aparat, sarana prasarana, motivasi aparat dan kepemimpinan lurah secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang?

## **KERANGKA TEORI**

### **1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 2010 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 :

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 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.

Albrecht dalam Lovelock (2013:10) mendefinisikan pelayanan sebagai “...a total organization approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business”. Artinya suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Disamping itu Gaspers (2012:241) dan Sedarmayanti (2010:194) mengutarakan tentang sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dari barang.

### **2. Sendi Pelayanan**

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1983 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, menerangkan bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara memuat 8 sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum.

Pada dasarnya pelayanan dapat diukur, oleh karena itu, standar dapat ditetapkan, baik dalam waktu yang diperlukan, maupun hasilnya. Dengan adanya standar ukuran, maka manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan. Kelancaran pelayanan hak, tergantung pada: kesadaran para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan antara lain : sistem, prosedur dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas,

pendapatan pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidup minimal, kemampuan atau keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai.

### 3. Kemampuan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2010:623) pengertian mampu adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang atau pegawai yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Pengertian kemampuan identik dengan pengertian kreativitas, telah banyak dikemukakan para ahli berdasarkan pandangan yang berbeda, seperti dinyatakan oleh Supriadi (2010:16) bahwa “setiap orang memiliki kemampuan kreatif dengan tingkat yang berbeda-beda.” Tidak ada orang yang sama sekali tidak memiliki kemampuan atau kreativitas, dan yang diperlukan adalah bagaimanakah mengembangkan kreativitas (kemampuan) tersebut. Dikemukakan oleh Devito (1971:213-216) bahwa “kreativitas merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh setiap orang lahir dengan potensi kreatif, dan potensi ini dapat dikembangkan atau dipupuk. Dengan nada yang sama, Piers (1976:268) mengemukakan, “*All individuals are creative in diverse ways and different degrees.*” Karya kreatif yang menuntut kecakapan, keterampilan, dan motivasi yang kuat. Ada tiga faktor yang menentukan prestasi kreatif seseorang, yaitu : motivasi atau komitmen yang tinggi, keterampilan dalam bidang yang ditekuni, dan kemampuan kreatif.

Seseorang dikatakan kreatif apabila memiliki kemampuan yang bisa dipertanggungjawabkan. Hal ini perlu diketahui ciri-ciri orang yang memiliki. Beberapa pendapat ahli tentang ciri-ciri pegawai yang mampu.

### 4. Sarana Prasarana

Sarana prasarana termasuk elemen pelayanan sistem informasi manajemen. Sarana pelayanan diartikan oleh Moenir (2010 : 119) sebagai berikut: Sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas lainnya berfungsi sebagai sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Pengertian di atas secara sederhana dapat dipahami bahwa sarana selain berfungsi alat utama/pembantu juga memiliki fungsi sosial bagi masyarakat penerima layanan. Lebih lanjut Moenir (2010 : 119) mengungkapkan bahwa fungsi sarana pelayanan sebagai berikut :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang ataupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
4. Ketetapan susunan dan kualitas ukuran terjamin.
5. Lebih sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

### 5. Motivasi



Dalam kehidupan sehari-hari, istilah motivasi memiliki pengertian yang beragam baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun, apapun pengertiannya yang terang motivasi merupakan unsur penting dalam diri manusia, yang berperan mewujudkan keberhasilan dalam usaha atau pekerjaan manusia. Untuk mempermudah pemahaman tentang motif, motivasi dan motivasi kerja, akan dikemukakan pengertian motivasi kerja sebagai berikut :

Dasar utama pelaksanaan motivasi memiliki pengertian yang beragam baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun, apapun pengertiannya yang terang motivasi merupakan unsur penting dalam diri manusia, yang berperan mewujudkan keberhasilan dalam usaha atau pekerjaan mereka.

