

# PENGARUH KEMAMPUAN KERJA APARATUR KECAMATAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN SUMBER MARGA TELANG KABUPATEN BANYUASIN

Oleh : Dewi Ratih Anggraini, S. Ip., M. Si.  
Handphone : 0813-69-201973  
Email : dewi\_rth2007@yahoo.co.id  
( Dosen STIA & P Annisa Dwi Salfaritzki Palembang )

## ABSTRAK

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengatur keberhasilan suatu organisasi seperti pemerintah daerah dalam mencapai tujuannya. Sebagai organisasi publik, maka kinerja pemerintah dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas, dan tanggung jawab aparatur negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi, tugas, dan tanggungjawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut. Aparatur Negara adalah pegawai negeri sipil yang diangkat dan diberhentikan oleh pemerintah. Ada dua pengertian pegawai negeri menurut Undang-Undang Pokok Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah teknik *sampling Insidental* di mana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan di bidang administrasi kemasyarakatan yang dilaksanakan oleh aparatur kecamatan di Sumber Marga Telang sudah baik. Jawaban responden diperoleh rata-rata dari semua nilai kuesioner termasuk kategori baik, Pengaruh kemampuan kerja terhadap pelayanan administrasi Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin terdapat hasil perhitungan 0,621 berdasarkan tabel interval termasuk dalam kategori kuat menunjukkan pengaruh yang kuat dalam kemampuan kerja terhadap pelayanan administrasi. Tinggi rendahnya kebutuhan pelayanan administrasi di wilayah perkotaan pada umumnya dipengaruhi oleh dinamika perubahan dan pertumbuhan masyarakat kecamatan itu sendiri. Jika dinamika perubahan dan pertumbuhan masyarakat tinggi, maka kebutuhan pelayanan administrasi juga akan semakin tinggi.

*Kata Kunci : Kemampuan Kerja, Pelayanan, dan Administrasi.*

## PENDAHULUAN

Secara umum pelayanan administrasi kemasyarakatan mencakup pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan pengurusan Kartu Keluarga, pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah Tempat, pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK), pelayanan pengurusan Izin Keramaian, pelayanan legalisasi, dan lain-lain.

Apabila kita mengacu pada kebijakan otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, maka secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Hal ini berarti bahwa pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Dengan semangat otonomi daerah, pemerintah daerah dan masyarakat lebih diberdayakan sekaligus diberi tanggung jawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah.

Sesuai dengan dinamika pertumbuhan birokrasi pelayanan public, maka proses pelayanan administrasi mengalami penyempurnaan sedemikian rupa yang dimaksudkan untuk memudahkan aparatur pemerintah dan masyarakat dalam melaksanakannya. Salah satu bukti konkritnya adalah dengan dikeluarkannya keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, dimana keputusan ini berisi pedoman-pedoman yang dapat dijadikan acuan dalam

mengukur kinerja aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mampu tidaknya jajaran Pemerintah Kota dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat dapat juga dilihat dan diukur dari apakah prinsip-prinsip tersebut telah dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen oleh aparatur di tingkat kecamatan. Kinerja aparatur negara sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi tersebut. Ada 4 (empat) kemungkinan yang terjadi jika kita mengukur kepuasan atas kualitas pelayanan pemerintah, yaitu: Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut (*mutual knowledge*). Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik daripada masyarakat pelanggan yang dilayani (*procedure knowledge*), bisa jadi masyarakat pelanggan yang dilayani lebih mudah dan lebih memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan publik (*consumer knowledge*), dan Bisa jadi baik aparat birokrasi pelayanan publik maupun masyarakat yang dilayani sama-sama tidak tahu dan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik (*mutual Ignorance*).

Aparatur pemerintah daerah yang mempunyai kemampuan yang baik dalam pelayanan masyarakat sangat diperlukan untuk melakukan kegiatan-kegiatan di daerah. Tanpa tersedianya aparatur yang

memiliki kinerja yang baik mustahil pembangunan akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan. Sesuai dengan pengaturan penyelenggaraan kecamatan, baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya, maka hal ini memberi arti bahwa secara legalistik Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan dalam rangka urusan pelayanan masyarakat.

Persoalan pelayanan administrasi kepada masyarakat selalu mengemuka manakala pemerintah kota melakukan evaluasi, baik dalam kerangka penilaian kepada jajarannya maupun dalam rangka pembinaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang khusus menganalisis kemampuan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti lebih jauh tentang kemampuan kerja pegawai yang salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan administrasi para pegawai, dimana pelayanan administrasi sangat berperan dalam meningkatkan kemampuan kerja aparatur Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi di Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin".

Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini secara lebih spesifik dirumuskan adalah : Adakah Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Kecamatan terhadap Pelayanan Administrasi di Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin ?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kinerja

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengatur keberhasilan suatu organisasi seperti pemerintah daerah dalam mencapai tujuannya. Setiap organisasi selalu melakukan penilaian terhadap kinerja anggotanya karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai input bagi perbaikan dan peningkatan kinerjanya di kemudian hari. Rue dan Byars dalam Keban (2005 : 55) mengatakan bahwa kinerja juga dapat diartikan sebagai prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan suatu kegiatan. Kinerja dapat menunjukkan tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu, kinerja juga menyangkut efektivitas, yaitu sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi.

