

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

Risma Yuliaty

Maryadi

ahmadmaryadi@gmail.com

Muh. Said

ABSTRAK

Penelitian akan dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober sampai November 2019. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah masyarakat 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 35,513, lebih besar dari $F_{tabel} = 2,70$. Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel bebas/independen (X) faktor kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana secara simultan *signifikan berpengaruh* terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, 2) Dari uraian uji t diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) *signifikan berpengaruh* secara parsial terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene, dan 3) Diantara kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana, maka sarana prasarana (X_3) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene.

Kata kunci : kemampuan, prosedur pelayanan, sarana prasarana dan pelayanan

Latar Belakang

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 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 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.

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.

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?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini ialah :

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



KERANGKA TEORI

Kebijakan

Terminologi kebijakan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris *policy*. Menurut Kantored 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 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.

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).

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”. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 2014.

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

Memperhatikan arti tentang pelayanan umum, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Pelayanan berarti melayani sesuatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang didasarkan pada sistem kualitas memiliki cara atau karakteristik tertentu, antara lain dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus

menerus. Sehingga, pelayanan publik yang menggunakan metode tradisional, manual dalam pelayanan SITU, KTP atau Akta kelahiran, misalnya, sudah sulit dipertahankan. Sehingga, sangat diperlukan organisasi pelayanan publik yang mengadopsi inovasi-inovasi teknologi baru untuk meningkatkan kinerja (*performance*). Oleh karena itu, maka pelayanan publik oleh pemerintah berfungsi sebagai pengatur pelayanan (*service arranger*) dan produsen pelayanan (produksi) bagi masyarakatnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Salusu (2014:454) salah satu strategi untuk merealisasikan misi organisasi ialah dengan memanfaatkan pendekatan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management* (TQM). MMT adalah suatu konsep manajemen yang mula-mula di kembangkan oleh *W. Edwards Deming* seorang ahli fisika Amerika yang kemudian dikenal sebagai "*bapak manajemen kualitas*". MMT adalah suatu komitmen yang penuh kesungguhan untuk meningkatkan kualitas berjangka panjang dan membutuhkan penggunaan peralatan dan teknik-teknik tertentu. MMT adalah manajemen yang menciptakan dan mengembangkan seperangkat nilai dan keyakinan yang akan membuat setiap orang mengetahui bahwa kualitas untuk konsumen adalah tuntutan paling utama (Salusu, 2014: 456). Axlina dalam Salusu (2014 : 456) mengemukakan bahwa MMT diartikan sebagian suatu komitmen terpadu penuh dedikasi terhadap kualitas melalui penyempurnaan proses yang berkelanjutan oleh semua anggota organisasi. Whetsell dalam Salusu (2014: 456) lebih tegas mengemukakan bahwa 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.

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

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.

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.

Dahlan (2014 : 42) 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.

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.

Prosedur Pelayanan

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

Soedjadi (2011 :84) mengemukakan bahwa prosedur kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas sesuatu tugas yang diperoleh dari mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang, jarak, dan biaya dan sebagainya. Untuk itu, dalam mengelola pelayanan selayaknya memperhatikan upaya untuk menyederhanakan pelayanan dengan berprinsip-prinsip : (a) *Deregulasi*, yakni upaya untuk menciptakan kepuasan melalui penyederhanaan prosedur sehingga tidak terjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. (b) *Debirokratisasi*, yakni menyederhanakan birokrasi sehingga masyarakat memahami dan mudah memperoleh pelayanan. (c) *Desentralisasi*, yakni mengupayakan penyederhanaan pelayanan dengan memusatkan pada suatu daerah/tempat khusus dan tidak terpencar-pencar. **Sarana dan Prasarana**

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.

METODE PENELITIAN

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.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Untuk menguji hipotesis yang berkembang saat ini maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pengujian, yaitu: Uji t (Pengujian secara parsial) dan Uji F (Pengujian secara simultan).

