

# PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIDORAME BARAT I KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN

Oleh

Nur Ambia, S.AP, MAP

(Fisip. Univ. Dharmawangsa Medan)

## ABSTRAK

Efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Peran utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Penerapan efektivitas kerja menjadi dasar bagi kinerja untuk menjalankan setiap program, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan tepat sasaran (waktu) baik dalam lingkup organisasi maupun dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik yang selama ini belum maksimal dilaksanakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidorame Barat I. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah XIV lingkungan Kelurahan Sidorame Barat I sebanyak 10,360 jiwa = 2820 KK, sedangkan sampel penelitian sebanyak 87 responden ditentukan berdasarkan teknik *Quota Propotional Random Sampling*. Pengumpulan data melalui angket penelitian, sedangkan teknik analisa data menggunakan korelasi *Product Moment*, uji determinasi, dan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) memiliki hubungan kuat (tinggi) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) diperoleh  $r = 0,796$  yang berada pada interval  $0,60 - 0,799$  pada kategori tinggi. Dari pengujian determinasi diperoleh bahwa Efektivitas Kerja Pegawai sudah cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 63,4%. dalam pengujian t (signifikan) Efektivitas Kerja Pegawai memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik  $t_{hitung}$  sebesar 12,123 dan nilai ketentuan tabel  $t_{tabel}$  sebesar 1,666, dengan rumus pengujian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka,  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

*Kata kunci : Efektivitas Kerja, Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik*

## A. PENDAHULUAN

Konsep Pelayanan Publik dalam PP No. 96 tahun 2012 menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Standar Pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Artinya penyelenggara/pemerintah sebagai pihak yang melayani, mengayomi, dan memberdayakan lebih mendahulukan kepentingan masyarakatnya diatas kepentingannya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, baik itu pelayanan barang publik, Jasa publik dan pelayanan administratif. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan. Sekarang ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami penurunan kualitas dan perlu diadakan perbaikan, bila dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) maka pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dan masih memiliki berbagai kelemahan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi akhir-akhir ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, di mana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat.

Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di kelurahan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia.

Perbaikan dalam pelayanan publik yang diupayakan oleh pemerintah merupakan harapan masyarakat, namun dalam perjalanannya ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai bentuk pelayanan publik mengalami kemunduran yang ditandai dengan banyaknya penyimpangan

dalam layanan publik tersebut. Ada kecenderungan ketidakadilan didalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong rendah akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak kelurahan.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak – hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Menurut Menurut Siagian (2008) 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 suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Peran utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam hal ini sangat di perlukan penerapan efektivitas kerja karena menjadi dasar bagi kinerja untuk menjalankan setiap progam, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran (waktu), Efektivitas juga dimaknai bukan hanya ke arah pencapaian tujuan tetapi juga pencapaian moral yang baik dari seorang pegawai dan sebagai suatu kriteria untuk menseleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal , terlepas dari pertimbangan efisiensi.

Demikian halnya pada kelurahan Sidorame Barat I efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan publik belum maksimal, hal ini terlihat dari etos kerja pegawai dan ada beberapa keluhan lain dari masyarakat juga berhubungan dengan proses pengurusan kependudukan yang memakan waktu yang cukup lama.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **2.1.2 Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas mengandung makna ketepatan pencapaian tujuan yang diharapkan atau sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan (*to do the right things*). Efektivitas juga dimaknai bukan hanya ke arah pencapaian tujuan tetapi juga pencapaian moral yang baik dari seorang pegawai dan sebagai suatu kriteria untuk menseleksi berbagai alternatif

untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal , terlepas dari pertimbangan efisiensi.

Menurut Siagian (2008) 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. Menurut Siagian (1986:152) efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Effendy efektivitas adalah "Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan" (Effendy, 2003:14). Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Siswanto (2007 : 55) dalam bukunya "Pengantar Manajemen" mengemukakan bahwa efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya" (Kurniawan, 2005:109).

### **2.1.2 Pengertian Efektivitas Kerja**

Efektivitas kerja berhubungan dengan hasil yang telah ditentukan sebelumnya. Satu hal yang perlu digaris-bawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efisiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu, dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja juga dapat diartikan dengan hasil guna penekanan pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut.

Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan tertentu dan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal

dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang *relative* singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu.

Menurut Siagian (1996 : 19) Efektivitas kerja yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya apabila pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas tersebut diselesaikan, dan bukan terutama menjawab tentang bagaimana cara melaksanakan serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut. Pendapat lain di kemukakan oleh Handoko (1996:62) pegawai mampu mencapai efektivitas

apabila pegawai “menunjukkan kemampuan mengakumulasi pemilihan tujuan yang yang dilaksanakan dengan peralatan yang akan dipergunakan untuk melaksanakan tujuan tersebut sehingga pekerjaan tersebut terselenggara sebagaimana yang diharapkan”.

Dari definisi diatas maka Efektivitas kerja adalah :

- Mengandung arti tentang penekanan pada segi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dimana semakin cepat pekerjaan itu terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka akan semakin baik pula efektivitas kerja yang akan dicapai. Demikian sebaliknya semakin lamanya pekerjaan tersebut terselesaikan, maka semakin jauh pula pekerjaan tersebut dari keefektifannya.
- Pemilihan *alternative* yang sangat tepat sangat menentukan tingkat efektivitas kerja yang sangat tinggi dan tentunya akan sangat berpengaruh besar terhadap kualitas hasil pekerjaan dan kualitas pekerjaan itu sendiri.

### **2.1.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi Efektivitas Kerja**

Ada empat (4) faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, di kemukakan oleh Richard M. Street (1980:9) sebagai berikut :

#### **1. Karakteristik Organisasi**

Karakteristik organisasi mempengaruhi efektivitas kerja, karena karakteristik organisasi ini menggambarkan struktur yang harus dilalui oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Karakteristik dari organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Yang dimaksud struktur organisasi adalah cara menempatkan manusia sebagai bagian dari pada suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola-pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran.

#### **2. Karakteristik Lingkungan**

Karakteristik lingkungan ini secara keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungandiantara pegawai dan kondisi kerja. Ciri lingkungan ini selalu mengalami perubahan artinya memiliki sifat ketidakpastian karena selalu terjadi proses dinamisasi.

