

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ASPIRASI PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN PINRANG**

**Ramli<sup>\*1</sup>, Nurdin Brasit<sup>2</sup>, Asri<sup>3</sup>**

<sup>\*1</sup>Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang Pinrang

<sup>2</sup>Pascasarjana STIE Nobel Indonesia

<sup>3</sup>Pascasarjana STIE Nobel Indonesia

e-mail : <sup>\*1</sup>[emailramliarsyad1@gmail.com](mailto:emailramliarsyad1@gmail.com), <sup>2</sup>[emailnurdinbrasit@gmail.com](mailto:emailnurdinbrasit@gmail.com),

<sup>3</sup>[emaildrasriwawo@gmail.com](mailto:emaildrasriwawo@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan aspirasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jenis penelitian bersifat eksplanatif asosiatif. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Pinrang. Populasi adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Sampel diperoleh dengan teknik sensus yaitu mengambil keseluruhan populasi yang berjumlah 50 orang pegawai. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi untuk mengetahui deskripsi dan pengaruh antar variabel. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu kemampuan aparat ( $X_1$ ), prosedur pelayanan ( $X_2$ ), serta sarana dan prasarana ( $X_3$ ) sedangkan variabel terikat yaitu efektivitas pelayanan ( $Y$ ). Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Hasil analisis regresi memperlihatkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu: kemampuan aparat ( $X_1$ ), prosedur layanan ( $X_2$ ), serta sarana dan prasarana ( $X_3$ ) dengan variabel terikat yaitu: efektivitas pelayanan ( $Y$ ). Pengaruh terbesar terjadi pada variabel kemampuan aparat ( $X_1$ ) yaitu 46,7%, disusul variabel prosedur pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 33,8%, dan yang terkecil yaitu variabel sarana dan prasarana ( $X_3$ ) sebesar 21,8%. Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang sebesar 62,8% sedangkan sisanya sebesar 37,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi objek penelitian.

Kata kunci : kemampuan aparat, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, DPRD Pinrang.

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the factors that influence the effectiveness of aspiration services at the Secretariat of the Pinrang Regency Parliament. The method used in the research was quantitative with associative explanative survey study type. The research was conducted in Pinrang regency and the population were employees at the Secretariat of the Pinrang Regency Parliament. The sample was obtained by census technique, which took a total population of 50 employees. Data were analyzed using descriptive analysis techniques and regression analysis to determine the description and influence between variables. This study uses three independent variables namely: The ability of the employees ( $X_1$ ), service procedures ( $X_2$ ), and facilities and infrastructure ( $X_3$ ) while the dependent variable is service effectiveness ( $Y$ ). The results indicated that the influence of The ability of the employees, service procedures, facilities and infrastructure on service effectiveness at the Secretariat of the Pinrang Regency Parliament. The results of the regression analysis showed a significant influence between the independent variables namely: The ability of the employees ( $X_1$ ), service procedures ( $X_2$ ), and facilities and infrastructure ( $X_3$ ) with the dependent variable namely: service effectiveness ( $Y$ ). The biggest influence occurred on the ability of the employees variable ( $X_1$ ), namely 46.7%, followed by service procedures variable ( $X_2$ ) by 33.8%, and the smallest was the facilities and infrastructure variable ( $X_3$ ) by 21.8%. Simultaneously, there is a significant*

*and positive influence between the ability of the employees, service procedures and facilities and infrastructure on service effectiveness at the Secretariat of the Pinrang Regency Parliament by 62.8% while the remaining 37.2% is influenced by other factors that are not the object of research.*

*Keywords : ability of the employees, service procedures, facilities and infrastructure, DPRD Pinrang*

## **PENDAHULUAN**

Pada era reformasi saat ini membawa angin segar bagi terciptanya suatu pemerintahan yang berkualitas. Angin segar tersebut terlihat dengan adanya semangat reformasi untuk merubah kultur dan sistem yang sentralistis ke kultur dan sistem yang desentralistis. Desentralisasi diharapkan untuk 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 dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. 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 yang diberikan.

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 dibutuhkan strategi yang pas untuk meningkatkan performa dinas ini baik itu dari segi pemberian layanan, sistem sampai dengan sumber daya yang dimiliki.