Sebagai organisasi publik maka kinerja pemerintah dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas, dan tanggung jawab aparatur negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggungjawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut. Jadi, kualitas pelayanan (*quality of service*)

sekaligus merupakan gambaran dari produktivitas aparat pemerintahan.

Walaupun hingga kini belum ada kesepakatan dari para ahli untuk mengukur kinerja pemerintah, namun ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik tersebut. Hal ini dapat mengacu kepada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, dimana prinsip-prinsip pelayanan umum sebagaimana yang tertuang dalam Surat Keputusan tersebut sekaligus dapat dijadikan indikator bagi kinerja pemerintah. Adapun indikator tersebut adalah:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomis
7. Keadilan dan Pemerataan
8. Ketepatan Waktu
9. Keramatan
10. Kenyamanan

Jadi, kinerja pemerintah kecamatan diukur melalui 10 indikator tersebut. Oleh karena itu, diperlukan beberapa informasi baik dari masyarakat maupun dari aparatur kecamatan, dimana informasi tersebut dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini, sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum.

Sebagaimana diketahui bahwa institusi pemerintahan seperti halnya pemerintah kecamatan adalah organisasi publik dengan sistem terbuka yang dipengaruhi dan berinteraksi secara terus menerus dengan lingkungannya. Implikasinya adalah bahwa kinerja dari organisasi tersebut tidak saja dipengaruhi oleh faktor-faktor internal, tetapi juga faktor-faktor eksternalnya. Dengan kata lain, kualitas pelayanan aparatur kecamatan dipengaruhi oleh faktor-faktor dari dalam maupun dari luar organisasi tersebut.

Di berbagai media massa istilah kinerja telah populer digunakan, namun definisi atau pengertian kinerja belum dicantumkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengetahuinya. Namun demikian, media massa Indonesia memberi padanan kata dalam bahasa Inggris untuk istilah kinerja yaitu "*performance*". *Performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 1999 : 21).

Menurut Irawan (2007:34) kinerja atau "*performance*" adalah hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan dimanahasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan dibuktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standar yang telah ditentukan. Arti "*performance*" atau kinerja adalah suatu hasil kerja

yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan moral maupun etika.

Kinerja adalah penampilan suatu proses kerja dalam organisasi yang meliputi perilaku para pelakunya (atasan dan bawahan, pegawai/pekerja), proses pekerjaan serta hasil pekerjaan yang dicapai. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik. Selanjutnya, dapat dipahami bahwa kinerja aparat sangat mempengaruhi kinerja organisasi di mana dia atau mereka berperan sebagai pelaku.

Sehubungan dengan itu, kiranya seorang pemimpin selalu melakukan hal-hal seperti diterangkan oleh S. Sloma dalam Prawirosentono, sebagai berikut:

1. *Sets goals and performance criteria* artinya menentukan tujuan organisasi secara jelas dan tentukan pula kriteriakinerjanya.
2. *Provides incentives, so that subordinate want to reach goals and meet performance criteria* artinya pimpinan perusahaan selalu menyediakan insentif (pendorong kerja) yang menarik, baik berupa penghargaan dalam bentuk uang maupun dalam bentuk lain, agar para karyawan khususnya pegawai bersedia mencapai tujuan organisasi melalui upaya mencapai kinerja sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.
3. *Give regular objective feed back so that people know share they stand in the work* artinya pemimpin secara teratur menjelaskan tentang umpan balik tujuan organisasi, sehingga setiap pegawai mengetahui posisi peranannya dalam perusahaan.
4. *Uses techniques of participative whereby employees participate when it is appropriate in decisions which affect them and their work* artinya gunakan cara manajemen partisipatif di mana para pegawai diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tertentu di mana mereka dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik.
5. *Hold regularly, two way communicative meeting with subordinates* artinya dalam hal ini antara pimpinan dan pegawai harus menjadi pendengar yang baik didasari niat yang baik demi peningkatan kinerja organisasi.

Dalam instansi pemerintah, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, serta memonitor pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Oleh karena itu, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Disamping itu, dengan adanya informasi kinerja, maka *benchmarking* dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bias diciptakan. Penilaian tersebut tidak selalu efektif mengingat terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik, serta kinerja belum dianggap sebagai suatu hal yang mendasar oleh pemerintah, disamping kompleksitas indikator kinerja yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, birokrasi publik memiliki *stakeholders* yang banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda.

Kesulitan lain dalam menilai kinerja birokrasi publik muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional sebagai akibat banyaknya kepentingan yang sering berbenturan satu sama lain. Dengan demikian, Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil dari suatu proses yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas organisasi. Kinerja atau prestasi kerja ini dapat diketahui melalui penilaian kinerja atau prestasi kerja yang dalam hal ini mungkin dapat dilakukan oleh atasan langsung dari pegawai yang bersangkutan, atau instansi yang berwenang untuk itu secara formal, atau bahkan mungkin juga oleh masyarakat secara informal.

Suatu lembaga, baik lembaga pemerintah maupun lembaga yang dinamakan perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang (*group of humanbeing*) yang berperan aktif sebagai pelaku (*actors*) dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi bersangkutan. Tercapainya tujuan lembaga dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi lembaga tersebut. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Akibatnya, dalam proses pelayanan birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasan terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target semata. Sekarang ini sebaiknya kinerja harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat agar didapatkan hasil atau terdapat hubungan antara penggunaan pelayanan oleh publik dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Aparatur Negara**

Aparatur Negara adalah pegawai negeri sipil yang diangkat dan diberhentikan oleh pemerintah. Ada dua pengertian pegawai negeri menurut Undang-Undang Pokok Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yaitu:

- 1) Pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan, dan pembangunan.
- 2) Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu Peraturan Perundang-undangan dan digaji menurut Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Menurut Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 pasal 1 bahwa yang dimaksud pegawai negeri adalah setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas Negara lainnya, dan digaji berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Pegawai Negeri Sipil dibagi menjadi 2 yaitu Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah.

