

PENGARUH KINERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA KELURAHAN SAKO KOTA PALEMBANG

Timbuan

Timbuan00@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kinerja terhadap efektivitas pelayanan pada Kelurahan Sako Kota Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu pengumpulan data yang diperoleh dalam bentuk data primer dan sekunder, data diperoleh secara langsung dari narasumber (sampel) dengan fokus penelitian pada kinerja dalam memberikan pelayanan dan berkenaan dengan efektivitas pelayanan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kinerja mempengaruhi efektivitas pelayanan pada Kantor Lurah Sako Kota Palembang, sehingga dalam kegiatan rutin pegawai diperlukan suatu metode kerja yang baik sehingga pelayanan dapat diberikan secara maksimal pada Kantor Lurah Sako Kota Palembang.

Kata Kunci : **Kinerja, efektivitas dan Pelayanan**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and describe the effect of performance on service effectiveness in Sako Village, Palembang City. The method of research used is descriptive quantitative research, namely the collection of data obtained in the form of primary and secondary data, data obtained directly from sources (samples) with a research focus on performance in providing services and with regard to service effectiveness. The results of the study, it can be seen that performance affects the effectiveness of services at the Sako Lurah Office, Palembang City, so that in routine employee activities it is necessary to have a good work method so that services can be provided optimally at the Sako Lurah Office, Palembang City

Keywords: *Performance, effectiveness and service*

PENDAHULUAN

Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Masyarakat perkotaan yang peradabannya sudah cukup maju, mempunyai kompleksitas permasalahan lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat tradisional, sehingga diperlukan aparatur pelayanan yang professional. yang baik. Perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran Oleh karena itu, dirumuskan visi, misi, strategi, dan nilai acuan pemerintah yang menjadi pedoman mengenai arah yang dituju, beban tanggung jawab, strategi serta nilai-nilai sikap dan perilaku pegawai untuk menghadapi era globalisasi.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah setelah ditetapkannya Undang-undang Nomor : 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di

dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun, berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Khususnya di birokrat kelurahan dituntut untuk mampu melaksanakan fungsi utamanya, yaitu memberikan pelayanan publik yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas aparat Kelurahan sebagai birokrat di tingkat Kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dengan peningkatan kinerja pegawai. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan bisa memuaskan bagi masyarakat. Termasuk organisasi pemerintahan Kelurahan Sako Kota Palembang. Berdasarkan observasi awal peneliti di kantor Kelurahan Sako Kota Palembang terlihat adanya indikasi masalah, Seperti lambat pegawai dalam melayani masyarakat, banyaknya pegawai yang datang tidak tepat waktu, kurangnya sarana dan prasarana di Kelurahan Sako Kota Palembang dan masih ada pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja.

Berdasarkan masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : Pengaruh Kinerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kelurahan Sako Kota Palembang.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana pengaruh kinerja terhadap efektivitas pelayanan pada Kelurahan Sako Kota Palembang ?

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan jawaban teoritis terhadap rumusan penelitian belum jawaban empirik (sugiyono, 2003 : 70).

Ha: Diduga adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik.

Ho: Diduga tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik.

Adapun untuk proses pengujian dilakukan dengan cara:

1. Tentukan hipotesis dan alternatif hipotesis :
 - a. Ha : Diduga adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik.
 - b. Ho : Diduga tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik digunakan rumus regresi sederhana Sugiyono (2006 : 218).

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Subjek dari variabel dependen.

a = Koefisien regresi yang menunjukkan bilangan konstanta.

b = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen bila B (+) maka terjadi kenaikan dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek dari variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Mangkunegara (2007 : 67). Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi karyawan itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan. Istilah kinerja berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), atau juga hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang ingin dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Jenis-jenis Kriteria Kinerja

Menurut Robbins (2002 : 155) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut

1. Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) Mangkunegara (2007 : 67).

1. Faktor kemampuan.

Secara psikologis kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita, artinya karyawan yang memiliki IQ yang rata-rata (IQ 110 - 120) dengan memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor motivasi.

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja.

Pengertian Efektivitas

Adapun pengertian efektivitas menurut para ahli diantaranya sebagai berikut : Sondang P. Siagian (2001 : 24) memberikan definisi sebagai berikut : "Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya". Sementara itu Abdurahmat (2003 : 92) "Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya". Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan

dapat dilaksanakan secara tepat, efektif, efisien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan.

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian efektivitas menurut Ndraha (2005 : 163), efektivitas (*effectiveness*) yang didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan, diukur dengan rumus hasil dibagi dengan (per) tujuan. Tujuan yang bermula pada visi yang bersifat abstrak itu dapat dideduksi sampai menjadi kongkrit, yaitu sasaran (*strategi*). Sasaran adalah tujuan yang terukur, konsep hasil relatif, bergantung pada pertanyaan, pada mata rantai mana dalam proses dan siklus pemerintahan, hasil didefinisikan. Apakah pada titik *output* ? *Outcome* ? *Feedback* ? Siapa yang mendefinisikannya : Pemerintah, yang diperintah atau bersama-sama ?

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah sebagai berikut:

1. Adanya tujuan yang jelas.
2. Struktur organisasi.
3. Adanya dukungan atau partisipasi masyarakat.
4. Adanya sistem nilai yang dianut.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sinambela (2010 : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010 : 6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan hak.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

METODOLOGI

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan instrument penelitian kuesioner. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis variabel, yaitu :

Variabel Bebas (X).