Sebagaimana diamanatkan dalam UU. No. 23 Tahun 2014 tentang otonomi daerah dan kemudian dipertegas dalam PP. No.41 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah, bahwa Sekretariat DPRD adalah “perangkat daerah” yang merupakan unsur

“pelayanan administrasi” terhadap DPRD, yang meliputi penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD, penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD. Melihat kedudukan, tugas dan fungsi Sekretariat DPRD tersebut maka dapatlah dikatakan bahwa Sekretariat DPRD mempunyai peranan yang sangat penting dan turut menentukan efektivitas pelaksanaan fungsi DPRD. Hal ini berarti bahwa efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Daerah dapat menentukan efektivitas pelaksanaan fungsi DPRD. Oleh karena itu, untuk mewujudkan atau meningkatkan efektivitas DPRD maka Sekretariat DPRD harus dapat berperan maksimal sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), merupakan salah satu organisasi pemerintahan daerah bersama dengan pemerintah daerah sehingga mampu mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan aspirasi masyarakat dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kabupaten Pinrang merupakan salah satu daerah yang berada di Sulawesi Selatan yang memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah ( DPRD ) yang berjumlah 40 ( empat puluh ) orang dimana, unsur pimpinan terdiri dari 3 ( tiga ) orang yakni, 1 ( satu ) ketua dan 2 ( dua ) wakil ketua dengan jumlah anggota 37 ( tiga puluh tujuh ) orang sesuai ketetapan KPU Pinrang.

Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD tersebut maka DPRD memiliki Sekretariat DPRD Sebagaimana diamanatkan dalam UU. No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah dan kemudian dipertegas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pinrang.

Peningkatan peranan Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD, juga harus dibarengi dengan upaya peningkatan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia para aparatur sipil negara yang berada dalam lingkup

sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, sebab dengan Sumber daya manusia yang andal tentu akan berdampak pada efektivitas pelayanan yang dilakukan.

Efektivitas pelayanan yang baik tentu harus dapat dipertanggung jawabkan (*responsebility*), memiliki daya tanggap yang kuat (*responsivity*) dan mampu mewakili kepentingan masyarakat (*representativity*) berdasar ketentuan hukum dan aturan yang berlaku dengan pancaran hati nurani (*akuntabelity*). Efektivitas pelayanan hanya dapat tercapai jika ditopang dengan kualitas SDM yang andal dan mumpuni. Jadi memang perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan (*capabelity*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency* atau *coherency*) (Mansyur, S., 2013).

Hasibuan (dalam Yusuf, M., 2019) menjelaskan bahwa kemampuan aparat adalah totalitas dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja yang bisa dipertanggungjawabkan. Lebih jelasnya 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 prosedur pelayanan secara langsung

Selain kemampuan aparat yang andal dan mumpuni juga tak kalah pentingnya yang harus diperhatikan yaitu prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang baik tentu harus memiliki standar operasional pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang ditindak lanjut dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang memuat komponen dasar hukum, persyaratan layanan yang jelas, sistem atau mekanisme, dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, sarana, prasarana, dan fasilitas dan yang terpenting yaitu adanya jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan pada masyarakat yang meminta pelayanan. Olehnya itu, dibutuhkan suatu standar pelayanan operasional yang betul-betul mampu memuaskan kedua belah pihak, yaitu masyarakat yang dilayani dan aparat sebagai “pelayan”(pelaksana fungsi pelayanan). Jadi bukan hanya masyarakat yang merasakan

kepuasan dengan pelayanan yang diberikan akan tetapi pihak yang melayani juga merasa bahwa pelayanan yang diberikan merupakan suatu kehormatan baginya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Ivan Permadi, 2016).

Persoalan yang sering muncul yaitu ketika masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkadang merasa dipermainkan dengan ruwetnya SOP yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini organisasi-organisasi pemerintah atau sering di sebut satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di tingkat penyelenggara daerah. Ribetnya persyaratan pelayanan, lamanya waktu pengurusan terkadang memicu reaksi dari masyarakat yang merasa tidak diperhatikan atau sengaja dipermainkan. Terkadang juga malah diperparah dengan buruknya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang tidak memadai.

Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang sebagai salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik, tentunya tidak terlepas dari persoalan-persoalan tersebut diatas. Fungsi Sekretariat DPRD mempunyai peranan yang sangat penting dan turut menentukan efektivitas pelaksanaan fungsi DPRD. Hal ini berarti bahwa efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Daerah dapat menentukan efektivitas fungsi DPRD.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dipandang perlu untuk melakukan suatu studi tentang faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang khususnya terkait masalah-masalah pelayanan aspirasi masyarakat Kabupaten Pinrang yang dibatasi pada tiga pokok persoalan yaitu kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2013). Survei dalam penelitian ini adalah suatu desain yang digunakan untuk penyelidikan mengenai pengaruh variabel kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasaran terhadap efektivitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Penelitian ini akan dilakukan kepada para ASN yang ada di lingkup Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Oktober sampai November 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang pegawai

lingkup Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *sampling jenuh* (sensus), dengan mengambil semua populasi dijadikan sampel sebanyak 50 orang ASN yang ada di lingkup Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang terpilih pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan membagikan daftar pernyataan kepada responden penelitian. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, jurnal, majalah, dan juga internet untuk mendukung penelitian ini. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu wawancara, daftar pertanyaan (kuisisioner), dan Studi dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression Analysis*). Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dalam analisis ini digunakan bentuk tabel dan nilai rata-rata untuk memperjelas deskripsi variabel. Analisis Regresi Linier Berganda (*Multiple Regression Analysis*) dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh efektivitas pelayanan dengan menggunakan Aplikasi *IBM Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 23.0.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa sikap responden yang cenderung setuju dengan pernyataan dalam kuesioner yang diberikan pada variabel kemampuan aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana dan efektivitas pelayanan, hasil ini menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang lebih *care* dan *instens* dalam

memperhatikan kelancaran tugas-tugas pelayanan aspirasi masyarakat Kabupaten Pinrang.

Sedangkan hasil uji statistik diketahui bahwa dari tiga variabel independen (kemampuan aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana) ketiga-tiganya memberi pengaruh signifikan dan nyata terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Pengujian yang dilakukan yaitu uji t (Parsial), uji F (Simultan), dan koefisien determinasi (R Square). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 1. Pengujian secara Parsial pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.848	1.063		4.559	.000
Kemampuan Aparat	.288	.068	.467	4.205	.000
Prosedur Pelayanan	.207	.064	.338	3.237	.002
Sarana dan Prasarana	.182	.081	.218	2.252	.029

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari uraian tabel 1 mengungkapkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel kemampuan aparat adalah  $4,205 > t_{tabel}$  yaitu 2,012 dan nilai sig.  $\alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kemampuan aparat sangat nyata (*high significant*) terhadap efektivitas pelayanan. Nilai  $t_{hitung}$  variabel prosedur pelayanan adalah  $3,237 > t_{tabel}$  yaitu 2,012 dan nilai sig.  $\alpha$  yaitu  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel prosedur pelayanan sangat nyata (*high significant*) terhadap efektivitas pelayanan. Nilai  $t_{hitung}$  variabel sarana dan prasarana adalah  $2,252 > t_{tabel}$  yaitu 2,012 dan nilai sig.  $\alpha$  yaitu  $0,029 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel sarana dan prasarana sangat nyata (*high significant*) terhadap efektivitas pelayanan. Jadi ketiga variabel bebas/independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan dan arahnya positif terhadap

efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Kesimpulannya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasaran secara parsial terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dapat diterima.

Tabel 2. Pengujian secara Simultan pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan dan sarana prasarana terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	R Square
1 Regression	38.699	3	12.900	25.888	.000 <sup>b</sup>	0,808
Residual	22.921	46	.498			
Total	61.620	49				

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

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

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari uraian tabel 2 mengungkapkan bahwa nilai F hitung adalah 25,888. sedangkan nilai F tabel pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) adalah 2,57. Oleh karena pada kedua perhitungan F hitung  $>$  F tabel yaitu  $25,888 > 2,57$  dan nilai sig  $\alpha = 0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana secara simultan terhadap efektivitas pelayanan keseluruhan berpengaruh sangat nyata (*high significant*), atau dapat dikatakan bahwa kemampuan aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana secara serempak berpengaruh sangat kuat terhadap efektivitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) secara simultan berpengaruh signifikan dan arahnya positif terhadap efektivitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Jadi kesimpulannya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasaran secara simultan terhadap efektivitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang dapat diterima.