### **Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan**

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila dilaksanakan secara efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini sekaligus mengisyaratkan bahwa setiap pemerintah harus mengikuti perkembangan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Seiring dengan dinamika pertumbuhan yang terjadi di wilayah perkotaan, maka kebutuhan masyarakat untuk berhubungan dengan pemerintah akan semakin meningkat. Setidaknya hubungan masyarakat dengan pemerintah berkenaan dengan pelayanan administrasi kemasyarakatan yang selalu menjadi prasyarat dalam berbagai aktifitas kehidupan sehari-hari, misalnya : KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Surat kematian, dan lain-lain. Sedemikian pentingnya pelayanan umum bagi pemerintah membuat pemerintah pusat harus melaksanakan otonomi daerah. Hal ini dikarenakan pemerintah daerah yang lebih banyak mengetahui kondisi masyarakatnya.

Berhasil tidaknya pelaksanaan otonomi akan tergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam menyikapi perkembangan yang ada di wilayahnya. Hal ini berarti bahwa pemerintah harus

tanggap dan aspiratif terhadap situasi yang berkembang di masyarakat, baik sosial, ekonomi maupun politik. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 juga mengisyaratkan bahwa dengan pelimpahan sebagian kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dimaksudkan agar daerah lebih tanggap dan cepat dalam menyikapi aspirasi masyarakat. Hakikat dari pelaksanaan otonomi daerah adalah untuk mengukur sampai sejauh mana kemampuan daerah dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan atas dasar kekuatan dan kemampuannya sendiri.

Hal ini tentunya dengan memanfaatkan segenap potensi yang dimilikinya, baik potensi sumber daya alam, sumber daya manusia, maupun sumber-sumber lainnya yang mendukung kelancaran otonomi daerah sehingga implementasi otonomi daerah akan lebih cepat terwujud. Faktor sumber daya manusia seperti aparatur pemerintahan yang ada di daerah, baik dari segi kuantitas atau jumlahnya maupun dari segi kualitas atau mutunya sangat berpengaruh pada implementasi otonomi daerah tersebut. Aparatur pemerintah daerah yang mempunyai kemampuan yang baik dalam pelayanan masyarakat sangat diperlukan untuk melakukan kegiatan-kegiatan di daerah. Tanpa tersedianya aparatur yang memiliki kinerja yang baik mustahil pembangunan akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan.

Masalah kualitas pelayanan serta kinerja instansi pemerintah sering muncul ke permukaan karena adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Bila dikaji dari fungsi, tugas, dan tanggungjawabnya, maka tujuan dan misi utama kehadiran pemerintah adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melayani kepentingan masyarakat.

Pada kenyataannya, di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan administrasi masyarakat) terdapat kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan urusannya dengan aparatur pemerintahan. Akibatnya, pemerintah selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan pemerintahan itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan masyarakat). Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk seperti itu, aparatur negara perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya yang antara lain :

- a. Aparatur negara harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
- b. Aparatur negara perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif, dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat).

- c. Aparatur negara harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni : pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya, dan ketepatan waktu.
- d. Aparatur negara harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan publik dari pada sebagai agen pembaharu (*change of agent*) pembangunan.
- e. Aparatur negara harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kerjanya kaku (*rigid*) sehingga menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel, dan responsif.

Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki *stakeholders* yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi swasta. *Stakeholders* dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu dengan yang lainnya, akibatnya ukuran kinerja organisasi publik dimata para *stakeholders* juga menjadi berbeda-beda.

### Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia (2008:571) berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan, kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani. Menurut Moenir (2008:17) "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung" Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2001:9) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memuat tentang proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri menurut Fred Luthans (1973:188): "Any action which is performed by management to achieve organizational objective" Di sini, pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan disini adalah rangkaian organisasi manajemen.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus di penuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggara pemerintah di kecamatan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut, maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak

yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, maka operasionalisasi penelitian ini sebagai berikut :

1. Kinerja aparat pemerintahan adalah kinerja aparat pemerintah dalam melayani masyarakat dengan mengacu kepada 10 indikator pelayanan masyarakat sebagaiberikut:
  - a. Kesederhanaan, apakah prosedur dan tata cara pelayanan sudah ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
  - b. Kejelasan dan kepastian, apakah ada kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan
  - c. Keamanan, apakah pelayanan dapat memberikan keamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan.
  - d. Keterbukaan, apakah prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan sudah diinformasikan secara terbuka sehingga diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
  - e. Efisiensi, apakah pelaksanaan tugas sudah dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
  - f. Ekonomis, apakah pengenaan biaya atau tarif pelayanan sudah ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku
  - g. Keadilan dan Pemerataan, apakah jangkauan pelayanan sudah diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat
  - h. Ketepatan Waktu, apakah pelaksanaan pelayanan sudah dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan, sehingga masyarakat bisa menentukan waktu untuk berurusan.