Variabel ini juga disebut Independen Variabel yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lainnya atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu Kinerja Pegawai (X).

Variabel Terikat (Y).

Variabel ini disebut Dependen Variabel yaitu variabel yang terikat yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu Pelayanan Publik (Y).

Definisi operasional adalah suatu petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variable. Adapun operasionalisasi variabel yang akan menjadi pendoman dalam penyusunan kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator-Indikator	Nomor Butir Kuesioner
Kinerja Pegawai (X)	1. Kuantitas	
	2. Kualitas	1
	3. Ketepatan waktu	2,3 4,5
	4. Kemampuan	6,7,8 9
	5. Motivasi	10
	6. Sikap Mental	
Pelayanan Publik (Y)	1. Transparan	
	2. Akuntabilitas	
	3. Kondisional	1,2 3,4
	4. Partisipatif	5,6 7,8
	5. Kesamaan hak	9 10
	6. Keseimbangan hak dan kewajiban	

Populasi dan Sampel

Menurut sugiyono (2006 : 117) populasi adalah: “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini populasi target atau sasaran yaitu berjumlah 30 orang.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling jenuh. Menurut sugiyono (2013 : 124) “sampling jenuh adalah penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Dari pernyataan diatas maka penulis menggunakan semua populasisebagai sampel yaitu 30 orang.

Tabel 2
Jumlah Populasi

No	Populasi	Jumlah
1	Lurah Sako	1
2	Sekretaris	1
3	Babinkamtibnas	1
4	Babinsa	2
5	Penyuluh KB	1
6	Kasi Pemerintah	1
7	Kasi Trantibwil	1
8	Kasi Pembangunan	1
9	Kasi Kesos	1
10	Staf	7
11	Masyarakat Kelurahan Sako	13
	Total	30

Sumber : Hasil Pengolahan Data Populasi 2020.

Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling jenuh. Menurut sugiyono (2013 : 124) “sampling jenuh adalah penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Dari pernyataan diatas maka penulis menggunakan semua populasisebagai sampel yaitu 30 orang.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

Data Primer

Menurut sugiyono (2003 : 156), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dikumpulkan dengan teknik:

Observasi.

Kuesioner (Angket).

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2006: 89), yaitu data yang diperoleh dari buku, literature dan tulisan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini yang telah didapat, dikumpulkan dan diberi klasifikasi.

Validitas dan reliabilitas suatu penelitian sangat tergantung dengan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tersebut. Validitas instrument adalah tingkat ketepatan instrumen yang akan digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dalam suatu

penelitian, sementara reliabilitas instrument adalah tingkat konsistensi pengukuran instrument.

Pengujian validitas instrument.

Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus korelasi pearson. Menurut sugiyono (2006 : 117), syarat minimum untuk pengujian dianggap memenuhi syarat apabila $r = 0,3$ apabila skor total kurang dari $0,3$ maka butir instrumen dinyatakan tidak valid.

Pengujian reliabilitas instrument.

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik belah dua spearman brown dengan rumus sebagai berikut :

$$r_i = 2rb / (1 + rb)$$

Keterangan :

r_i = reliabilitas seluruh instrument

rb = korelasi product moment antara (x) dan (y)

Dengan teknik ini butir-butir instrumen dalam penelitian ini akan dibagi menjadi dua, yaitu kelompok ganjil dan kelompok genap untuk kemudian dicapai korelasi. Setelah nilainya didapat kemudian dimasukkan ke dalam rumus Spearman Brown tersebut di atas.

Data yang berhasil dikumpulkan, kemudian akan diolah dengan uji korelasi dan uji t untuk menguji hubungan variable independen / bebas dengan variabel dependen / terikat.

Sebelum dilakukan pengujian di atas, terlebih dahulu dilakukan pengujian dengan beberapa teknik untuk menganalisis data sebagai persyaratan dari uji korelasi. Berdasarkan teknik tersebut adalah sebagai berikut :

Statistik Deskriptif.

Menurut Sugiyono (2006 : 142), statistic deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan penelitian atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum

atau generalisasi.”

Dalam penelitian ini, statistik deskriptif berdasarkan karakteristik responden, meliputi : jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan.

Tabulasi.

Regresi Sederhana.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik digunakan rumus regresi sederhana Sugiono (2006 : 218).

$$Y = a + bx$$

Untuk mendapatkan nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut :

$$a = ((\sum Y)(\sum x^2) - (\sum X)(\sum XY)) / (n(\sum x^2) - (\sum x)^2)$$

$$b = (n\sum X.Y - (\sum X)(\sum Y)) / (n\sum x^2 - (\sum x)^2)$$

Keterangan :

Y = Subjek dari variabel dependen

a = Koefisien regresi yang menunjukkan bilangan konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen bila B (+) maka terjadi kenaikan dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek dari variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

n = banyaknya

HASIL PEMBAHASAN

Deskripsi penelitian Responden

Responden yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah 30 responden. Dari 30 responden tersebut dapat diketahui gambaran responden yang diteliti yaitu jenis kelamin responden, usia responden, dan pendidikan responden. Responden yang diambil ini merupakan 17 responden dari Kelurahan Sako Kota Palembang dan 13 responden dari masyarakat Kelurahan Sako Palembang yang diambil secara insidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel. Perlu dikemukakan, bahwa dari 30 kuesioner yang disebarkan semuanya mengembalikan. Dengan demikian, hasil jawaban kuesioner dari responden yang dianggap lengkap untuk dijadikan bahan analisis adalah sebanyak 30 (100%).