### 3. Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya para anggota merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku mereka lah yang dalam jangka tertentu akan memperlancar merintanginya tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan.

### 4. Karakteristik Kebijaksanaan dan Praktek Managemen

Praktek managemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang dalam mengkondisikan semua hal ada didalam organisasi. Kebijakan dan praktek managemen ini harus memperhatikan juga unsur manusia sebagai individu yang memiliki perbedaan bukan hanya mementingkan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana, adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.

Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya lingkungan maka peranan managemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit.

#### **2.1.4 Pengukuran Efektivitas Kerja (Indikator Efektivitas Kerja)**

Adapun indikator-indikator efektivitas kerja menurut Siagian adalah :

- a. Standar waktu yang telah ditentukan (tepat waktu)
- b. Hasil pekerjaan yang di capai (tepat sasaran)
- c. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana (tepat guna)

#### **2.1.5 Pengetian Kerja**

Konsep Kerja didefinisikan oleh George Thomason dalam *A Text-book of Human Resource Management* (1992 : 24) sebagai berikut : *An activity which demand the expenditure of energy of effort to create from 'raw materials' those products or service whice people value.*

Dapat juga dikatakan, kerja adalah proses pencapaian nilai pada suatu unit sumber daya manusia. Sar A. Levitan, Garth L. Mangum dan Ray Marshall dalam *Human Resource and Labor Market* (1976 : 12) mempersoalkan kata work, kendati kegiatan itu tidak memberikan nilai tambah ekonomi kepada orang lain. Menurut Prajudi Atmosudirjo (1989 ;148 kerja yaitu

“pengerahan tenaga,( mental, status, kekuatan, dan jasmani) untuk menciptakan atau mewujudkan sesuatu yang sebelumnya sudah merupakan rencana atau objek”.

Dalam pandangan paling modern mengenai kerja, menurut Anoraga (2009 ; 14) adalah sebagai berikut :

1. Kerja merupakan bagian yang paling mendasar/*esensial* dari kehidupan manusia. Sebagai bagian yang paling mendasar, dia akan memberikan status dari masyarakat yang ada di lingkungan. Juga bisa mengikat individu lain baik yang bekerja atau. Sehingga kerja akan memberi isi dan makna dari kehidupan manusia yang bersangkutan.
2. Baik pria maupun wanita menyukai pekerjaan. Kalaupun orang tersebut tidak menyukai pekerjaan , hal ini biasanya disebabkan kondisi psikologis dan sosial dari pekerjaan itu.
3. Moral dari pekerja tidak mempunyai hubungan langsung dengan kondisi material yang menyangkut pekerjaan tersebut.
4. Insentif dari kerja banyak bentuk dan tidak selalu tergantung pada uang. Insentif ini adalah hal-hal hal yang mendorong tenaga kerja untuk bekerja lebih giat.

Hersey menjelaskan kerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif.

Menurut pendapat diatas maka definisi dari kerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dan berhak mendapatkan penghargaan dalam setiap pekerjaannya untuk mencapai kepuasan.

### **2.1.6 Pengertian Pegawai**

Pada hakikatnya tanggung jawab utama terletak pada individu pegawai (karyawan). Pegawai memiliki tanggung jawab menunjukkan minat dalam pengembangan karir sekaligus pencapaian organisasi / perusahaan. Kesempatan untuk mengikuti pelatihan harus dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pegawai dan diharapkan pegawai tersebut dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari pelatihan tersebut dalam melaksanakan tugas sehari – hari serta mengajarkannya kepada pegawai lain yang belum mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan.

Keterlibatan pegawai merupakan suatu proses partisipasi yang menggunakan seluruh kapasitas pegawai yang dirancang untuk meningkatkan komitmen bagi kesuksesan organisasi. Logika yang mendasarinya adalah keterlibatan para pekerja dalam pengambilan keputusan yang akan berpengaruh pada mereka dan meningkatkan otonomi dan kendali mereka atas kehidupan kerjanya kan membuat pegawai / karyawan lebih termotivasi, lebih setia pada organisasi, lebih produktif, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka.

Menurut Robbins ( Perilaku Organisasi, edisi 10 : 2010) pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang di tetapkan oleh pemberi kerja.

## **2.2 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk, 1995:646) menyatakan pelayanan adalah “ usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa : “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Berdasarkan definisi diatas, maka Pelayanan adalah usaha seseorang/ lembaga dalam melayani kepentingan atau kebutuhan masyarakatnya diatas kepentingan pribadi dan tanpa memikirkan profit yang didapatnya (dalam arti pemerintahan).

### **2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

PP No. 96 tahun 2012 menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara. Standar Pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam

rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan Prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung-jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut AG. Subarsono ( mengutip Agus Dwiyanto,2005) : Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Berdasarkan PP No. 96 tahun 2012 Bentuk pelayanan publik ada tiga (3) yaitu :

1. Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

### **2.2.3 Sistem Pelayanan Publik**

Konsepsi pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Sadu Wasistiono

mengemukakan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/ masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Publik” (*Publik servant*). Dalam kenyataannya masih banyak aparat pemerintah belum menyadari arti pentingnya pelayanan publik. Meskipun banyak dilakukan pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) teknis maupun pendidikan jangka panjang aparatur pemerintah tetapi seringkali lebih menekankan pada aspek administrasi kepemimpinan dan sedikit substansi keilmuan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Sadu Wasistiono adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintahan atau pihak swasta pada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tapi juga pihak swasta. Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.

Meskipun demikian secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa layanan publik tidak hanya warga masyarakat yang langsung menikmatinya namun para calon pengguna di masa datang pun termasuk pengguna layanan publik. Layanan publik pada dasarnya dapat dikelompokkan ke pelayanan publik di bidang pendidikan, kesehatan masyarakat, keamanan dan ketertiban masyarakat serta kesejahteraan sosial.