- i Keramatomahan, apakah sikap dan perilaku yang santun dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan.
  - j Kenyamanan, apakah lingkungan kerja atau tempat pelayanan berlangsung dalam kondisi yang jauh dari hiruk pikuk, ruangan yang tertata rapi sehingga masyarakat merasa nyaman
2. Pelayanan administrasi kemasyarakatan adalah pelayanan yang khusus menyangkut surat menyurat yang diperlukan oleh masyarakat. Adapun Jenis-jenis pelayanan tersebut adalah :
- a Pelayanan pengurusan KTP
  - b Pelayanan pengurusan Kartu Keluarga
  - c Pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah Tempat
  - d Pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Criminal (SKCK)
  - e Pelayanan pengurusan Ijin Keramaian
  - f Pelayanan legalisasi
  - g dan lain-lain

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengetahui kemampuan kerja aparat Kecamatan terhadap pelayanan Administrasi di Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

Menurut Sugiyono (2006:20-21) bahwa variabel adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun objek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel mempunyai 2 jenis yang terdiri dari :

1. Variabel bebas (*Independent Variable*)  
Merupakan variabel yang mempunyai atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat.
2. Variabel terikat (*Dependent variable*)  
Merupakan variabel yang mempengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis variabel, yaitu: variabel bebas (variabel X) dan variabel terikat (variabel Y).

Adapun jenis variabel tersebut sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (X)  
Variabel ini disebut juga Independent Variabel yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lainnya atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu: Kemampuan Kerja (X).
2. Variabel Terikat (Y)  
Variabel ini disebut juga Dependent Variabel yaitu variabel yang terikat yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu: Pelayanan Administrasi (Y).

Kountur (2007:187) mengatakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Suyanto dan Salamah (2009:35), mengatakan bahwa definisi operasional yaitu konsep atau teori yang dapat diukur (*measurable*) atau diamati (*observable*). Nazir (2009:57), juga mengatakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu konstruk dengan menggunakan konstruksi yang lain. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasionalnya adalah :

**Tabel Definisi Operasional**

No	Konsep	Sub Indikator
1.	Kemampuan Kerja (X)	1. Kesederhanaan 2. Kejelasan dan kepastian 3. Keamanan 4. Keterbukaan 5. Efisiensi 6. Ekonomis 7. Keadilan dan Pemerataan 8. Ketepatan Waktu 9. Keramatomahan 10. Kenyamanan
2.	Pelayanan Administrasi (Y)	1. Pelayanan pengurusan KTP 2. Pelayanan pengurusan Kartu Keluarga 3. Pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah, Tempat Pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK) 4. Pelayanan pengurusan Ijin Keramaian

Hasil jawaban kuesioner dari responden akan diberi pembobotan dengan menggunakan pedoman pembobotan *Skala Likert*:

**Tabel Skala Likert**

No.	Kriteria	Nilai
1.	SS (sangat setuju)	5
2.	S (setuju)	4
3.	R (ragu-ragu)	3
4.	TS (Tidak setuju)	2
5.	STS (sangat tidak setuju)	1

Menurut Sugiyono (2006: 72), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparat Kecamatan dan masyarakat yang tersebar di Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin.

Sampel merupakan bagian kecil dari populasi yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2007:73), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel disini peneliti menggunakan teknik *sampel jenuh*, yaitu penentuan sampel di mana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2007:64). Dengan metode ini hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke dalam populasi karena sampel adalah 100% anggota populasi yaitu 8 orang pegawai, dan 10 warga

masyarakat jadi jumlah sampel 18 orang.

Adapun teknik pengumpulan data, yaitu: Observasi, Kuesioner, Studi Pustaka, dan Dokumentasi.

Sedangkan, teknik instrumen penelitian sebagai berikut :

**1. Uji Validitas**

Uji Validitas 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.

Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Pearson Product Moment* (Koefisien Korelasi Sederhana) menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Ghozali, 2006:133).Perhitungan korelasi dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 20.0.Jika hasil korelasi suatu pertanyaan memiliki nilai positif, maka pertanyaan dapat digunakan untuk analisis data. Sedangkan, jika berkorelasi negative, maka pertanyaan tidak dapat digunakan untuk bahan analisis data.

**2. Uji Reliabilitas**

Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan koefisien reliability *Alpha Cronbach* yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket program SPSS for Windows Ver.20.0.

Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Jika nilai alpha lebih besar dari 0.60, maka kuesioner dapat dikatakan dapat memenuhi konsep reliabilitas. Sedangkan, jika nilai alpha lebih kecil dari 0.60 maka kuesioner tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian (Ghozali, 2006:134).

Teknik analisis atau pengolahan data menggunakan perhitungan sebagai berikut :

**1. Uji Korelasi**

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan yang ada antara variabel X dan Y, dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2006:213) :

$$r = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Harga r berada dalam jarak 0 sampai dengan 1 yang tertera pada tabel di bawah ini.

keterangan :

n : Koefisien korelasi

X : Kemampuan Kerja

Y : Pelayanan Administrasi

**Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

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

Sumber: Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006:216).

Selanjutnya, setelah diperoleh nilai r maka dicari nilai Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) dengan

mengkuadratkan hasil r kemudian dikalikan dengan seratus persen ( $r^2 \times 100\%$ ). Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**2. Uji Regresi Sederhana**

Berpedoman pada hipotesis yang telah dikemukakan di atas, maka teknik analisis data penelitian salah satunya menggunakan teknik analisis persamaan regresi sederhana. Penggunaan teknik persamaan regresi sederhana bertujuan untuk menjelaskan pola pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mengetahui persamaan regresi sederhana digunakan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

Di mana:

Y : Kemampuan Kerja

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X : Pelayanan Administrasi

Nilai a dan b dapat dicari dengan rumus (Sugiyono, 2006:244-245) sebagai berikut.