Dasar utama pelaksanaan motivasi oleh seorang pimpinan adalah pengetahuan dan perhatian terhadap perilaku manusia yang dipimpinnya sebagai suatu faktor penentu keberhasilan organisasi yang memandang manusia sebagai faktor penentu keberhasilan yang berarti pula menuntut adanya perhatian serius pada semua permasalahan kebutuhan. Seorang pemimpin yang berhasil melaksanakan fungsi motivasi adalah pemimpin yang mempunyai kemampuan untuk merealisasikan adanya sinkronisasi antara tujuan pribadi para anggota dengan tujuan organisasi itu sendiri.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Adapun lokasi penelitian dilaksanakan pada Kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, dengan lama penelitian direncanakan selama 3 (tiga) bulan yaitu bulan September sampai November 2019.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, tetapi yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel. Survei juga dapat digunakan untuk menyelidiki hubungan atau untuk menguji hipotesis-hipotesis

### Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dapat diidentifikasi sebagai berikut :

Variabel tidak bebas (Y) yaitu variabel yang besar kecilnya ditentukan oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel tersebut adalah kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang. Variabel bebas (X) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel tidak bebas. Dalam penelitian ini termasuk dalam variabel bebas adalah Kemampuan aparat (X<sub>1</sub>) dan sarana prasarana (X<sub>2</sub>), motivasi aparat (X<sub>3</sub>), dan kepemimpinan lurah (X<sub>4</sub>).

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah aparat kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang yang tersebar di 6 kelurahan dengan jumlah aparat kelurahan sebanyak 82 orang. Sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling jenuh* (sensus), dimana semua populasi dijadikan sampel sebanyak 82 orang aparat kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

### Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan model analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression Analysis*) dipergunakan untuk mengetahui pengaruh kemampuan, motivasi, sarana prasarana, kepemimpinan lurah terhadap kualitas pelayanan administrasi. Dimana pengujian hipotesis dilakukan satu persatu dari setiap variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda yang diolah melalui program SPSS.11. Adapun model analisis dari Regresi Linear Berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e_i$$

Dimana :

- Y = Kualitas pelayanan administrasi
- X<sub>1</sub> = Kemampuan
- X<sub>2</sub> = Sarana prasarana
- X<sub>3</sub> = Motivasi
- X<sub>4</sub> = Kepemimpinan lurah
- β<sub>0</sub> = Intercept
- β<sub>1</sub>, β<sub>2</sub>, β<sub>3</sub>, β<sub>n</sub> = Koefisien regresi
- e<sub>i</sub> = Faktor Pengganggu (random error)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji t (Parsial)

Untuk menjawab hipotesis pertama sampai keempat serta menguji signifikansi konstanta dan variabel terikat (kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan) secara parsial, maka digunakan Uji t dengan melakukan perbandingan antara t<sub>hitung</sub> dan t<sub>tabel</sub> dengan syarat pada taraf signifikansi 0,05 dengan menggunakan *two tailed test*, maka pengujian secara parsial atau uji t dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Pengujian Hipotesis secara Parsial Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang

Var	t <sub>hitung</sub> > t <sub>tabel</sub>	Kriteria Penerimaan H <sub>a</sub>	Prob.	R Parsial	R <sup>2</sup> Parsial
X <sub>1</sub>	31,252 > 2,000	Tolak ho, Terima h <sub>a</sub>	0,000	0,961	0,924
X <sub>2</sub>	21,519 > 2,000	Tolak ho, Terima h <sub>a</sub>	0,000	0,923	0,853



X <sub>3</sub>	16,634 > 2,000	Tolak ho, Terima ha	0,000	0,881	0,776
X <sub>4</sub>	16,776 > 2,000	Tolak ho, Terima ha	0,000	0,882	0,779

Sumber : Lampiran

### 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Untuk menjawab hipotesis pertama yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh kemampuan aparat terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, digunakan analisis korelasi parsial, determinasi dan regresi sederhana, dengan program SPSS.10.