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

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 yang tertuang dalam Tabel 1 berikut :

Tabel 1: Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity
		B	Std. Error	Beta			VIF
1	(Constant)	2.745	1.330		2.063	.000	
	x1	.342	.154	.240	3.221	.000	2.026
	x2	.155	.161	.175	2.964	.000	2.028
	x3	.745	.143	.560	5.315	.000	2.115

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Diolah 2019

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

- Variabel Kemampuan aparat (X_1) dengan nilai $t_{hitung} 3,221 > t_{tabel} 2,060$
- Variabel Prosedur pelayanan (X_2) dengan nilai $t_{hitung} 2,964 > t_{tabel} 2,060$
- Variabel Sarana prasarana (X_3) dengan nilai $t_{hitung} 5,315 > t_{tabel} 2,060$

Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel Kemampuan aparat (X_1), Prosedur Pelayanan (X_2) dan Sarana dan Prasarana (X_3) 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 yang dapat dijelaskan dalam

Tabel 2: Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.416	3	12.104	35.513	.000 ^a
	Residual	1.717	26	.069		
	Total	2.132	29			

a. Predictors: (Constant), x1, x2, x3

b. Dependent Variable: y

Sumber : Data Diolah, 2019

Oleh karena nilai F_{hitung} sebesar 35,513, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi Kemampuan aparat (X_1), Prosedur Pelayanan (X_2) dan Sarana dan Prasarana (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene . Pengaruh ini dapat dilihat signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil $F_{hitung} = 35,513$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,70$ atau bisa dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

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 71,9% sedangkan sisanya 28,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. 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 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 penerbitan izin, tanpa menggunakan waktu yang cukup lama. Responden menganggap bahwa masih banyak proses pelayanan yang seharusnya dapat segera terselesaikan dengan cepat dan baik, namun aparat tidak tanggap dengan keluhan masyarakat tersebut. Proses penelitian / pemeriksaan berkas yang diajukan oleh pemohon atau masyarakat untuk selanjutnya mendapatkan rekomendasi perizinan masih dianggap kurang efektif.

Prosedur pelayanan pada 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.

2. Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama yaitu : (1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu (efektif) (2) meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa (3) hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin (4) lebih memudahkan/ sederhana dalam rangka gerakan para pengguna/pelaku (5) ketepatan susunan stabilitas pekerjaan lebih terjamin (6) menimbulkan rasa nyaman dan puas bagi orang-orang yang berkepentingan dan mempergunakannya.

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

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 Majenelah 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 Majeneakan 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.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (X) yang meliputi kemampuan aparat (X₁), prosedur pelayanan (X₂), dan sarana prasarana (X₃) 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. 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 dan variabel sarana prasarana yang paling dominan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majenesehingga sehingga pihak pimpinan lebih meningkatkan sarana prasarana kerja dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majeneuntuk masa yang akan datang.

Saran

Perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan komunikasi dan komitmen organisasi pegawai serta motivasi kerja adalah memberikan layanan pengetahuan kepada para pegawai tentang motivasi kerja, sistem kerja, standar kerja, dan beban kerja agar pegawai tetap memahami tugas pokok dan fungsi jabatan yang didudukinya walaupun ada perubahan-perubahan cara kerja, sistem kerja. Sehingga pekerjaan tetap bisa diselesaikan sesuai dengan target dan rencana yang diharapkan.

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
- Notoatmodjo, Sukidjo (2011), *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta
- Odione (2013), *Pengantar Manajemen*, Jakarta, Gramedia
- Prayudi, (2011), *Pengantar Manajemen Sumner Daya Manusia*, Jakarta, Haji Masagung
- Prasetya Irawan, (2011), *Pengantar Sumber Daya Manusia*, STIA LAN Pres, Jakarta
- Porwadarminta, dkk, (2006), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Salusu, J, (2014), *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprotif*, PT. Grasindo, Jakarta
- Shadely (2011), *Teori Organisasi*, Alfabeta, Bandung
- Sespanas LAN, (2013), *Agenda Perilaku Pelayanan publik*, Jakarta, lembaga Administrasi Negara
- Siatupang (2011), *Pengantar Sistem Manajemen*, Jakarta, Balai Pustaka
- Sugiono, (2011), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfa Beta
- Stoner, (2014), *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Gramedia
- Tjokoroamidjoyo, Bintoro, (2011), *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*, Jakarta.
- The Liang Gie, (2013), *Administrasi Perkantoran Modern*, Jakarta, Haji Masagung
- Wahab S, Abdul** (2011). *Analisa kebijakan dari Formulir ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Weir, Sandy. (2013), *Strategic Planning in Local Government*. Washington : Planner Press.

Dwiyanto, Agus, (2013), *Reformasi Birokrasi*, Yogyakarta, Universitas Gadjadara, Perss

Wirawan, Sarlito, (2013), *Pokok-Pokok Teori Organisasi*, Jakarta, Balai Pustaka