Tabel 3. Nilai Koefisien Beta Standardized

Model	Standardized Coefficients Beta	Sig α
Kemampuan Aparat (X <sub>1</sub> )	0,467	0,000
Prosedur pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,338	0,002
Sarana dan prasarana (X <sub>3</sub> )	0,218	0,029

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3. diketahui hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel Kemampuan Aparat (X<sub>1</sub>) yang mempunyai pengaruh yang paling besar atau dominan terhadap efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang yaitu 0,467 atau 46,7% disusul variabel prosedur pelayanan yaitu 0,338 atau 33,8% serta sarana dan prasarana yaitu 0,218 atau 21,8%. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa Variabel sarana dan prasarana yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang tidak terbukti atau ditolak.

Tabel 4. Nilai koefisien determinasi (R Square)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 <sup>a</sup>	.628	.604	.706

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

Sumber : Data Diolah, 2019

Tabel 4. menunjukkan bahwa besarnya Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,628 menunjukkan bahwa 62,8% efektivitas pelayanan dijelaskan oleh Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana. Selebihnya sebanyak 37,2% dilihat adanya indikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi efektivitas pelayanan di luar variabel Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana yang diamati. Maka dari penjelasan tersebut terlihat faktor-faktor Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kinerja telah dibuktikan kebenarannya.

## Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan aparat pada Uji t berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap efektivitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian Lopes, R., (2013) yang melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. Hasil penelitiannya menemukan bahwa Peran pemerintah dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sangat ditentukan oleh kemampuan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Jadi empat indikator yang diajukan oleh Srinivas R. Kandula (2013) yaitu materi disiplin, pengetahuan, keterampilan/skill. mampu menjelaskan efektivitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemampuan aparat memberikan pengaruh paling besar terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta* diketahui bahwa besar pengaruh yang dihasilkan yaitu 46,7%. Variabel Kemampuan Aparat yang diukur menggunakan tiga indikator yaitu tingkat kedisiplinan, pengetahuan, keterampilan/skill yang dimiliki seorang pegawai mampu untuk menjelaskan efektivitas pelayanan dengan hasil yang signifikan. Besar pengaruh Kemampuan Aparat tentu tidak terlepas dari ketepatan indikator yang diberikan sehingga mampu mengukur model dengan tepat. Sementara untuk variabel prosedur pelayanan nilai *Standardized Coefficients Beta* yaitu 33,8% dan variabel sarana dan prasarana yaitu 21,8%.

Prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. Hal ini sesuai dengan karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh perusahaan pemberi layanan, yang dikemukakan oleh Nisjar (2011) yaitu sebagai berikut 1) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*), 2) Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut, 3) Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, 4) Memberikan pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan, 5) Pelanggan dengan mudah dapat mengakses/menjangkau lokasi pelayanan, 6) Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah

memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka, 7) Kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu berlandaskan pada ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

Sarana dan prasarana mempunyai peranan penting dalam peningkatan efektivitas pelayanan. Temuan penelitian sejalan dengan Nuzlan Botutihe (2017) yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan, efektivitas pelayanan hanya dapat tercapai jika para pegawai di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai antara lain perangkat teknologi informasi dan komunikasi, kendaraan untuk mempermudah mobilitas dalam pelayanan, fasilitas gedung/ruang pelayanan yang lengkap dan nyaman serta kecukupan biaya operasional pelaksanaan pelayanan, baik tunjangan kepada pegawai maupun anggaran kegiatan proses pelaksanaan pelayanan. Sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana memberi kontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, jadi peningkatan efektivitas pelayanan dapat dijelaskan dengan meningkatnya sarana dan prasarana yang ada pada organisasi.

Sarana dan prasarana yang dirumuskan dengan indikator peralatan administrasi yaitu kelengkapan peralatan teknologi informasi seperti Handphone, komputer, printer, jaringan internet. Gedung/ kendaraan yaitu fasilitas berupa penyediaan gedung pelayanan yang luas dan baik kondisinya dan memiliki fasilitas yang lengkap, kendaraan yaitu tersedianya kendaraan yang dapat digunakan sebagai alat mobilitas dalam mendukung kelancaran tugas-tugas pelayanan aspirasi masyarakat, dan terakhir yaitu biaya operasional yaitu terkait dengan perumusan anggaran yang jelas, seperti biaya perjalanan dinas, tunjangan, uang makan dan minum pegawai, dan lain-lain. Indikator-indikator yang diajukan tersebut mampu untuk menjelaskan efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, benang merahnya adalah pimpinan harus mampu untuk mengorganisir sarana dan prasarana yang ada dengan baik agar tidak menjadi mubazir dan percuma yang dapat menyebabkan efektivitas pelayanan tidak tercipta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan dan arahnya positif terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang berdasarkan hasil analisa statistik. Besar pengaruh yang dihasilkan yaitu 62,8%, artinya