Tabel 8 tersebut di atas menjelaskan bahwa hasil analisis menunjukkan deskripsi dari kedua variabel yang diregresi yaitu variabel Y (kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan) dan variabel X<sub>1</sub> (kemampuan aparat), dimana koefisien korelasi parsial sebesar 0,961, dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan koefisien determinasi R<sup>2</sup> sebesar 0,924 yang merupakan indeks determinasi, yakni persentase yang menyumbangkan pengaruh kemampuan aparat (X<sub>1</sub>) terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan (Y). R<sup>2</sup> sebesar 0,924, menunjukkan pengertian bahwa 92,4 persen sumbangan pengaruh kemampuan aparat (X<sub>1</sub>) terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan (Y) sedangkan sisanya sebesar 7,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan koefisien regresi dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$Y = 0,932 + 1,113X_1$$

Harga β<sub>0</sub> merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika tidak ada kemampuan aparat maka kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sebesar 0,932 satuan. Artinya jika diasumsi bahwa jika tidak ada variabel kemampuan aparat maka kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan yang merupakan variabel dependent sebesar 0,932 satuan. Sedangkan harga 1,113X<sub>1</sub> merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya penambahan kemampuan aparat sebesar 1 unit maka akan ada kenaikan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sebesar 1,113 Unit.

Selanjutnya untuk menjawab hipotesis pertama digunakan uji t, pada Tabel 8 terlihat bahwa nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 31,252, sedangkan nilai t<sub>tabel</sub> sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 berarti Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel kemampuan aparat secara parsial mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sehingga **hipotesis pertama terbukti**.

### 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Untuk menjawab hipotesis kedua yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, digunakan analisis korelasi parsial, determinasi dan regresi sederhana, dengan program SPSS.10.

bahwa hasil analisis menunjukkan deskripsi dari kedua variabel yang diregresi yaitu variabel Y (kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan) dan variabel X<sub>2</sub> (sarana prasarana), dimana koefisien korelasi parsial sebesar 0,923, dengan

tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,853 yang merupakan indeks determinasi, yakni persentase yang menyumbangkan pengaruh sarana prasarana ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan (Y).  $R^2$  sebesar 0,853, menunjukkan pengertian bahwa 85,3 persen sumbangan pengaruh sarana prasarana ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan (Y) sedangkan sisanya sebesar 14,7 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Kemudian koefisien regresi dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$Y = 0,253 + 0,872X_2$$

Harga  $\beta_0$  merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika tidak ada kemampuan aparat maka kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sebesar 0,253 satuan. Artinya jika diasumsi bahwa jika tidak ada variabel sarana prasarana maka kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan yang merupakan variabel dependent sebesar 0,253 satuan. Sedangkan harga  $0,872X_2$  merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya penambahan sarana prasarana sebesar 1 unit maka akan ada kenaikan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sebesar 0,872 Unit.

Selanjutnya untuk menjawab hipotesis kedua digunakan uji t, pada Tabel 10 terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 21,519, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel sarana prasarana secara parsial mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sehingga **hipotesis kedua terbukti**

### 3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Untuk menjawab hipotesis ketiga yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh motivasi aparat terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, digunakan analisis korelasi parsial, determinasi dan regresi sederhana, dengan program SPSS.10.

bahwa hasil analisis menunjukkan deskripsi dari kedua variabel yang diregresi yaitu variabel Y (kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan) dan variabel  $X_3$  (motivasi aparat), dimana koefisien korelasi parsial sebesar 0,881, dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,776 yang merupakan indeks determinasi, yakni persentase yang menyumbangkan pengaruh motivasi aparat ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan (Y).  $R^2$  sebesar 0,776, menunjukkan pengertian bahwa 77,6 persen sumbangan pengaruh motivasi aparat ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan (Y) sedangkan sisanya sebesar 22,4 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Koefisien regresi dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$Y = 0,976 + 0,688X_3$$

Harga  $\beta_0$  merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika tidak ada motivasi aparat maka kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sebesar 0,976 satuan. Artinya jika diasumsi bahwa jika tidak ada variabel motivasi aparat maka kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan yang merupakan variabel dependent sebesar 0,976 satuan. Sedangkan harga  $0,688X_3$  merupakan koefisien



regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya penambahan motivasi aparat sebesar 1 unit maka akan ada kenaikan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sebesar 0,688 Unit.