Terdapat dua faktor penyebab timbulnya pelayanan publik yaitu:

1. Faktor yang bersifat *ideal modern*, yaitu meliputi adanya rasa cinta dan kasih sayang, tolong menolong sesamanya dan berbuat baik.
2. Faktor yang bersifat *material*, yaitu akan menimbulkan hak dan kewajiban, baik kedalam maupun ke luar organisasi.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik ini terdiri atas empat (4) faktor : *pertama, sistem, prosedur dan metode*; yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan, *kedua, personil*; terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personel pelayanan harus *profesional*, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. *Ketiga, sarana dan prasarana*; dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik misalnya ruang

tunggu , tempat parkir yang memadai. *Keempat*, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

#### **2.2.4 Prinsip –Prinsip Pelayanan Publik**

Sendi – sendi pelayanan umum (Yanum), pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, maka prinsip-prinsipnya sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan Kepastian
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisien
- f. Ekonomis
- g. Keadilan yang merata
- h. Ketepatan waktu

#### **2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono Fandy, 2003) : Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu Collier (dalam , 2016) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, dan keuntungan).

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdapat dua pihak yang berperan. Pertama, adalah pihak yang melayani masyarakat atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi disebut birokrasi. Kedua, pihak yang dilayani atau pihak yang menerima pelayanan (individu atau lembaga). Pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau yang dijanjikan (berupa kinerja pelayanan) sedangkan pihak yang melayani mempunyai ekspektasi yaitu harapan.

Menurut Parasuraman sebagaimana yang dikutip Savas, mendefinisikan bahwa: “Kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas yang di persepsikan buruk dan tidak memuaskan.”

Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.(Tjiptono, 2004:59).

Menurut Stamatis (1996) yang dikutip Tjiptono : Kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen *strategik* dan *integratif* yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan berfokus pada lima (5) bidang berikut :

1. Fokus pada pelanggan (*customer fokus*), Identifikasi pelanggan (*Internal, eksternal, atau perantara*), merupakan prioritas utama. Apakah ini sudah dilakukan, maka selanjutnya mengidentifikasi kebutuhan, keinginan dan harapan mereka, kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memenuhi tuntutan tersebut. Selain itu organisasi juga wajib menjalin hubungan kemitraan dengan para pemasok kunci atas dasar *win-win situation*.
2. Keterlibatan total (*total involvement*), keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberi peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan, memberdayakan para karyawannya, mampu menciptakan lingkungan yang kondusif dan

menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif ( lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya.

3. Pengukuran, dalam hal ini kebutuhan pokok adalah menyusun ukuran-ukuran dasar baik *internal* maupun *eksternal* bagi organisasi dan pelanggan. Unsur-unsur sistem pengukuran tersebut terdiri atas : menyusun ukuran proses dan hasil, mengidentifikasi *output* dari proses-proses kerja kritis dan mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan, mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.
4. Dukungan Sistematis, manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas, dengan cara:
  - a. Membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen *internal*.
  - b. Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada seperti, : perencanaan *strategik*, manajemen kinerja, pengakuan, penghargaan, dan promosi karyawan, serta komunikasi.
5. Perbaikan berkesinambungan, setiap orang bertanggung jawab untuk :
  - a. Memandang semua pekerjaan sebagai satu proses
  - b. Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (masyarakat)
  - c. Melakukan perbaikan sedikit demi sedikit secara teratur (*inkremental*)
  - d. Mengurangi waktu siklus
  - e. Mendorong dan dengan senang hati umpan balik –tanpa rasa takut atau khawatir.

Implementasi konsep pelayanan berkualitas memberikan beberapa manfaat utama yaitu:

1. Meningkatnya indeks kepuasan kualitas (*quality satisfaction index*) yang diukur dengan ukuran apapun.
2. Meningkatnya produktivitas dan efisiensi
3. Meningkatnya moral dan semangat karyawan
4. Meningkatnya kepuasan pelanggan.

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi” (2006:6). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Vincent yang dikutip oleh Fredickson, ada sepuluh (10) atribut yang digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Ketepatan waktu layanan
2. Akurasi layanan
3. Kesopanan dan keramahan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan layanan
7. Variasi model layanan
8. Kenyamanan

9. Atribut pendukung

10. Layanan pribadi

### 2.2.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible* (berwujud)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

d. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.

e. *Empathy* (Empati).

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, di mana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat.

Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu

di kelurahan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia.

Perbaikan dalam pelayanan publik yang diupayakan oleh pemerintah merupakan harapan masyarakat, namun dalam perjalanannya ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai bentuk pelayanan publik mengalami kemunduran yang ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Ada kecenderungan ketidakadilan didalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong rendah akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak kelurahan.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak – hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Menurut Menurut Siagian (2008) 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 suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Peran utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam hal ini sangat di perlukan penerapan efektivitas kerja karena menjadi dasar bagi kinerja untuk menjalankan setiap progam, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran (waktu), Efektivitas juga dimaknai bukan hanya ke arah pencapaian tujuan tetapi juga pencapaian moral yang baik dari seorang pegawai dan sebagai suatu kriteria untuk menyeleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif

yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal , terlepas dari pertimbangan efisiensi.

Demikian halnya pada kelurahan Sidorame Barat I efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan publik belum maksimal, hal ini terlihat dari etos kerja pegawai dan ada beberapa keluhan lain dari masyarakat juga berhubungan dengan proses pengurusan kependudukan yang memakan waktu yang cukup lama.

## **C.METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan *asosiatif*. Pendekatan *asosiatif* adalah suatu pendekatan dimana untuk mengetahui bahwa adanya hubungan atau pengaruh diantara kedua variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif yaitu penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungannya, dengan tujuan mengembangkan dan menggunakan model matematis teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi.

### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Kuisioner (Angket)**

Kuisioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

#### **b. Observasi**

Observasi merupakan metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Menurut Sugiyono (2004), Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

**Lokasi :** Jln. Pelita III GG. Pepaya No. 9 Medan Kantor lurah Sidorame Barat I kecamatan Medan Perjuangan

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2011:90) Populasi yaitu wilayah *generalisasi* yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Oleh karena itu yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pada Kelurahan Sidorame Barat I yaitu di XIV Lingkungan yang berjumlah 10, 360 Jiwa = 2820 KK.

### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sujana menyatakan bahwa sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dengan demikian sampel dapat didefinisikan sampel adalah sebagian dari kuantitas populasi yang mencerminkan dari keseluruhan populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan *Quota Propotional Random Sampling* yaitu sampel yang akan diteliti di tetapkan lebih dahulu, kemudian mengambil sampel dari tiap tiap sub populasi dengan memperhitungkan besar kecilnya sub sub populasi itu sehingga semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama- sama diberi kesempatan yang sama untuk di pilih menjadi anggota sampel. Cara penarikan sampel dilakukan *propotional* dimana sampel diambil 3% dari jumlah penduduk setiap lingkungan di Kelurahan Sidorame Barat I.

**Tabel 3.1**

**Jumlah Penduduk di Kelurahan Sidorame Barat I**

<b>No.</b>	<b>Lingkungan</b>	<b>Jumlah Kepala Keluarga</b>	<b>Jumlah Sampel</b>
1.	I	251	8
2.	II	163	5
3.	III	163	5
4.	IV	198	6
5.	V	255	8
6.	VI	94	3
7.	VII	255	8
8.	VIII	148	4
9.	IX	158	5
10.	X	125	4
11.	XI	390	12
12.	XII	256	8
13.	XIII	209	6
14.	XIV	155	5
<b>Jumlah</b>		<b>2820</b>	<b>87</b>

Sumber : Kelurahan Sidorame Barat I

Dengan demikian Maka Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 87 Responden.

### **3.5 Teknik Penelitian**

a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukan ke objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. Data yang diperoleh adalah data primer.

b. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

*Library research* adalah riset yang dilakukan untuk mencari teori-teori dan konsep-konsep yang dapat dijadikan landasan teoritis bagi suatu penelitian melalui kepustakaan yaitu buku, majalah-majalah, dokumen dan sumber-sumber lain yang memuat hasil penelitian.

### 3.6 Sumber data

Data yang dikumpulkan oleh penulis sebagai bahan penulisan ini meliputi data Primer dan data skunder :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi atau dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau sarana mendapatkan informasi (data).

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berupa interpretasi atau pembahasan terkait materi dari data primer. Data sekunder diperoleh dari laporan tertulis yang digunakan untuk melengkapi data primer yang berkaitan dengan objek penelitian. Data sekunder ini dapat berupa artikel dalam surat kabar, buku, artikel dari jurnal ilmiah, laporan, arsip perusahaan maupun catatan perpustakaan yang terkait dengan objek penelitian.

### 3.7 Teknik Pengukuran Skor

Untuk membantu dalam menganalisa data yang diperoleh dalam penelitian, maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor. Teknik pengukuran skor yang digunakan adalah dengan skala ordinal untuk menilai jawaban kuisioner responden. Adapun skor yang ditentukan untuk setiap pertanyaan adalah :

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Untuk pilihan jawaban Ya            | = 4 |
| 2. Untuk pilihan jawaban Tidak         | = 3 |
| 3. Untuk pilihan jawaban Kadang-Kadang | = 2 |

4. Untuk pilihan jawaban Tidak Sama Sekali = 1

Kemudian untuk menentukan kategori jawaban responden terhadap masing –masing pilihan apakah tergolong sangat tinggi, tinggi, sedang atau rendah, dengan terlebih dahulu skala ordinal dirubah menjadi skala interval dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Banyak bilangan}}$$

maka diperoleh :  $\frac{4-1}{4} = 0,75$

1. Skor untuk kategori sangat tinggi = 3,26 – 4,00
2. Skor untuk kategori tinggi = 2,51 – 3,25
3. Skor untuk kategori sedang = 1,76 – 2,50
4. Skor untuk kategori rendah = 1,00 – 1,75

### 3.8 Teknik Analisa Data

#### Metode kuantitatif

Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. (Sugiyono; 2010).

#### 1. Analisis data Koefisien Kolerasi *Product Moment*

Analisis korelasi dapat di gunakan untuk menguji hipotesis yang bersifat asosiatif, yaitu untuk mengetahui kekuatan dan signifikansi hubungan antara dua variabel. Hubungan antara dua variabel dikatakan bersifat apabila Arah hubungan yang akan diuji dengan analisis korelasi dapat dikategorikan menurut dua arah hubungan sebagai berikut :

- a. Hubungan yang bersifat searah atau hubungan positif ( $r = +$ )
- b. Hubungan yang berkebalikan arah atau hubungan negatif ( $r = -$ )
- c. Tidak ada hubungan ( $r = 0$ )

Kekuatan hubungan antara dua variabel dapat diketahui berdasarkan nilai  $r$  hasil analisis korelasi. Nilai  $r$  dapat dicari dengan rumus korelasi produk momen *pearson* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

Rxy : Koefisien Korelasi antara gejala x dan gejala y

n : Jumlah sampel

X : Variabel bebas (X)

Y : Variabel terikat (Y)

Untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi atau yang rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi), digunakan penafsiran atau interpretasi angka yang dikemukakan oleh Sugiyono, yaitu :

**Tabel 3.2**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah (tidak berkorelasi)
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2011 ; 214)

Jika nilai r yang diperoleh lebih besar atau sama dengan nilai r dalam tabel, maka nilai r yang diperoleh itu signifikan. Dan sebaliknya, apabila r yang diperoleh lebih kecil dari nilai r dalam tabel, maka r yang diperoleh tidak signifikan.

## **2. Koefisien Determinant**

Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien

*Product moment* dan dikaitkan dengan 100% maka dalam mengujinya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$D = rxy^2 \times 100\%$$

Keterangan :     D     = Koefisien *Determinant*  
                  r     = Nilai koefisien Korelasi

### 3. Uji Hipotesa (Signifikan)

Untuk mengetahui tingkat signifikan antar variabel bebas dengan variabel terikat adalah dengan menggunakan rumus uji / uji Hipotesis (t hitung) adalah salah satu uji statistika yang pengujian hipotesisnya didekati dengan distribusi normal, dengan cara mengkonsultasikan nilai t hitung dengan t tabel, Oleh karena itu uji t dapat digunakan untuk menguji data yang sampelnya berukuran besar (sampel >30). Selain itu uji t dapat dipakai untuk menganalisis data yang varians populasinya diketahui. Uji signifikan ini dapat dilakukan dengan prosedur dan Rumus uji t Sugiyono (2010 : 217) adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan tingkat signifikansi (t) yang digunakan  
(Taraf kepercayaan ditentukan 95%, sehingga 5 % tingkat kesalahan = 0,05)
- b. Menentukan derajat kebebasan (*degre of freedom*)  
(df = n - 2 = 87 - 2 = 85)
- c. Menentukan nilai t tabel berdasarkan nilai df yang telah diperoleh  
(Nilai t tabel pada df = 85 dan  $\alpha = 0,05 = 1,666$  adalah  
t tabel df = 85,  $\alpha = 0,05 = 1,666$  )
- d. Menentukan nilai t hitung dengan rumus :

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

Keterangan :

t = Hubungan antar variabel

r = Koefisien korelasi

- e. Membuat keputusan :

apabila nilai t hitung < t tabel maka keputusan pengujian adalah nilai r hasil analisis korelasi tidak signifikan, apabila nilai t hitung > t tabel, maka nilai r hasil analisis korelasi signifikan.