Tabel 3
Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data

Jumlah responden terpilih melalui sampling jenuh	30
Jumlah angket disebarkan	30
Jumlah angket dikembalikan	30
Total angket diterima kembali dari seluruh responden	100%
Akurasi pengisian kuesioner oleh responden	100%

Sumber : Data Primer (Kuesioner)

Berikut ini adalah data-data responden secara lengkap yang akan mengisi kuesioner dengan baik.

Tabel 4
Identitas Responden (n = 30) Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kelompok Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
1	Laki – laki	20	66,67%
2	Perempuan	10	33,33%
	Jumlah	30	100%

Sumber :Hasil Pengolahan Data 2013

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui jenis kelamin mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 20 orang (66,67%) dan perempuan sebanyak 10 orang (33,33%).

Tabel 5
Identitas Responden (n = 30) Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah	Persen (%)
1	17 – 25 tahun	1	3,33 %
2	25 – 30 tahun	3	10 %
3	30 – 35 tahun	6	20 %
4	35 – 40 tahun	7	23,33 %
5	>40 tahun	13	43,34 %
	Jumlah	30	100 %

Sumber :Hasil Pengolahan Data 2013

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui usia mayoritas adalah di atas 40 tahun sebanyak 13 orang (43,34%), 35-40 tahun sebanyak 7 orang (23,33%), 30-35 tahun sebanyak 6 orang (20%), 25 - 30 tahun sebanyak 3 orang (10%), dan minoritas adalah usia 17 – 25 tahun sebanyak 1 orang (3,33%).

Tabel 6
Identitas Responden (n = 30) Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kelompok Pendidikan	Frekuensi (F)	Persen (%)
1	SLTA	9	30 %
2	Diploma	8	26,6 %
3	S1	11	36,67 %
4	S2	2	6,67 %
	Total	30	100 %

Sumber :Hasil Pengolahan Data 2013

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui pendidikan mayoritas adalah dari golongan yang pendidikan strata satu (S1) sebanyak 11 orang (36,67%), Diploma sebanyak 8 orang (26,6%), SLTA sebanyak 9 orang (30%), dan minoritas pendidikan strata dua (S2) sebanyak 2 orang (6,67%).

1. Kinerja Pegawai (X)
Analisis indikator pada penelitian ini berjumlah 10 pertanyaan dan setiap jawaban dari responden akan dianalisis berdasarkan presentase jawaban.

1. Kuantitas kerja pegawai
Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui kuantitas kerja yang dihasilkan dalam pelaksanaan kegiatan yang berlaku di kantor Kelurahan Sako Kota Palembang. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 7
Jawaban responden kuantitas kerja pegawai

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	2	6,7%
2	Baik	19	63,3%
3	Cukup Baik	9	30,0%
4	Tidak Baik	-	-
5	Sangat Tidak Baik	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 1

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kuantitas kerja yang dihasilkan dalam pelaksanaan kegiatan dalam kategori sangat baik berjumlah 2 orang dengan persentase 6,7%, responden yang menyatakan baik berjumlah 19 orang dengan persentase 63,3%, dan responden yang menyatakan cukup baik berjumlah 9 orang dengan persentase 30,0%. Berdasarkan hasil analisis tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kuantitas kerja yang dihasilkan cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 19 orang (63,3%) menyatakan baik.

2. Mutu kerja yang telah ditetapkan Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui mutu kerja yang tetapkan sesuai dengan diharapkan masyarakat. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 8

Jawaban responden mutu kerja yang telah ditetapkan

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	13	43,3%
2	Baik	17	56,7%
3	Cukup Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
5	Sangat Tidak Baik	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 2

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa mutu kerja yang tetapkan sesuai dengan diharapkan masyarakat dalam kategori sangat baik berjumlah 13 orang dengan persentase 43,3%, dan responden yang menyatakan baik berjumlah 17 orang dengan persentase 56,7%. Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu kerja yang ditetapkan cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 17 orang (56,7%) menyatakan sangat baik.

3. Mutu kerja yang dihasilkan Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui kualitas kerja yang dihasilkan. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 9

Jawaban responden mutu kerja yang dihasilkan

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	12	40,0%
3	Cukup Baik	13	43,3%
4	Tidak Baik	5	16,7%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no.3

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kualitas kerja yang dihasilkan dalam kategori baik berjumlah 12 orang dengan persentase 40,0%, responden yang menyatakan cukup baik berjumlah 13 orang dengan persentase 43,3%, dan responden yang menyatakan tidak baik berjumlah 5 orang dengan persentase 16,7%. Berdasarkan hasil analisis data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas yang dihasilkan tidak tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 12 orang (40,0%) menyatakan baik.

4. Ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan lembur

Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan lembur. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 10

Jawaban responden ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan lembur

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tepat waktu	-	-
2	Tepat Waktu	15	50,0%
3	Cukup Tepat Waktu	13	43,3%
4	Tidak tepat Waktu	2	6,7%
5	Sangat Tidak Tepat Waktu	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 4

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan lembur dalam kategori tepat waktu berjumlah 15 orang dengan persentase 50,0%, responden yang menyatakan cukup tepat waktu berjumlah 13 orang dengan persentase 43,3%, dan responden yang menyatakan tidak tepat waktu berjumlah 2 orang dengan persentase 6,7%. Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa waktu dalam mengerjakan pekerjaan lembur cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 15 orang (50,0%) menyatakan tepat waktu.

5. Ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan sesuai yang direncanakan

Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan sesuai yang direncanakan. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 11

Jawaban responden ketepatan waktu dalam

mengerjakan pekerjaan sesuai yang direncanakan

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tepat Waktu	-	-
2	Tepat Waktu	17	56,7%
3	Cukup Tepat Waktu	5	16,7%
4	Tidak Tepat Waktu	8	26,7%
5	Sangat Tidak Tepat Waktu	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 5

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan sesuai yang direncanakan dalam kategori tepat waktu berjumlah 17 orang dengan persentase 56,7%, responden yang menyatakan cukup tepat waktu berjumlah 5 orang dengan persentase 16,7%, dan responden yang menyatakan tidak tepat waktu berjumlah 8 orang dengan persentase 26,7%.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan sesuai yang direncanakan cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 17 orang (56,7%) menyatakan tepat waktu.

6. Penempatan pekerjaan sesuai keahlian / kemampuan Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui penempatan kerja sesuai keahlian / kemampuan. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 12

Jawaban responden penempatan pekerjaan sesuai keahlian / kemampuan

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Sesuai	9	30,0%
2	Sesuai	19	63,3%
3	Cukup Sesuai	2	6,7%
4	Tidak Sesuai	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 6

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa penempatan kerja sesuai keahlian dalam kategori sangat sesuai berjumlah 9 orang dengan persentase 30,0%, responden yang menyatakan sesuai berjumlah 19 orang dengan persentase 63,3%, dan responden yang menyatakan tidak sesuai berjumlah 2 orang dengan persentase 6,7%.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penempatan kerja sesuai keahlian / kemampuan cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 19 orang (63,3%) menyatakan sesuai.

7. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui kemampuan

menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 13

Jawaban responden kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Mampu	-	-
2	Mampu	15	50,0%
3	Cukup Mampu	14	46,7%
4	Tidak Mampu	1	3,3
5	Sangat Tidak Mampu	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 7

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dalam kategori mampu berjumlah 15 orang dengan persentase 50,0%, responden yang menyatakan cukup mampu berjumlah 14 orang dengan persentase 46,7%. dan responden yang menyatakan tidak mampu berjumlah 1 orang dengan persentase 3,3%.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 15 orang (50,0%) menyatakan mampu.

8. Penyelesaian pekerjaan sesuai kemampuan Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui penyelesaian pekerjaan sesuai kemampuan. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada table berikut :

Tabel 14

Jawaban responden penyelesaian pekerjaan sesuai kemampuan

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Bisa	-	-
2	Bisa	11	36,7%
3	Cukup Bisa	19	63,3%
4	Tidak Bisa	-	-
5	Sangat Tidak Bisa	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 8

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa penyelesaian pekerjaan sesuai kemampuan dalam kategori bisa berjumlah 11 orang dengan persentase 36,7%, dan responden yang menyatakan cukup bisa berjumlah 19 orang dengan persentase 63,3%.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelesaian pekerjaan sesuai kemampuan tidak tinggi, dapat dilihat dari sebagian

besar responden berjumlah 11 orang (36,7%) menyatakan bisa.

9. Daya motivasi dalam menghadapi situasi kerja Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui daya motivasi dalam menghadapi situasi kerja. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 15

Jawaban responden daya motivasi dalam menghadapi situasi kerja

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat baik	2	6,2%
2	Baik	15	50,0%
3	Cukup Baik	9	30,0%
4	Tidak Baik	4	13,3%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no.9

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa daya motivasi dalam menghadapi situasi kerja dalam kategori sangat baik berjumlah 2 orang dengan persentase 6,7%, responden yang menyatakan baik berjumlah 15 orang dengan persentase 50,0%, responden yang menyatakan cukup baik berjumlah 9 orang dengan persentase 30,0%, dan responden yang menyatakan tidak baik berjumlah 4 orang dengan persentase 13,3%. Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa daya motivasi dalam menghadapi situasi kerja cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 15 orang (50,0) menyatakan baik.

10. Sikap mental untuk mendorong diri mencapai prestasi kerja maksimal

Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui sikap mental untuk mendorong diri mencapai prestasi kerja maksimal. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 16

Jawaban responden sikap mental untuk mendorong diri mencapai prestasi kerja maksimal

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Punya	-	-
2	Punya	14	46,7%
3	Cukup Punya	9	30,0%
4	Tidak Punya	7	23,3%
5	Sangat Tidak Punya	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 10

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sikap mental untuk mendorong diri mencapai prestasi kerja maksimal dalam kategori punya berjumlah 14 orang dengan persentase 46,7%, responden yang menyatakan cukup punya berjumlah 9 orang dengan

persentase 30,0%, dan responden yang menyatakan tidak punya berjumlah 7 orang dengan persentase 23,3%. Berdasarkan hasil analisis data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap mental untuk mendorong diri mencapai prestasi kerja maksimal tidak tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 14 orang (46,7%) menyatakan punya.

3. Pelayanan Publik (Y)

Analisis indikator pada penelitian ini berjumlah 10 pertanyaan dan setiap jawaban dari responden akan dianalisis berdasarkan presentase jawaban.