Selanjutnya untuk menjawab hipotesis ketiga digunakan uji t, pada Tabel 10 terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 16,634, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel motivasi aparat secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sehingga **hipotesis ketiga terbukti**

#### 4. Pengujian Hipotesis Keempat

Untuk menjawab hipotesis keempat yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh kepemimpinan lurah terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, digunakan analisis korelasi parsial, determinasi dan regresi sederhana, dengan program SPSS.10.

bahwa hasil analisis menunjukkan deskripsi dari kedua variabel yang diregresi yaitu variabel Y (kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan) dan variabel  $X_4$  (kepemimpinan lurah), dimana koefisien korelasi parsial sebesar 0,882, dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,779 yang merupakan indeks determinasi, yakni persentase yang menyumbangkan pengaruh kepemimpinan lurah ( $X_4$ ) terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan (Y).  $R^2$  sebesar 0,779, menunjukkan pengertian bahwa 77,9 persen sumbangan pengaruh kepemimpinan lurah ( $X_4$ ) terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan (Y) sedangkan sisanya sebesar 12,1 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Koefisien regresi dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$Y = 1,009 + 0,749X_4$$

Harga  $\beta_0$  merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika tidak ada kepemimpinan lurah maka kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sebesar 1,009 satuan. Artinya jika diasumsi bahwa jika tidak ada variabel kepemimpinan lurah maka kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan yang merupakan variabel dependent sebesar 1,009 satuan. Sedangkan harga  $0,749X_4$  merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya penambahan kepemimpinan lurah petugas sebesar 1 unit maka akan ada kenaikan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sebesar 0,749 Unit.

Selanjutnya untuk menjawab hipotesis keempat digunakan uji t, pada Tabel 8 terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 16,776, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel kepemimpinan lurah secara parsial mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan sehingga **hipotesis keempat terbukti**.

#### 2. Uji F (Simultan)

Dalam penelitian ini akan diteliti bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan yang

merupakan variabel bebas (X), yaitu kemampuan aparat, sarana prasarana, motivasi aparat dan kepemimpinan lurah dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan (Y) yang merupakan variabel terikat pengaruhnya secara simultan atau bersama-sama.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Hasil penelitian faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kemampuan aparat terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.
2. Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.
3. Terdapat pengaruh motivasi aparat terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.
4. Terdapat pengaruh kepemimpinan lurah terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.
5. Terdapat pengaruh kemampuan aparat, sarana prasarana, motivasi aparat dan kepemimpinan lurah terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang.

### Saran-Saran

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi yang ada pada unsur kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan.
2. Untuk menumbuhkan perasaan aparat, pimpinan organisasi perlu menciptakan suasana dimana para pegawai memiliki kesempatan untuk mencapai tujuan-tujuan yang berarti bagi dirinya sendiri sepanjang tujuan tersebut relevan dengan tujuan organisasi.
3. Disamping faktor kemampuan aparat, sarana prasarana, motivasi aparat dan kepemimpinan lurah, terdapat sekitar 6,3% variasi dari kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang disebabkan oleh unsur-unsur lain yang berasal dari luar variabel yang diteliti yaitu kepuasan kerja dan budaya organisasi.
4. Upaya-upaya menciptakan kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan upaya penciptaan suasana saling percaya dan mendukung antara pekerja dan manajer sehingga masing-masing pihak menyumbangkan kontribusi mereka tercapainya tujuan pihak lain dan pertukaran tersebut dilakukan dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Djaenar, 2012. *Efektifitas Organisasi Kerja*. Penerbit : Rajawali Press, Jakarta.
- Bashaw, Edward and Grant, Stephen, 2004, "Exploring The Distinctive Nature Of Work Commitments : Their relationship With Personal Characteristic, Job