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

**3. Uji Hipotesis (Uji t)**

Untuk menentukan/menyimpulkan hasil penelitian, maka perlu diuji terlebih dahulu apakah r (koefisien korelasi) yang telah ditentukan signifikan/berarti atukah tidak. Uji t juga berfungsi untuk menguji hipotesis penelitian yang bersifat terpisah ( $X_1$  dengan Y dan  $X_2$  dengan Y). Uji t menggunakan rumus (Sugiyono, 2006:215) sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{tabel} = t(\alpha) \cdot (n-2)$$

$\alpha$  = Taraf signifikansi dua arah pada derajat 0,05.

Kriteria pengujian:

- $H_0$  ditolak jika t hitung berada di wilayah penolakan  $H_0$ .
- $H_0$  diterima jika t hitung berada di wilayah penerimaan  $H_0$ .

**4. Uji Koefisien Penentu (KP)**

Untuk menguji persentase kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan Uji Koefisien Penentu (KP) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100 \%$$

Dimana :

KP = nilai korelasi koefisien penentu

r = nilai korelasi

**HASIL PENELITIAN**

Berikut ini hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin yaitu :

## 1. Identitas Responden

Data identitas responden dimaksudkan untuk mengidentifikasi responden. Identitas responden ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel-tabel yang diuraikan peneliti di bawah ini :

**Tabel Identitas Responden ( n = 28)**  
Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	64.8
	Perempuan	10	35,2
	Total	28	100.0

Sumber: Data diolah, 2019

Dari tabel mengenai identitas responden di atas, dari segi jenis kelamin mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 64,8% dan perempuan sebanyak 35.2%

**Tabel Identitas Responden ( n = 28)**  
Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent
Usia	< 25 tahun	5	17,8
	25 - 30 thn	10	35.7
	30 - 35 thn	8	28.5
	35 - 40 thn	3	10.7
	> 40 thn	2	7,1
	Total	28	100.0

Sumber: Data diolah, 2019

Dari tabel dan Grafik mengenai identitas responden di atas, dari segi usia mayoritas adalah 25-30 tahun sebanyak 35.7%, di bawah 25 tahun sebanyak 30.6%, 35-40 tahun sebanyak 10,7%, 30-35 tahun sebanyak 28,5% dan minoritas adalah usia di atas 40 tahun sebanyak 7,1%.

**Tabel Identitas Responden ( n = 28)**  
Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent
Pendidikan	SLTP	2	7.1
	SLTA	16	57.1
	Diploma	2	7.1
	S1	10	28.5
	S2	0	0
	Total	28	100.0

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2019

Dari tabel mengenai identitas responden di atas, dari segi pendidikan mayoritas adalah dari golongan yang berpendidikan SLTA sebanyak 57,1%, S1 sebanyak 28,5%, SLTP sebanyak 7,1%, diploma sebanyak 7,1% dan berpendidikan S2 sebanyak 0%.

### a. Uji Validitas

Uji Validitas 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.

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Ghozali, 2001:133). Perhitungan korelasi dilakukan dengan menggunakan bantuan software *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 24.0 dan dikonsultasikan dengan nilai r kritis (r tabel).

1. Jika nilai r-hitung > r-tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket berkorelasi

signifikan terhadap skor total yang artinya dapat disimpulkan bahwa angket tersebut valid.

2. Jika nilai r-hitung < r-tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya dapat disimpulkan bahwa angket tersebut tidak valid.

**Tabel Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal_1	47.57	24.995	.561	.894
Soal_2	47.46	25.888	.486	.897
soal_3	47.54	24.628	.732	.887
Soal_4	47.68	24.745	.684	.889
Soal_5	47.64	24.534	.663	.890
Soal_6	47.79	25.138	.569	.894
Soal_7	47.68	25.189	.482	.899
Soal_8	47.75	24.713	.744	.887
Soal_9	47.79	24.545	.761	.886
Soal_10	47.82	25.634	.542	.895
Soal_11	47.89	25.803	.501	.896
Soal_12	47.89	25.951	.553	.894
Soal_13	48.04	26.776	.397	.900
Soal_14	48.04	25.073	.647	.890

**Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen**

No Responden	Instrumen	r hitung	r tabel	Keputusan
1	Q1	0.561	0.374	Valid
2	Q2	0.486	0.374	Valid
3	Q3	0.732	0.374	Valid
4	Q4	0.684	0.374	Valid
5	Q5	0.663	0.374	Valid
6	Q6	0.569	0.374	Valid
7	Q7	0.482	0.374	Valid
8	Q8	0.744	0.374	Valid
9	Q9	0.761	0.374	Valid
10	Q10	0.542	0.374	Valid
11	Q11	0.501	0.374	Valid
12	Q12	0.553	0.374	Valid
13	Q13	0.397	0.374	Valid
14	Q14	0.647	0.374	Valid
15	Q15	0.561	0.374	Valid
16	Q16	0.486	0.374	Valid
17	Q17	0.732	0.374	Valid
18	Q18	0.684	0.374	Valid
19	Q19	0.663	0.374	Valid
20	Q20	0.569	0.374	Valid
21	Q21	0.482	0.374	Valid
22	Q22	0.744	0.374	Valid
23	Q23	0.761	0.374	Valid
24	Q24	0.542	0.374	Valid
25	Q25	0.501	0.374	Valid
26	Q26	0.553	0.374	Valid
27	Q27	0.397	0.374	Valid
28	Q28	0.647	0.374	Valid

Dari uji validitas seluruh pertanyaan kuesioner di atas, terlihat bahwa t semua pertanyaan kuesioner valid, karena memiliki nilai r-hitung > r-tabel. Dengan demikian, pernyataan variabel X dan Y yang layak dijadikan analisa adalah seluruh pernyataan (14 pernyataan). (hasil Uji Korelasi dengan menggunakan SPSS 24 ).