#### **D.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengukur variabel Efektivitas kerja Pegawai digunakan 3 indikator yang semuanya diubah menjadi pertanyaan. Setiap pertanyaan diberikan empat pilihan jawaban dan responden diminta untuk memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia. Berdasarkan jawaban responden dari kuisioner yang disebar, maka diperoleh hasil sebagai berikut:



**Tabel 4.6**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang selalu tepat waktu melayani keperluan masyarakat**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	42	48
Tidak	28	32
Kadang-kadang	17	20
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 42 orang (48%), yang menjawab Tidak sebanyak 28 orang (32%), dan yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 17 orang (20%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai mengerjakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat tepat waktu.

**Tabel 4.7**

**Disribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang selalu bertanggungjawab terhadap penyelesaian pekerjaan**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	51	59
Tidak	8	9
Kadang – kadang	28	32
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara yang

menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 51 orang (59%), yang menjawab Tidak sebanyak 9 orang (8%), dan yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 28 orang (32%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai sangat bertanggung jawab mengerjakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat.

**Tabel 4.8**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang Pegawai selalu berada ditempat (kantor)**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	46	53
Tidak	5	6
Kadang- kadang	36	41
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 46 orang (53%), yang menjawab Tidak sebanyak 5 orang (6%), dan yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 36 orang (41%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai selalu berada ditempat saat masyarakat membutuhkan untuk memenuhi keperluannya.

**Tabel 4.9**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang Menunda – nunda pekerjaan**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	38	44
Tidak	31	36
Kadang- kadang	18	20
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 38 orang (44%), yang menjawab Tidak sebanyak 31 orang (36%), dan yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 18 orang (20%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai juga pernah menunda-nunda pekerjaannya dalam mengurus kebutuhan masyarakat.

**Tabel 5.0**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang Keterbukaan Informasi**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	55	63
Tidak	21	24
Kadang- kadang	11	13
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b> ★	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 5.0 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 55 orang (63%), yang menjawab Tidak sebanyak 21 orang (24%), dan yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 11 orang (13%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan keterbukaan informasi dan semua informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

**Tabel 5.1**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang Kepuasan Masyarakat**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	51	59
Tidak	15	17
Kadang- kadang	21	24
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 5.1 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 51 orang (59%), yang menjawab Tidak sebanyak 15 orang (17%), dan yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 21 orang (24%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan pelayan semaksimal mungkin untuk mencapai kepuasan masyarakat.

**Tabel 5.2**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang Tinjauan Lingkungan**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	52	60
Tidak	6	7
Kadang- kadang	29	33
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 5.2 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada responden yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara

responden yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 52 orang (60%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 6 orang (7%), dan responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 29 orang (33%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai sering melakukan tinjauan langsung ke setiap lingkungan masyarakat.

**Tabel 5.3**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang Tanggapan Baik atas Keluhan Masyarakat**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	53	61
Tidak	6	10
Kadang- kadang	25	29
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 5.3 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 53 orang (61%), yang menjawab Tidak sebanyak 6 orang (10%), dan yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 25 orang (29%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai selalu bersikap baik dan merespon dengan baik atas keluhan masyarakat.

**Tabel 5.4**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang Turut Mengikuti Masyarakat dalam Proses Pembangunan**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	49	56
Tidak	18	21
Kadang- kadang	20	23
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 5.4 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada responden yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara responden yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 49 orang (56%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 18 orang (21%), dan responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 20 orang (23%).Dapat disimpulkan bahwa pegawai turut mengikutsertakan masyarakat dalam setiap pembangunan desa/ lingkungan masyarakat wilayah kelurahan.

**Tabel 5.5**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang Memperhatikan aspirasi, harapan dan Kebutuhan Masyarakat**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	33	38
Tidak	10	11
Kadang- kadang	44	51
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b> ★	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 5.5 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada responden yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara responden yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 33 orang (38%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 10 orang (11%), dan responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 44 orang (51%), jadi dapat disimpulkan bahwa pilihan jawaban kadang-kadang mengungguli jawaban lainnya yaitu sebanyak 44 orang (51%), itu artinya pegawai tidak selalu/ kadang –kadang memperhatikan aspirasi , harapan dan kebutuhn masyarakat

**Tabel 5.6**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang melakukan pekerjaan sesuai dengan seharusnya**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	59	68
Tidak	15	17
Kadang- kadang	13	15
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 5.6 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada responden yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara responden yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 59 orang (68%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 15 orang (17%), dan responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 13 orang (15%).Dapat disimpulkan bahwa pegawai mengerjakan pekerjaannya dalam melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan Prosedur.

**Tabel 5.7**

**Distribusi jawaban responden mengenai Efektivitas Kerja Pegawai tentang melakukan pekerjaan dengan baik dan cepat (SOP)**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	60	69
Tidak	15	17
Kadang- kadang	12	14
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 5.7 diatas maka dapat diketahui bahwa dari pertanyaan yang diberikan peneliti tidak ada responden yang menjawab Pilihan jawaban Tidak Sama Sekali, sementara

responden yang menjawab Pilihan jawaban Ya sebanyak 60 orang (69%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 15 orang (17%), dan responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 12 orang (14%).Dapat disimpulkan bahwa pegawai mengerjakan pekerjaannya dalam melayani kebutuhan masyarakat cepat dan sebaik-baiknya.