1. Sifat terbuka dalam melayani masyarakat Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui sifat terbuka dalam melayani masyarakat. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 17

Jawaban responden sifat terbuka dalam melayani masyarakat

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Terbuka	-	-
2	Terbuka	20	66,7%
3	Cukup Terbuka	10	33,3%
4	Tidak Terbuka	-	-
5	Sangat Tidak Terbuka	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 1

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sifat terbuka dalam melayani masyarakat dalam kategori terbuka berjumlah 20 orang dengan persentase 66,7%, dan responden yang menyatakan cukup terbuka berjumlah 10 orang dengan persentase 33,3%. Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sifat terbuka dalam melayani masyarakat cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 20 orang (66,7%) menyatakan terbuka.

2. Pelayanan yang diberikan mudah dan dapat di akses dengan cepat oleh masyarakat

Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan mudah dan dapat di akses dengan cepat oleh masyarakat. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 18

Jawaban Responden Pelayanan yang diberikan mudah dan dapat diakses dengan cepat oleh masyarakat

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
----	-------------	-----------	------------

	Jawaban		
1	Sangat Mudah	12	40,0%
2	Mudah	18	60,0%
3	Cukup Mudah	-	-
4	Tidak Mudah	-	-
5	Sangat Tidak Mudah	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 2

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan mudah dan dapat di akses dengan cepat oleh masyarakat dalam kategori sangat mudah berjumlah 12 orang dengan persentase 40,0%, dan responden yang menyatakan mudah berjumlah 18 orang dengan persentase 60,0%. Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan mudah dan dapat di akses dengan cepat oleh masyarakat cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 18 orang (60,0%) menyatakan mudah.

3. Pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan
 Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui pelayanan publik yang harus mengacu pada undang-undang. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 19

Jawaban responden pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang – undangan

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Sesuai	-	-
2	Sesuai	21	70,0%
3	Cukup Sesuai	9	30,0%
4	Tidak Sesuai	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 3

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam kategori sesuai berjumlah 21 orang dengan persentase 70,0%, dan responden yang menyatakan cukup sesuai berjumlah 9 orang dengan persentase 30,0%. Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik yang harus mengacu pada Undang-undang cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 21 orang (70,0%) menyatakan sesuai.

4. Pelayanan publik yang dapat di pertanggung jawabkan
 Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui pelayanan publik yang dapat di pertanggung jawabkan. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 20

Jawaban responden pelayanan publik yang dapat di pertanggung jawabkan

No.	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Bisa	-	-
2	Bisa	27	90,0%
3	Cukup Bisa	3	10,0%
4	Tidak Bisa	-	-
5	Sangat Tidak Bisa	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 4

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan publik yang dapat di pertanggung jawabkan dalam kategori bisa berjumlah 27 orang dengan persentase 90,0%, dan responden yang menyatakan cukup bisa berjumlah 3 orang dengan persentase 10,0%. Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik yang dapat di pertanggung jawabkan sangat tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 27 orang (90,0%) menyatakan bisa.

5. Pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat
 Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 21

Jawaban responden pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Sesuai	23	76,7%
2	Sesuai	7	23,3%
3	Cukup Sesuai	-	-
4	Tidak Sesuai	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 5

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat dalam kategori sangat sesuai berjumlah 23 orang dengan persentase 76,7%, dan responden yang menyatakan sesuai berjumlah 7 orang dengan persentase 23,3%. Berdasarkan hasil analisis data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat tidak tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 23 orang (76,7%) menyatakan sesuai.

6. Pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat
 Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 22

Jawaban responden pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Sesuai	-	-
2	Sesuai	20	66,7%
3	Cukup Sesuai	10	33,3%
4	Tidak Sesuai	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 6

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat dalam kategori sesuai berjumlah 20 orang dengan persentase 66,7%, dan responden yang menyatakan cukup sesuai berjumlah 10 orang dengan persentase 33,3%. Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan maksimal pegawai dalam memberikan pelayanan publik cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 20 orang (66,7%) menyatakan sesuai.

7. Menerima dan memperhatikan aspirasi masyarakat
 Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui, menerima, dan memperhatikan aspirasi masyarakat. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 23

Jawaban responden menerima dan memperhatikan aspirasi masyarakat

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	13	43,3%
2	Baik	17	56,7%
3	Cukup Baik	-	-
4	Tidak Baik	-	-
5	Sangat Tidak Baik	-	-
	Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa menerima dan memperhatikan aspirasi masyarakat dalam kategori sangat baik berjumlah 13 orang dengan persentase 43,3%, dan responden yang menyatakan baik berjumlah 17 orang dengan persentase 56,7%.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa menerima dan memperhatikan aspirasi masyarakat cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 17 orang (56,7%) menyatakan baik.

8. Realisasi kebutuhan dan harapan masyarakat
 Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui realisasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 24

Jawaban responden realisasi kebutuhan dan harapan masyarakat

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	6	20,0%
2	Baik	13	43,3%
3	Cukup Baik	11	36,7%
4	Tidak Baik	-	-
5	Sangat Tidak Baik	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 8

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa realisasi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam kategori sangat baik berjumlah 6 orang dengan persentase 20,0%, responden yang menyatakan baik berjumlah 13 orang dengan persentase 43,3%, dan responden yang menyatakan cukup baik berjumlah 11 orang dengan persentase 36,7%.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa realisasi kebutuhan dan harapan masyarakat sudah tidak tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 13 orang (43,3%) menyatakan baik.

9. Kesamaan hak

Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui kesamaan hak. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 25

Jawaban responden kesamaan hak

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Sesuai	-	-
2	Sesuai	18	60,0%
3	Cukup Sesuai	12	40,0%
4	Tidak Sesuai	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 9

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kesamaan hak dalam kategori sesuai berjumlah 18 orang dengan persentase 60,0%, dan responden yang menyatakan cukup sesuai berjumlah 12 orang dengan persentase

40,0%. Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesamaan hak cukup tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 18 orang (60,0%) menyatakan sesuai.