### b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas instrumen digunakan untuk mengukur keterandalan instrumen. Keterandalan instrumen adalah konsistensi, stabilitas, kepercayaan, dan daya prediksi terhadap hasil pengukuran dengan menggunakan instrumen 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 reliabilitas *Alpha Cronbach* yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket program SPSS for Windows Ver.24.0.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	28	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	28	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	14

Dari perhitungan uji reliabilitas untuk 14 (empat belas pertanyaan) pertanyaan yang telah lolos seleksi validitas ternyata diperoleh nilai alpha sebesar 0,900. Dengan demikian,  $0,900 > 0.374$ , maka pertanyaan pada penelitian ini adalah reliabel (jawaban responden adalah konsisten sehingga dapat dijadikan sebagai alat ukur dalam mengukur variabel penelitian).

**Tabel Distribusi kuesioner dan Pengumpulan data**

Uraian	Jumlah
Jumlah responden terpilih	28
Jumlah angket yang disebar	28
Jumlah angket yang dikembalikan (terkumpul)	28
Pengisian tidak lengkap	0
Jumlah angket yang dapat diolah	28
Persentase	100%

Bobot x Penilaian = Total Kumulatif Nilai Akhir  
 Dengan asumsi:

- a. Bila semua responden menjawab dengan skala terendah (=1), maka total nilai adalah  $28 \times 1 = 28$
- b. Bila semua responden menjawab dengan skala tertinggi (=5), maka total nilai adalah  $28 \times 5 = 140$

Jarak =  $140 - 28 = 112$

Jumlah skor tertinggi = 5

Dengan perhitungan interval sebagai berikut:

Jarak =  $140 - 28$

----- = ----- =  $22,4 \approx 22$

Skor = 5

Dari total kumulatif akhir yang diperoleh, maka penilaian responden dikelompokkan sebagai berikut:

Kelompok	Penilaian Kualitas
28 – 50	Sangat Rendah
51 – 73	Rendah
74 – 96	Cukup Tinggi
97 – 119	Tinggi/Baik
120 – 142	Sangat tinggi/Sangat baik

**a. Variabel Kemampuan Kerja (X)**

Berikut ini adalah tabulasi hasil kuesioner yang berkenaan dengan variabel Kemampuan Kerja, yang mencakup seluruh jawaban responden terhadap

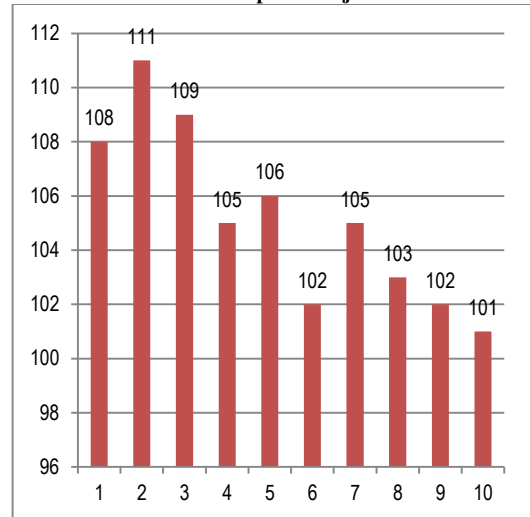
indikator-indikator Kemampuan kerja yang telah dirumuskan sebelumnya.

**Tabel Jawaban Responden terhadap Variabel Kemampuan kerja Berdasarkan Skala Likert**

NO	PERTANYAAN	SKALA LIKERT					SKOR	KET.
		5	4	3	2	1		
1	<i>Kemampuan kerja</i>							
	a. Kesederhanaan	4	16	8	0	0	108	Tinggi
	b. Kejelasan dan kepastian	4	19	5	0	0	111	Tinggi
	c. Keamanan	3	19	6	0	0	109	Tinggi
	d. Keterbukaan	2	17	9	0	0	105	Tinggi
	e. Efisiensi	3	16	9	0	0	106	Tinggi
	f. Ekonomis	2	14	12	0	0	102	Tinggi
	g. Keadilan dan pemerataan	4	13	11	0	0	105	Tinggi
	h. Ketepatan waktu	1	17	10	0	0	103	Tinggi
	i. Keramah tamahan	1	16	11	0	0	102	Tinggi
	j. Kenyamanan	1	15	12	0	0	101	Tinggi
	Jumlah						1052	
	Rata-rata						105.2	Tinggi

Sumber: Data Olahan Hasil Jawaban Kuesioner, 2019

**Gambar Perolehan Hasil Kuesioner Variabel Kemampuan Kerja**



Berdasarkan jawaban dari responden di atas, seluruh pertanyaan tentang kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomi, keadilan, dan pemerataan, ketepatan waktu, keramah tamahan dan kenyamanan memiliki nilai tinggi.