#### 4.3.2 Variabel Y Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan Publik menggunakan 5 indikator yang seluruhnya dijadikan pertanyaan. Setiap pertanyaan diberikan empat pilihan jawaban dan responden diminta untuk memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia. Berdasarkan jawaban responden dari kuisoner yang disebarakan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.8**  
**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang Bersikap baik diluar maupun didalam kantor**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	52	60
Tidak	3	3
Kadang- kadang	32	37
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Dari tabel 5.8 diatas maka dapat diperoleh bahwa tidak ada responden yang memilih pilihan jawaban tidak sama sekali, sedangkan responden yang memilih jawaban Ya sebanyak 52 orang (60%), responden yang memilih jawaban tidak sebanyak 3 orang (3%) dan yang responden yang memilih jawaban Kadang-kadang sebanyak 32 orang (37%). Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasakan pegawai kelurahan selalu bersikap baik didalam kantor maupun diluar kantor.

**Tabel 5.9**

**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang  
Kenyamanan lokasi pelayanan**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	70	80
Tidak	17	20
Kadang- kadang	0	0
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Dari tabel 5.9 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dengan pilihan Ya sebanyak 70 orang (80%), sementara responden yang menjawab dengan pilihan Tidak sebanyak 17 orang (20%), sedangkan rtidak ada responden yang menjawab dengan pilihan Kadang-kadang dan Tidak Sama Sekali. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat saat berada di Kantor Kelurahan Sidorame Barat I merasa sangat nyaman.

**Tabel 6.0**

**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang Pegawai  
Ahli menggunakan alat bantu komputer / mesin tik**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	82	94
Tidak	0	0
Kadang- kadang	5	6
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.0 diatas maka dapat diketahui dari pertanyaan yang diberikan oleh peneliti, bahwa responden yang menjawab dengan pilihan jawaban Ya sebanyak 82 orang (94%), sementara yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 5 orang (6%), dan tidak ada

responden yang menjawab pilihan jawaban Tidak dan Tidak Sama Sekali. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai kelurahan dinyatakan mampu menggunakan alat bantu Komputer dan Mesin tik.

**Tabel 6.1**

**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang Kemampuan Pegawai dalam pengambilan keputusan**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	49	56
Tidak	10	12
Kadang- kadang	28	32
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.1 dapat diketahui dari pertanyaan yang dibeikan peneliti, bahwa responden yang menjawab Ya sebanyak 49 orang (56%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 10 orang (12%), sementara responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 28 orang (32%) dan tidak ada responden yang menjawab Tidak Sama Sekali. Maka dapat disimpulkan pegawai Kelurahan mampu mengambil keputusan saat keperluan renggang maupun mendesak, pegawai tahu apa yang harus dilakukan.

**Tabel 6.2**

**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang pegawai memproses dengan cepat kebutuhan masyarakat**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	41	47
Tidak	8	9
Kadang- kadang	38	44
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.2 dapat diketahui dari pertanyaan yang dibeikan peneliti, bahwa responden yang menjawab Ya sebanyak 41 orang (47%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 8 orang (9%), sementara responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 38 orang (44%) dan tidak ada responden yang menjawab Tidak Sama Sekali. Maka dapat disimpulkan pegawai Kelurahan memproses dengan cepat keperluan masyarakat.

**Tabel 6.3**

**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang Pegawai memberikan perhatiannya kepada masyarakat (*responsive*)**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	47	54
Tidak	21	24
Kadang- kadang	19	22
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.3 dapat diketahui dari pertanyaan yang dibeikan peneliti, bahwa responden yang menjawab Ya sebanyak 47 orang (54%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 21 orang (24%), sementara responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 19 orang (22%) dan tidak ada responden yang menjawab Tidak Sama Sekali. Maka dapat disimpulkan pegawai Kelurahan merespon atau menanggapi dengan baik setiap keperluan masyarakat.

**Tabel 6.4**

**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang Jaminan tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	39	45
Tidak	31	36
Kadang- kadang	9	10
Tidak Sama Sekali	8	9
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.4 dapat diketahui dari pertanyaan yang dibeikan peneliti, bahwa responden yang menjawab Ya sebanyak 39 orang (45%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 31 orang (36%), sementara responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 9 orang (10%) dan responden yang menjawab Tidak Sama Sekali sebanyak 8 orang (9%). Maka dari hasil persentase diatas dapat disimpulkan masih ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

**Tabel 6.5**

**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang Jaminan tepat waktu dalam pelayanannya**

<b>Opsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	36	41
Tidak	24	28
Kadang- kadang	9	22
Tidak Sama Sekali	8	9
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.5 dapat diketahui dari pertanyaan yang dibeikan peneliti, bahwa responden yang menjawab Ya sebanyak 36 orang (41%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 24 orang (28%), sementara responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 9

orang (22%) dan responden yang menjawab Tidak Sama Sekali sebanyak 8 orang (9%). Maka dapat disimpulkan pegawai Kelurahan menjamin pekerjaannya dalam membantu mengurus keperluan masyarakat tepat pada waktunya.

**Tabel 6.6**  
**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang Diskriminatif dalam pelayanan**

Opsi	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	49	56
Tidak	24	28
Kadang- kadang	14	16
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.6 dapat diketahui dari pertanyaan yang diberikan peneliti, bahwa responden yang menjawab Ya sebanyak 49 orang (56%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 24 orang (28%), sementara responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 14 orang (16%) dan tidak responden yang menjawab Tidak Sama Sekali. Maka dapat disimpulkan pegawai Kelurahan pernah melakukan disriminatif terhadap masyarakatnya.

**Tabel 6.7**  
**Distribusi jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik tentang Perhatian (empati) kepada masyarakat**

Opsi	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	56	64
Tidak	11	13
Kadang- kadang	20	23
Tidak Sama Sekali	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.7 dapat diketahui dari pertanyaan yang diberikan peneliti, bahwa responden yang menjawab Ya sebanyak 56 orang (64%), responden yang menjawab Tidak sebanyak 11 orang (13%), sementara responden yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 20 orang (23%) dan tidak responden yang menjawab Tidak Sama Sekali. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan selalu perhatian dan memberi masukan tentang keperluan masyarakat.