10. Keseimbangan hak dan kewajiban
 Analisis indikator ini dimasukkan untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban. Untuk kategori jawaban dapat diketahui dari jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 26
 Jawaban responden keseimbangan hak dan kewajiban

No	Klasifikasi Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat baik	-	-
2	Baik	8	26,7%
3	Cukup baik	17	56,7%
4	Tidak baik	5	16,7%
5	Sangat Tidak baik	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber : kuesioner no. 10

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa keseimbangan hak dan kewajiban dalam kategori baik berjumlah 8 orang dengan persentase 26,7%, responden yang menyatakan cukup baik berjumlah 17 orang dengan persentase 56,7%, dan responden yang menyatakan tidak baik berjumlah 5 orang dengan persentase 16,7%.

Berdasarkan hasil analisis data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa keseimbangan hak dan kewajiban sangat tidak tinggi, dapat dilihat dari sebagian besar responden berjumlah 8 orang (26,7%) menyatakan baik.

2. Analisis Kinerja Pegawai

Setelah dilakukan analisis dari 10 instrumen yang valid terkait dengan kinerja pegawai yang diberikan kepada anggota sampel yaitu 30 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

a. Bila setiap butir mendapatkan skor tertinggi yaitu : $5 \times 10 \times 30 = 1500$

b. Bila setiap butir mendapatkan skor terendah yaitu : $1 \times 10 \times 30 = 300$

Keterangan : 5 = Nilai skor tertinggi
 1 = Nilai skor terendah
 30 = Jumlah responden
 1079 = Jumlah skor pengumpulan data (X)

Menurut 30 responden mengenai analisis kinerja pegawai yaitu :

$$\frac{\sum \text{Kuesioner}}{\sum \text{Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{1079}{1500} \times 100\% = 71,93 \%$$

Berdasarkan perhitungan dan keterangan di atas, dapat

diketahui bahwa kinerja pegawai sangat diperlukan dan harus ditingkatkan agar tercipta dan terwujudnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sako Kota Palembang. Hal itu dapat dilihat dari nilai 1079 (71,93%) termasuk kategori kontinum "Cukup Baik" dan hampir menyentuh kategori kontinum "Baik" jadi kesimpulannya kinerja pegawaidalam memberikan pelayanan publik diKelurahan Sako Kota Palembang termasuk kategori "Cukup Baik".

3. Analisis Pelayanan Publik

Setelah dilakukan analisis dari 8 instrumen yang valid terkait dengan pelayanan publik yang diberikan kepada anggota sampel yaitu 30 responden, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

a. Bila setiap butir mendapatkan skor tertinggi yaitu : $5 \times 8 \times 30 = 1200$

b. Bila setiap butir mendapatkan skor terendah yaitu : $1 \times 8 \times 30 = 240$

Keterangan :

5 = Nilai skor tertinggi

1 = Nilai skor terendah

30 = Jumlah responden

936 = Jumlah skor pengumpulan data (Y)

Menurut 30 responden mengenai analisis pelayanan publik yaitu :

$$\frac{\sum \text{Kuesioner}}{\sum \text{Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{936}{1200} \times 100\% = 78,0 \%$$

Berdasar pada perhitungan dan keterangan di atas, dapat diketahui bahwa Tingkat kepuasan sangat dibutuhkan agar masyarakat yang menerima pelayanan diKelurahan Sako Kota Palembang dapat merasa puas dan kepentingan masyarakat dapat terwujud sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Untuk itu kinerja pegawai pada Kelurahan Sako Kota Palembang terusditingkatkan dan perbaikan secara terus menerus agar dapat menghasilkn kinerja yang lebih baik lagi. Hal ini dapat dilihat dari nilai 936 (78,0%) termasuk kategori kontinum "Cukup Baik" hampir menyentuh kategori kontinum "Baik" jadi kesimpulannya pelayanan publik yang diberikan Kelurahan Sako Kota Palembang termasuk dalam kategori "Cukup Baik".

Uji validilitas instrumen digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validilitas instrument pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor stiap butir dengan

skor total total yang merupakan jumlah skor tiap butir yang kemudian dianalisis dengan menggunakan SPSS 12 for windows rumus korelasi Pearson. Syarat minimum untuk suatu pengujian dianggap memenuhi syarat adalah jika $r = 0,361$. Apabila skor total kurang dari 0,361 maka butir instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 27
Uji Validitas Instrumen Kinerja Pegawai (X)

Item	r(hitung)		r(tabel)	Keterangan
1	0,487	>	0,361	Valid
2	0,543	>	0,361	Valid
3	0,616	>	0,361	Valid
4	0,615	>	0,361	Valid
5	0,639	>	0,361	Valid
6	0,429	>	0,361	Valid
7	0,593	>	0,361	Valid
8	0,538	>	0,361	Valid
9	0,402	>	0,361	Valid
10	0,719	>	0,361	Valid

Sumber : SPSS For Windows Versi. 20

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen kinerja pegawai pada tabel di atas, diketahui bahwa semua butir yang digunakan pada variabel kinerja pegawai adalah valid. Adapun butir yang mempunyai validitas tertinggi adalah butir 10 dengan koefisien korelasi 0,719, sedangkan yang memiliki validitas terendah adalah butir 9 dengan koefisien korelasi sebesar 0,402.