**2. Variabel pelayanan administrasi**

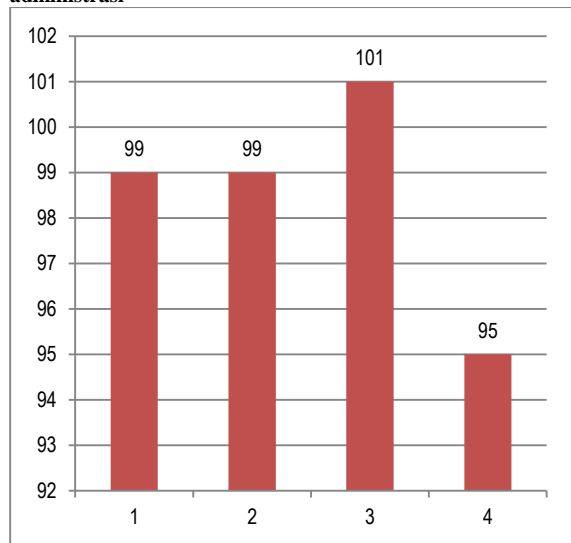
Berikutnya, di bawah ini akan disajikan tabulasi perolehan hasil kuesioner variabel independen kedua (pelayanan administrasi)

**Tabel Jawaban Responden terhadap Variabel Pelayanan administrasi Berdasarkan Skala Likert**

NO	PERTANYAAN	SKALA LIKERT					SKOR	KET.
		5	4	3	2	1		
2	<i>Pelayanan administrasi</i>							
	a. Pelayanan pengurusan E-KTP	1	13	14	0	0	99	Tinggi
	b. Pelayanan pengurusan Kartu Keluarga	0	15	13	0	0	99	Tinggi
	c. pelayanan pengurusan pindah tempat dan pelayanan SKCK	0	17	11	0	0	101	Tinggi
	d. Pelayanan surat izin keramaian	1	9	18	0	0	95	Tinggi
	Jumlah						394	
	Rata-rata						98.5	Tinggi

Sumber: Data Olahan Hasil Jawaban Kuesioner, 2019

**Tabel Perolehan Hasil Kuesioner Variabel pelayanan administrasi**



Berdasarkan jawaban dari responden di atas, pertanyaan tentang Pelayanan pengurusan E-KTP, pelayanan pengurusan Kartu Keluarga pelayanan pengurusan pindah tempat dan pelayanan SKCK diperoleh rata-rata dari semua nilai kuesioner termasuk kategori tinggi hanya pelayanan surat izin keramaian diperoleh nilai kuesioner cukup tinggi.

**4. Hasil Analisis Data**

**a. Uji Korelasi**

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Koefesien Korelasi (R)**

**Tabel Pedoman Interpretasi Koefesien Korelasi**

Interval Koefesien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat lemah
0,20 - 0,399	Lemah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono, 2017:231).

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 <sup>a</sup>	.385	.362	3.379

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Administrasi

Selanjutnya, setelah diperoleh nilai r, maka dicari nilai Koefesien Determinasi ( $r^2$ ) dengan mengkuadratkan hasil r kemudian dikalikan dengan seratus persen ( $r^2 \times 100\%$ ). Koefesien Determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Koefesien Korelasi digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antara dua variabel dan untuk melihat kuat lemahnya hubungan dan arah hubungan antara dua variabel. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besar korelasi kualitas kemampuan kerja (X) terhadap pelayanan administrasi (Y) dilihat dari besar R (Koefesien Korelasi) bernilai 0.621 atau 62.1%.

Ho :  $r_{xy} = 0$  Tidak terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y

Hi :  $r_{xy} \neq 0$  Terdapat hubungan antara variabel X dan Variabel Y

Karena  $r_{xy} \neq 0$ , dan ini berarti hipotesisnya terdapat hubungan antara variabel X dengan Y. Dengan pembuktian tersebut dapat dilihat bahwa pengaruh kemampuan kerja (X) terhadap pelayanan administrasi (Y) dengan hasil sebagai berikut :

1. Secara perhitungan korelasi dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) 24 di dapat hasil 0,621.
2. Dengan hasil perhitungan 0.621 berdasarkan tabel interval termasuk dalam kategori tinggi

Oleh karena itu, signifikan (0.621) maka Ho ditolak, artinya bahwa ada hubungan secara signifikan antara pengaruh kemampuan kerja dengan pelayanan administrasi terhadap Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin. Dengan demikian, di dalam penelitian ini berarti hipotesis terdapat kemampuan kerja dengan pelayanan administrasi terhadap Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin, sehingga pengaruh kemampuan kerja terhadap pelayanan administrasi tergolong kuat yaitu 62.1%

**b. Uji Regresi linar sederhana**

Setelah dilakukan perhitungan korelasi, selanjutnya di bawah ini akan ditampilkan hasil perhitungan regresi dari seluruh variabel yang diteliti. Uji regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat (Y).

**Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan_Administrasi <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kemampuan\_Kerja

- a. Pada awal perhitungan regresi, ouput SPSS yang pertama tampil adalah sebuah tabel "*Variables Entered/Removed*". Tabel ini berfungsi untuk menjelaskan variabel mana saja yang layak masuk untuk dimasukkan ke dalam perhitungan regresi dengan mengacu kepada hasil dari perhitungan korelasi. Dari hasil di atas, ternyata semua variabel layak masuk.