#### 4.4 Rekapitulasi Data

Setelah seluruh data yang diperoleh dari hasil penelitian diuraikan, maka selanjutnya adalah melakukan pembahasan dan interpretasi data untuk masing-masing variabel penelitian, yaitu dengan membuat rekapitulasi data Efektivitas kerja Pegawai (variabel X) dan Kualitas pelayanan Publik (variabel Y).

##### 4.4.1 Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden Untuk Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X)

Setelah data penelitian dianalisis maka diperoleh nilai/skor tertinggi adalah 48 dan nilai/skor terendah adalah 26. Untuk menentukan jarak intervalnya maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyak bilangan}}$$

$$i = \frac{48 - 26}{4} = \frac{22}{4}$$

$$= 5,5$$

Interval tersebut dapat digunakan untuk menyusun kategori sebagai berikut :

Untuk kategori sangat tinggi : 43 – 48

Untuk kategori tinggi : 37 – 42

Untuk kategori sedang : 30 – 36

Untuk kategori rendah : 24 – 29

Untuk mengetahui Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai di Kelurahan Sidorame Barat I, dapat dilihat dari rekapitulasi data jawaban responden pada tabel dibawah ini :



**Tabel 6.8**

**Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Efektivitas Kerja Pegawai**

<b>Kategori</b>	<b>Interval</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Sangat Tinggi</b>	<b>43 – 48</b>	<b>41</b>	<b>47</b>
Tinggi	37 – 42	15	17
Sedang	30 – 36	24	28
Rendah	24 – 29	7	8
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.8 diatas, dapat dilihat bahwa dari sejumlah pertanyaan yang diberikan kepada 87 responden Efektivitas Kerja Pegawai di Kelurahan Sidorame Barat I berada pada kategori Sangat Tinggi dinyatakan oleh responden sebanyak 41 orang atau 44%, pada kategori Tinggi sebanyak 15 orang atau 17% sedangkan kategori Sedang sebanyak 24 orang atau 28% dan kategori Rendah sebanyak 7 orang atau 8%. Maka dari uraian diatas dapat disimpulkan Efektivitas Kerja Pegawai di Kelurahan Sidorame Barat I berada pada kategori Tinggi, yaitu sebanyak 56 orang atau 64% menyatakan bahwa pegawai kelurahan bekerja cukup efektif.

**4.4.2 Rekapitulasi Frekuensi Kalsifikasi Jawaban Responden Untuk Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)**

Setelah data penelitian dianalisis maka diperoleh nilai/skor tertinggi adalah 40 dan nilai/skor terendah adalah 24. Untuk menentukan jarak intervalnya maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyak bilangan}}$$

$$i = \frac{40 - 24}{4} = \frac{16}{4} \\ = 4$$

Interval tersebut dapat digunakan untuk menyusun kategori sebagai berikut :

Untuk kategori sangat tinggi : 36 – 40

Untuk kategori tinggi : 31 – 35

Untuk kategori sedang : 26 – 30

Untuk kategori rendah : 21 – 25

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I, dapat dilihat dari rekapitulasi data jawaban responden pada tabel dibawah ini :

**Tabel 6.9**

**Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik**

<b>Kategori</b>	<b>Interval</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Sangat Tinggi</b>	<b>36 – 40</b>	<b>38</b>	<b>44</b>
Tinggi	31 – 35	25	29
Sedang	26 – 30	16	18
Rendah	21 – 25	8	9
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 6.9 diatas dapat dilihat bahwa dari sejumlah pertanyaan yang diberikan kepada 87 responden, Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Sidorame Barat I berada pada kategori Sangat Tinggi dinyatakan oleh sebanyak 38 orang atau 44% , berada pada kategori Tinggi sebanyak 25 orang atau 29%, sedangkan pada kategori Sedang sebanyak 16 orang atau 18% dan pada kategori Rendah sebanyak 8 orang atau 9%. Maka dri uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Sidorame Barat I berada pada kategori Tinggi, yaitu sebanyak 63 orang atau 73% menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik kelurahan bekarja dengan baik.

#### **4.5 Analisa data**

##### **4.5.1 Koefisien Korelasi *Product Moment***

Untuk mengetahui hubungan antara Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) di Kelurahan Sidorame Barat I, maka digunakan analisa Korelasi.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$N = 87 \qquad \qquad \qquad \sum X^2 = 140,595$$

$$\sum x = 3,447 \qquad \qquad \qquad \sum Y^2 = 99,669$$

$$\sum y = 2,915 \qquad \qquad \qquad \sum XY = 117,752$$

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{87 \cdot 117752 - (3447)(2915)}{\sqrt{87 \cdot 140,595 - (3,447)^2 (87 \cdot 99,669 - (2,915)^2)}}$$

$$= \frac{10,244,424 - 10,048,005}{\sqrt{(12,231,765 - 11,881,809)(8,671,203 - 8,497,225)}}$$

$$= \frac{196,419}{\sqrt{349,956 \cdot 173,978}}$$

$$= \frac{196,419}{\sqrt{60884,644968}}$$

$$= \frac{196,419}{246748,14075895}$$

$$r_{xy} = 0,796$$

Dari dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, maka diperoleh hasil dengan jumlah 0,796 dan. Untuk mengukur interpretasi seberapa kuat hubungan kedua variabel tersebut, maka digunakan pedoman interpretasi sebagai berikut :

**Tabel 7.0**  
**Interpretasi Korelasi *Product Moment***

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,339	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
<b>0,60 – 0,799</b>	<b>Tinggi</b>
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2011)

Dengan menghubungkan hasil  $r$  dengan tabel pedoman interpretasi maka diketahui hubungan kedua variabel tersebut,  $r = 0,796$  berada pada interval koefisien 0,60 – 0,799. Jadi tingkat hubungan antar variabel X Efektivitas Kerja Pegawai dengan variabel Y Kualitas Pelayanan Publik berada pada tingkat Tinggi. Hal ini berarti terdapatnya hubungan antara Variabel x dan Variabel Y, yaitu semakin tinggi (baik) tingkat Efektivitas Kerja Pegawai maka akan semakin Tinggi (baik) pula Kualitas Pelayanan Publik.