Tabel 28
Uji Validitas Instrumen Pelayanan Publik (Y)

Item	r(hitung)		r(tabel)	Keterangan
1	0,521	>	0,361	Valid
2	0,486	>	0,361	Valid
3	0,396	>	0,361	Valid
4	0,428	>	0,361	Valid
5	0,-020	>	0,361	Tidak Valid
6	0,487	>	0,361	Valid
7	0,478	>	0,361	Valid
8	0,690	>	0,361	Valid
9	0,505	>	0,361	Valid
10	0,188	>	0,361	Tidak Valid

Sumber : SPSS For Windows Versi. 12

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen pelayanan publik pada tabel di atas, diketahui bahwa tidak semua pertanyaan kuesioner valid, yaitu pertanyaan butir 5 dan 10 memiliki hasil yang tidak valid dan pertanyaan yang tidak valid tidak akan dimasukkan ke dalam perhitungan selanjutnya. Adapun butir yang mempunyai validitas tertinggi adalah butir 8 dengan koefisien korelasi 0,690, sedangkan yang memiliki validitas terendah adalah butir 5 dengan koefisien korelasi sebesar 0,-020.

Uji reliabilitas instrumen digunakan untuk mengukur keterandalan instrumen. Keterandalan instrumen adalah konsistensi, stabilitas, kepercayaan dan daya prediksi terhadap hasil pengukuran dengan menggunakan instrument tersebut. Dengan demikian instrumen-instrumen tersebut dapat menjangkau

data untuk mengungkapkan tujuan penelitian.

Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60. Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan koefisien reliability Alpha Cronbach yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada program SPSS For Windows Versi 20

Tabel 29
Koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	18

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas untuk 30 jawaban responden dari 18 pertanyaan yang telah lolos seleksi uji validitas instrumen ternyata diperoleh nilai alpha sebesar 0.821. Dengan demikian $0.821 > 0.60$. Maka, pertanyaan pada penelitian ini adalah reliabel (jawaban responden adalah konsisten sehingga dapat dijadikan sebagai alat ukur dalam mengukur variabel penelitian).

Digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) menggunakan program SPSS For Windows Versi 20

Tabel 30
Perhitungan Regresi dari Semua Variabel yang Diteliti
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.660(a)	.435	.415	1.674

a Predictors: (Constant), Kinerja_Pegawai

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regressi	60.374	1	60.374	21.55	.000(a)
	Residual	78.426	28	2.801		
	Total	138.800	29			

a Predictors: (Constant), Kinerja_Pegawai

b Dependent Variable: Pelayanan_Publik

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	17.209	3.029		5.681	.000
	Kinerja_Pegawai	.389	.084	.660	4.643	.000

a Dependent Variable: Pelayanan_Publik

Tabel 31

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Metode Penelitian Administras (Sugiyono,2003:214)

Berdasarkan tabel uji regresi di atas, dapat dilihat pada tabel pertama Model Summary menampilkan nilai R yang merupakan simbol dari nilai koefisien korelasi, maka dapat diketahui nilai koefisien korelasi yang telah dihitung sebesar 0,660 yang terletak diantara 0,60 – 0,799, yang berarti nilai korelasi data ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian yakni kinerja pegawai (X) dengan pelayanan publik (Y) kuat.

Pada tabel kedua Anova, digunakan untuk melihat ada atau tidak ada pengaruh kinerja pegawai (X) dengan pelayanan publik (Y).

Untuk menentukannya menggunakan kriteria sebagai berikut :

1. P value (Sig.) <0,05, artinya Ha diterima dan Ho ditolak.
2. P value (Sig.) >0,05, artinya Ha ditolak dan Ho diterima.

Nilai pada baris Regression pada kolom Sig didapatkan nilai 0,000, berarti nilai P value (Sig.) adalah 0,000, artinya karena nilai P value (Sig.) < 0,05 maka dapat diketahui Ha ditolak yang artinya adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai (X) terhadap pelayanan publik (Y).

Pada tabel ketiga Coefficients(b) menginformasikan model persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel yang ada di kolom Unstandardized Coefficients B. Rumus Persamaan regresi adalah :

$$Y = a + bX$$

Berdasarkan tabel Coefficients(b) diatas, pengaruh fungsional

antara variabel kinerja pegawai (X) terhadap pelayanan publik (Y) telah diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17.209 + 0,389X$$

Karena nilai koefisien b = 0,389 (positif) maka model regresi bernilai positif atau se arah, artinya jika nilai variabel kinerja pegawai (X) semakin tinggi maka nilai variabel pelayanan publik (Y) juga semakin tinggi pula.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah khususnya kelurahan. Pelaksanaan tugas kelurahan sebagai birokrat dituntut untuk mampu menangani dan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dengan peningkatan kinerja pegawai. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan bisa memuaskan bagi masyarakat.

Selaras dengan hal itu, muncul berbagai tuntutan-tuntutan akan pelayanan yang lebih baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan, salah satu caranya adalah dengan melakukan peningkatan kinerja pegawai pada pelayanan publik.