- b. Menggambarkan persamaan regresi. Pada kolom *Unstandardized Coeffecient* didapat persamaan regresi:

**Y = a + bX**

**Y = 15.206 + 1.614**

Di mana:

Y = Pelayanan administrasi

X = Kemampuan kerja

a : Konstanta

b : Beta

- a. Nilai variabel (Y) akan ditentukan oleh variabel bebas (X)
- b. Nilai kostanta (a= 15.206) merupakan konstan yang apabila nilai variabel bebas (X) = 0, maka

nilai variabel terikat ( $Y$ ) = 15.206. Nilai koefisien pelayanan administrasi ( $X=1.614$ ), artinya jika variabel kemampuan kerja ( $X$ ) mengalami kenaikan atau peningkatan 1%, maka pelayanan administrasi akan meningkat sebesar 16,14% koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara kemampuan kerja terhadap pelayanan administrasi

## 5. Uji Hipotesis Penelitian

### a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah.

Diketahui:

$H_0$  : “Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kerjasama terhadap Kinerja pegawai.”

$H_a$  : “Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kerjasama terhadap Kinerja pegawai.”

Kriteria pengujian:

$H_0$  diterima jika nilai Sig (Probabilitas) > 0.05

$H_0$  ditolak jika nilai Sig (Probabilitas) < 0.05

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.206	5.576		2.727	.011
Pelayanan Administrasi	1.614	.400	.621	4.037	.000

a. Dependent Variable: Kemampuan\_Kerja

Dari perhitungan uji t di atas diketahui:

t hitung  $X = 4.037$ . Nilai Sig. = 0.000

Ternyata seluruh variabel memiliki nilai Sig (probabilitas) di bawah 0.05. Maka,  $H_0$  ditolak. Menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel kemampuan kerja terhadap pelayanan administrasi

### b. Uji F

Diketahui:

$H_0$  : “Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja terhadap pelayanan administrasi

$H_a$  : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja terhadap pelayanan administrasi

Kriteria pengujian:

$H_0$  diterima jika Sig (probabilitas) > 0.05

$H_0$  ditolak jika p (probabilitas) < 0.05

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	186.071	1	186.071	16.301	.000 <sup>a</sup>
Residual	296.786	26	11.415		
Total	482.857	27			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Administrasi

b. Dependent Variable: Kemampuan\_Kerja

Dari hasil perhitungan melalui SPSS di atas, ternyata diperoleh nilai F hitung sebesar 16.301 dan

nilai probabilitas yang diperoleh sebesar 0.000. Dikarenakan probabilitas lebih kecil daripada 0.05, maka  $H_0$  ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan Kerja terhadap pelayanan administrasi

### c. Uji Koefisien Penentu (KP)

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah koefisien yang menunjukkan seberapa besar *Variabel Dependen* dapat dijelaskan oleh *Variabel Independent* dalam suatu model Regresi Sederhana. Koefisien Determinasi antara kemampuan kerja dan pelayanan administrasi adalah sebesar 0,38.5 atau 38,5%. hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja mempunyai pengaruh 38,5 % terhadap pelayanan administrasi sedangkan sisanya merupakan variabel-variabel lain yang mempengaruhi pelayanan administrasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kinerja aparatur kecamatan terhadap pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuwangi, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di bidang administrasi masyarakat yang dilaksanakan oleh aparatur kecamatan di sumber Marga Telang sudah baik. Jawaban responden diperoleh rata-rata dari semua nilai kuesioner termasuk kategori baik, Pengaruh kemampuan kerja terhadap pelayanan administrasi Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuwangi terdapat hasil perhitungan 0,621 berdasarkan tabel interval termasuk dalam kategori kuat menunjukkan pengaruh yang kuat dalam kemampuan kerja terhadap pelayanan administrasi Tinggi rendahnya kebutuhan pelayanan administrasi di wilayah perkotaan pada umumnya dipengaruhi oleh dinamika perubahan dan pertumbuhan masyarakat kecamatan itu sendiri. Jika dinamika perubahan dan pertumbuhan masyarakat tinggi, maka kebutuhan pelayanan administrasi juga akan semakin tinggi.

Pelayanan di bidang administrasi masyarakat senantiasa mewarnai dinamika hubungan masyarakat dan pemerintah kecamatan. Arus interaksi terjadi secara timbal balik, dimana disatu sisi pemerintah kota membutuhkan dukungan serta partisipasi masyarakat, pada sisi yang lain masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dari pemerintah agar kebutuhannya dapat terpenuhi. Dari beberapa indikator : Kesederhanaan, Kejelasan dan kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan dan Pemerataan, Ketepatan Waktu, Keramatanaman, dan Kenyamanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineke Cipta. Basrowi. 2005. *Pengantar Sosiologi*. Bogor : Ghalia Indonesia. Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta : Fisipol UGM. Hamdi, Muchlis. 2002. *Bungan Rampai Pemerintahan*. Jakarta : Yarsif Watampone.

- Handoko, H. 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BFFE.
- Harbani, Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Henry, S. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Hoselisz, Bert F. 2008. *Panduan Dasar Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta :Rajawali Press.
- Inu Kencana, Djameludin Tandjung, Supardan Modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Nasution, S. 2002. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito.
- Setiono, Budi. 2000. *Jaring Birokrasi, Tinjauan dari Aspek Politik dan Administrasi*. Jakarta : PT. Gugus Press.
- Sondang, P. S. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Soehartomo, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Remaja Rasda Karya.