**Tabel 7.1**  
**Hasil Analisa Korelasi Menggunakan SPSS**

**Correlations**

	X	Y
X Pearson Correlation	1	.796**
Sig. (2-tailed)		.000
N	87	87
Y Pearson Correlation	.796**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 4.5.2 Uji Koefisien *Determinant*

Penggunaan teknik analisa ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X dengan variabel Y, dari hasil  $r = 0,796$  diatas, maka besar pengaruh antar kedua variabel tersebut dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} D &= (r_{xy})^2 \times 100\% \\ &= (0,796)^2 \times 100\% \\ &= 0,633616 \times 100\% \\ D &= 63,4 \% \end{aligned}$$

Dari perhitungan Determinan diatas, maka dapat diketahui bahwa besar pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) pada Kelurahan Sidorame Barat I adalah sebesar 63,4 %, dan 36,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dapat diketahui.

**Tabel 7.2**  
**Hasil Analisa Determinan Menggunakan SPSS**

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 <sup>a</sup>	.634	.629	2.93574

a. Predictors: (Constant), X

#### 4.5.3 Uji t (Hipotesis)

Untuk menguji signifikan antara variabel X dan Y maka dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$$n = 87$$

$$r = 0,796$$

$$df = n - 2 = 87 - 2 = 85$$

Taraf kepercayaan ditentukan 95%, tingkat kesalahan 5% = 0,05

Nilai t tabel pada  $df = 85$  dan  $\alpha = 0,05 = \pm 1,666$  adalah

$$t \text{ tabel } df = 85, \alpha = 0,05 = \pm 1,666$$

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

$$= \frac{0,796\sqrt{87-2}}{\sqrt{1-0,796^2}}$$

$$= \frac{0,796\sqrt{85}}{\sqrt{1-0,633616}}$$

$$= \frac{0,796 \cdot 9,219}{\sqrt{0,366384}}$$

$$= \frac{7,338,324}{0,6052967}$$

$$t = 12,123$$

Berdasarkan uji signifikan diatas maka di peroleh hasil t hitung = 12,123 dan t tabel =  $\pm 1,666$ , sesuai dengan ketentuan apabila t hitung > t tabel maka terdapat hubungan yang signifikan antar kedua variabel itu (variabel X dan variabel Y). Jadi, t hitung = 12,123 > t tabel =  $\pm 1,666$ , maka nilai r yang dihasilkan yaitu r = 0,796 adalah signifikan pada taraf kepercayaan 95%.

### Tabel 7.3

#### Hasil Analisa t (Hipotesis) Menggunakan SPSS

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.268	1.861		6.055	.000
	X	.561	.046	.796	12.125	.000

a. Dependent Variable: Y

## E.PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan pada Kelurahan Sidorame Barat I, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Berdasarkan hasil penelitian melalui angket dan observasi, pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan sudah Tinggi terbukti dengan masyarakatnya merasa puas dengan kinerja pegawai yang semakin memperhatikan kebutuhan masyarakat, yaitu sebesar 64%.
2. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment*, maka telah diperoleh hasil  $r$  sebesar 0,796. Dengan menghubungkan  $r$  yang telah diperoleh dengan tabel interpretasi, maka diperoleh  $r = 0,796$  berada pada interval 0,60 – 0,799, yaitu tingkat hubungan antara variabel X dengan variabel Y berada pada kategori tinggi (kuat), yang artinya semakin tinggi Efektivitas Kerja Pegawai maka akan semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan.
3. Besar pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) pada Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan adalah sebesar 63,4% artinya efektivitas kerja pegawai cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan 36,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dapat diduga.
4. Terdapat hubungan signifikan antara variabel X Efektivitas Kerja Pegawai terhadap variabel Y Kualitas Pelayanan Publik, yaitu  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $t$  hitung = 12,123  $>$   $t$  tabel =  $\pm 1,666$ , maka nilai  $r$  yang dihasilkan yaitu  $r = 0,796$  adalah signifikan pada taraf kepercayaan 95%.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasi berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk tetap mempertahankan Kualitas Pelayanan Publik yang sudah baik, ada baiknya untuk dapat ditingkatkan lagi, salah satunya dengan meningkatkan lagi *responsivenya* dan mengikutsertakan masyarakat dalam pembangunan untuk menjaga solidaritas.
2. Karena kualitas pelayanan publik hanya dipengaruhi oleh Efektivitas kerja pegawai sebanyak 63,4% yang artinya sudah cukup baik, maka sebaiknya para pelayan masyarakat mampu mempertahankan bahkan meningkatkannya, dan diharapkan mampu melihat segala aspek atau faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi efektivitas kerja demi peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dikarenakan penelitian ini belum menyeluruh, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang berbeda untuk melengkapi hasil penelitian yang telah ada.

## Daftar Pustaka

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta : Gava Media
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Badeni. 2013. *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*. Bandung : Alfabeta
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Handayani, Soewarno. 1982. *Pengantar Ilmu Pengetahuan dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung
- Hariwijaya, M dan Triton. 2008. *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal Dan Skripsi*. Yogyakarta : Tugu Publisher
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik edisi 2*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2005, *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)* Buku 2 Edisi 5, Salemba Empat
- Maarif. M. Syamsul dan Lindawati Kartika. *Manajemen pelatihan “upaya Mewujudkan kinerja unggul dan pemahan Employee engagement*. Bogor : PT IPB Press
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- N Dunn, William. 2003 *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi kedua*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: PT Cipta
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_ 2011. *Metode Penelitian Administrasi* Bandung : Alfabeta
- Siagian . P. Sondang. 1982, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta : Gunung Agung
- \_\_\_\_\_ 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Winardi J. 2015. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta : PrenadaMedia Group

**Sumber lain :**

[http://edoc.tips/download/jurnal-pengertian-efektifitas-kerja\\_pdf](http://edoc.tips/download/jurnal-pengertian-efektifitas-kerja_pdf), diperoleh pada 3 Agustus 2018 terbit pada 10 Desember 2016

<http://www.digilib.Unila.ac.id/10-145/16/Bab%2011.Pdf> diperoleh pada 6 Agustus 2018, terbit pada 2011

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-efektivitas-kerja-adalah.html>, diperoleh pada 20 Juli 2018, terbit 3 Juni 2016

PP No. 96 Tahun 2012 Tentang *PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*