Berdasarkan data penelitian di atas, dapat dianalisa bahwa kinerja pegawai pada Kelurahan Sako Kota Palembang tergolong cukup baik dengan kriteria 74,62%. Hal ini terbukti dari pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Sako Kota Palembang telah menciptakan kuantitas kerja yang memiliki mutu yang cukup baik dalam hal pelayanan publik, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menerima pelayanan cukup tanggap dalam melayani masyarakat. Tetapi masih ada pegawai yang kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas atau kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan publik, padahal ketepatan waktu merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kondisi masyarakat yang membutukannya. Seperti contoh seorang masyarakat yang ingin mengajukan pembiayaan modal untuk usahanya pada suatu bank maka dibutuhkan suatu surat keterangan usaha dari kelurahan, surat keterangan itu harus diselesaikan oleh pegawai kelurahan sesuai waktu yang telah ditetapkan sehingga kebutuhan modal usaha untuk masyarakat itu dapat terpenuhi.

Adapun yang harus dilakukan oleh Kelurahan Sako Kota Palembang adalah menegaskan kedisiplinan terhadap dan memberi motivasi kepada seluruh pegawai dalam ketepatan waktu menyelesaikan suatu pekerjaan. Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Jadi kuantitas dan mutu pelayanan publik yang baik dan tepat waktu dapat tercipta apabila seorang pegawai memiliki motivasi tinggi dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Dalam konteks

pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi karyawan itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan. Istilah kinerja berasal dari job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), atau juga hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang ingin dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007 : 67).

Menurut Robbins (2002 : 155) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

2. Kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

3. Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Berdasarkan landasan teori di atas, ketepatan waktu yang harus ditingkatkan, agar kinerja pegawai dapat atau mampu menciptakan kuantitas dan mutu pelayanan publik yang baik dan tepat waktu sesuai yang diharapkan masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Kelurahan Sako Kota Palembang.

Tingkat pelayanan publik pada kantor Kelurahan Sako Kota Palembang termasuk dalam kategori cukup baik dengan kriteria 78,0%. Artinya walaupun pelayanan yang diberikan belum bisa terpenuhi secara maksimal akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sako Kota Palembang sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan masih kurangnya kemampuan dan motivasi diri pegawai untuk memaksimalkan seluruh kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tepat waktu.

Menurut Sinambela (2010 : 6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan.

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas.

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional.

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif.

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak.

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan

lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Mengacu pada data di atas, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai di Kelurahan Sako Kota Palembang berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Artinya dengan kinerja pegawai yang mempunyai kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik, maka pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Selaras dengan hal tersebut, maka dapat menciptakan kinerja yang maksimal untuk mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan terpenuhi.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja terhadap efektivitas pelayanan pada kantor Kelurahan Sako Kota Palembang adalah positif. Artinya dengan kinerja pegawai yang mempunyai kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik, maka pelayanan publik dapat berjalan dengan baik pula. Selaras dengan hal tersebut, maka dapat menciptakan kinerja yang maksimal untuk mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurahmat. 2003. *Pemanfaatan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT.Gramedia.

A. Nasution. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia.

Mangkunegara, Retno. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : Sumber Abadi.

Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.

Ratminto. 2005. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Bandung : Mandar Maju.

Stephen P. Robins. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prenhallindo.

-----, 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prenhallindo.

Sedarmayanti. 2007. *Prilaku Administrasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sondang, P. Siagian, 2001. *Definisi Efektifitas*. Jakarta : PT Bumi aksara.

Sinambela, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Gramedia.

Sugiyono. 2003. *Metode penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta.

-----, 2006. *Metode penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta.

-----, 2013. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63 / Kep/M.Pan /7 /2003 Tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan.

DAFTAR PUSTAKA

(2020). *Bahan Paparan Sekretaris Daerah: Kebijakan Refocusing dan Realokasi Anggaran 2020*. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Junita, A. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perubahan Anggaran pada Pemerintahan Daerah. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 4, o.2 November.

Kumorotomo, W. (2018). *Politik Anggaran di Indonesia*. Yogyakarta: PT Jogja Power.

Rachma, M. Y. (2005). Determinan Belanja Pegawai pada Pemerintahan Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, Vol. 4 No. 3, Januari-Maret 2017.

Rubin, I. S. (1990). *Budget Theory and Budget Practice : How good the Fit*. Chatham New Jersey: Chatham House Publishers.

Sanjaya, N. (2020). Kebijakan Penganggaran Daerah di Masa Pandemi Covid-19 (Study Kasus pada Pemerintahan

Provinsi Banten. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, Volume 17 Nomor 2, Desember 2020.

Siagian. (1999). *Patologi Birokrasi : Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Jakarta Ghalia.

Wahyudi Kumorotomo; Erwan Agus Purwanto (ed). (2005). *Anggaran Berbasis Kinerja Konsep dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada.

Yuningsing, T. (. (2018). *Etika Administrasi Publik*. Semarang: Program Doktor Administrasi, Publik Press FISIP UNDIP.

<https://tirto.id/menilik-masifnya-alokasi-belanja-pegawai-pemerintah-daerah-empt>

<https://syukriy.wordpress.com/2012/11/26/hubungan-keagenan-antara-kepala-daerah-dan-kepala-skpd/>

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20191114193254-4-115387/>

<https://babelprov.go.id/content/perubahan-apbd-tahun-2020-refocusing-dan-realokasi-anggaran-penanganan-covid-19>

<https://babel.bps.go.id/pressrelease/2020/05/05>

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190719/10/126443/alokasi-apbd-paling-dominan-untuk-belanja-pegawai>

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190719/10/126443/alokasi-apbd-paling-dominan-untuk-belanja-pegawai>

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20191114193254-4-115387/data-mengejutkan-sri-mulyani-70-apdb-habis-untuk-pns-pem>