masih ada faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi efektivitas pelayanan yang tidak menjadi objek penelitian sebesar 37,2%. Besar pengaruh secara simultan antara Kemampuan Aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, bahwa setiap penyelenggaraan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi a. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, b. Waktu penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, c. Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan. d. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, e. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Temuan penelitian juga sejalan dengan yang dikemukakan oleh Saputra, S.D (2019) yaitu pelaksanaan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh aspek fasilitas fisik (*tangible*) yaitu pemenuhan fasilitas pelayanan yang memadai, kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan dalam merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat, jaminan (*assurance*) yaitu adanya jaminan akan rasa aman, kenyamanan, penyelesaian permohonan dengan cepat dan tenggat waktu yang diberikan sesuai dengan yang telah ditetapkan, empati (*empathy*) yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan, ramah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kemampuan aparat, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan dan arahnya positif baik secara parsial maupun simultan terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat

DPRD Kabupaten Pinrang. Pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t, diperoleh nilai t yang paling besar adalah kemampuan aparat, sehingga kemampuan aparat ( $X_1$ ) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang.

### **SARAN**

Berdasarkan uraian dari kesimpulan maka untuk meningkatkan efektivitas pelayanan maka disarankan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang agar lebih memprioritaskan anggaran pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang khususnya untuk pelayanan aspirasi masyarakat di Kabupaten Pinrang. Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, penggunaan teknologi komunikasi dan informasi harus lebih diprioritaskan agar pegawai tidak ketinggalan dengan inovasi teknologi. Para pegawai agar hendaknya lebih intens dalam mengasah kemampuan yang dimiliki agar pengetahuan dan skill yang dimiliki lebih mumpuni terutama dalam menghadapi pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, begitu pun dalam hal prosedur pelayanan harus selalu ditanamkan dalam hati bahwa tugas yang dilaksanakan adalah bentuk pengabdian kepada masyarakat, selanjutnya dalam hal sarana dan prasarana harus intens dan penggunaannya agar semua pekerjaan yang dilaksanakan lebih efektif dan efisien.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Prof. Dr. Nurdin Brasit, S.E., M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Bapak Dr. Asri, S.Pd., M.Pd selaku Anggota Komisi pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dukungan, dan bantuan kepada penulis selama proses bimbingan berlangsung hingga tesis dapat selesai. Penghargaan, rasa hormat dan terima kasih penulis sampaikan kepada Dr. Drs. H. Muh. Said, M.M dan Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA selaku tim penguji, yang senantiasa memberikan arahan, koreksi, dan saran dalam penyempurnaan tesis ini serta seluruh civitas akademik STIE Nobel Makassar. Terkhusus Kepada orang tua yang saya sayangi, isteri yang saya cintai dan saudara-saudara saya yang saya banggakan atas dorongan, doa dan curahan kasih sayang serta dukungan moril selama berlangsung penelitian hingga selesai dalam bentuk karya tulis ilmiah.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Botutihe, N., 2017. Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), pp.1-12.
- Handoko, Hani (2014), *Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Ivan Permadi, 2016, *Pelayanan Dengan Model Lingkaran Pelayanan*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Jatinangor.
- Kandula, S. R. (2013). *Competency-Based Human Resource Management*. Delhi: PHI Learning Private Limited.
- Lopes, R., 2013. Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *Governance*, 5(1).
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Mansyur, S., 2013. Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica*, 5(1).
- Moenir, (2014), *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Haji Masagung
- Nisjar, K. dan Winardi. (1997). *Manajemen Strategik*. Bandung: CV Mandar Maju
- Notoatmodjo, Sukidjo (2011), *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Saputra, S.D., Afifuddin, A. and Widodo, R., 2019. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Kepanjen Kidul. *Respon Publik*, 13(2), pp.38-44.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, 2013. *Metode Penelitian Survei*, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Yusuf, M. dan Banga, W., 2019. Identifikasi Kemampuan Kerja Aparat dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Abeli Kota Kendari). *Journal Publicuho*, 2(1), pp.38-50.