- Performance and Propensity To Leave”, *Journal Of Personal Selling & Sales management*.
- Bastian Indra, 2012, *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*, edisi I, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Brooke, Russel, Price, 2013, “*Discriminant Validation Of Measures Of Job Satisfaction, Job Involvement and Organizational Commitment*”, *Journal of Applied Psychology*.
- Byars, Lloyd L and Rue, W. Leslie, 2012, *Human Resource Management*, Fifth Edition, Irwin Mc. Graw-Hill, USA.
- Devito, Joseph. 2012. *Komunikasi Antar Manusia*. Karisma Publishing Group. Tangerang.
- Edi Sofiantho, 2010. *Pengaruh Motivasi dan Prestasi Kerja Individu Terhadap Kepuasan Karyawan pada Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Makassar*. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Edy Sudiro. 2012. *Analisis Pengaruh Faktor Motivasi dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Hutama Karya di kota makassar*. Tesis. Program Pascasarjana Unhas. Makassar. Tidak Dipublikasikan.
- Etzioni, Amitai, 2010, *A Comparative Analysis Of Complex Organization*, The Fress Press, New York.
- Etzioni, Amitai, 2013. *A Comparative Analysis Of Complex Organization*, The Fress Press, New York.
- Fitzsimmons, James A. and Mona J. Fitzsimmons, 2012. *Service Management; Operations, Strategy, and Information Technology*. 3<sup>rd</sup> Ed. McGraw-Hill, Inc.
- Fred Luthans, 2010, *Organizational, Behavior*, Sixth Edition, Mc Graw, Chapter 19.
- Gary Dessler, 2010. *Manajemen Personalia*. Erlangga, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2012. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, 2010, “*Organizational : Behavior, Structure, Processes*”, Sixth Edition, Terjemahan : Djarkasih, Organisasi : Perilaku, Struktur dan Proses, Jilid I, II, Erlangga, Jakarta.
- Hamalik, Ramli. 2010. *Pengelolaan PAD*. Penerbit Bina Aksara, Jakarta.
- Handoko, T. H., 2012, *Manajemen*, BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Indrawijaya, Adam. 2014. *Perilaku Organisasi*. Sinar Baru, Bandung.
- Kamus Bahasa Indonesia, 2010. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Latif Abdul, 2012, *Membangun Sumber Daya Manusia yang Mandiri dan Profesional*, PT. Penakencana Nusadwipa. Jakarta.
- Lovelock, Christoper H. 2013. *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resource*. Prentice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Moekijat, 2014. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Moenir , H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Nisjar, Sadiq, 2012. *Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andika Purnama, Surabaya.

- Nur Hidayah 2012. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Paramedis Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bulukumba*. Tesis. Program Pascasarjana STIA YAPPANN Jakarta. Tidak Dipublikasikan.
- Piers 2010. *Understanding Adolescence: Current Developments in Adolescence Psychology*. Boston : Allyn & Bacon
- Salusu, S.S., 2010. *Birokrasi Administrasi*. Penerbit Cahaya, Jakarta.
- Sarwoto, 2013. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Ilham Jaya. Bandung.
- Semiawan, Conny 2012. *Memupuk Bakat dan Kreativitas Siswa Sekolah Menengah*. Gramedia. Jakarta.
- Setiawan, Sumartono, 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Penerbit Tarsito, Bandung.
- Siagian P. Sondang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinungan Muchdarsyah, 2012, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Sudjana, Nana. 2010. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Sinar Baru. Bandung.
- Supriadi, Dedi. 2010. *Mengangkat Citra dan Martabat Guru*. Adicita Karya Nusa. Yogyakarta.
- The Liang Gie. 2013. *Administrasi Perkantoran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003. *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014. *Tentang Otonomi Daerah*.
- Wahab, Solichin Abdul, 2010, *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Westra, Pariata; Satarto; dan Ibnu Syamsi, 2010. *Ensiklopedia Administrasi*. Gunung Agung. Jakarta.
- Zethaml, Valerie A. Parasuraman A. dan Leonard L. Berry. 2010. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York.