

**PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR CAMAT TOMILITO KABUPATEN  
GORONTALO UTARA**

Oleh :

**MOHAMAD INDRA S. NINA  
NIM : S21.190.72**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TAHUN 2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

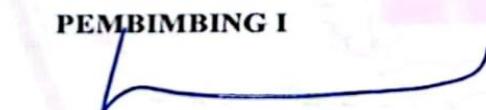
**PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
CAMAT TOMILITO KABUPATEN  
GORONTALO UTARA**

Oleh :  
**MOHAMAD INDRA S. NINA**  
NIM : S21.19.072

**SKRIPSI**  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dan  
Telah Disetujui Oleh Pembimbing

Gorontalo, Maret 2023

**PEMBIMBING I**

  
**Dr. Arman, S.Sos.,M.Si**  
NIDN : 0913078602

**PEMBIMBING II**

  
**Novivanti Tue, S.IP.,M.Si**  
NIDN : 0929118904

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo**

  
**Purwanto, S.IP.,M.Si**  
NIDN : 0926096601

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TOMILITO KABUPATEN GORONTALO UTARA

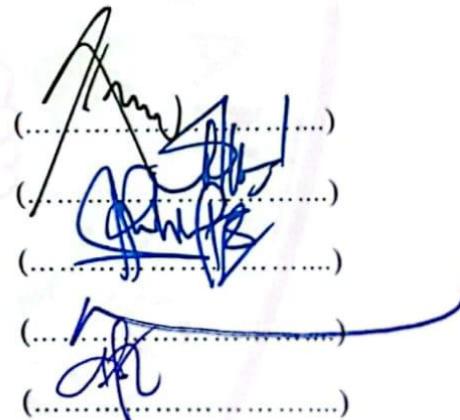
Oleh :  
**MOHAMAD INDRA S. NINA**  
NIM : S21.19.072

#### SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Disetujui Oleh  
Pembimbing Pada Tanggal Maret 2023

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Fatmah M. Ngabito S.I.P., M.Si
2. Darmawaty Abd. Razak S.I.P.,M.AP
3. Sandi Prahara, ST.,M.Si
4. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
5. Noviyanti Tue, S.I.P.,M.Si



(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

#### Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo



Dr. Mohammad. Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si  
NIDN : 0913027101

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo



Purwanto, S.I.P.,M.Si  
NIDN : 0926096601

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Indra S. Nina  
Nim : S2119072  
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Tomolito Kabupaten Gorontalo Utara

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir di Universitas Ichsan Gorontalo, merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai norma, kaidah, sesuai norma, kaidah, etika penulisan ilmiah, dan buku penulisan ilmiah, dan buku penulisan karya ilmiah Universitas Ichsan Gorontalo.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau bagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku.

Gorontalo, Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan



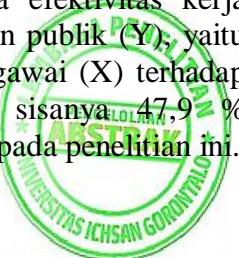
**MOH. INDRA S. NINA**  
**NIM. S2119072**

## **ABSTRAK**

### **INDRA S. NINA. S2119072. PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TOMILITO KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengathui pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Kuesioner diterapkan sebagai alat pengumpulan data pokok. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 27 orang. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji korelasi, dan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara efektivitas kerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan publik (Y) dengan nilai  $r=0,722$  ;  $P<0,001$  karena r hitung dalam analisis ini bernilai positif, artinya bahwa semakin tinggi efektifitas kerja pegawai (X), semakin tinggi pula pelayanan publik (Y). Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa efektifitas kerja pegawai (X) mendapatkan nilai signifikansi  $0,000<0,005$  sehingga dinyatakan bahwa efektivitas kerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik (Y), yaitu H1 diterima. Sumbangan variabel efektivitas kerja pegawai (X) terhadap pelayanan publik (Y) adalah 52,1%, sedangkan sisanya 47,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci: efektifitas kerja, pelayanan publik



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.  
(HR. Thabrani & Daruquthni).

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain), dan berharaplah kepada tuhanmu.  
(Q.S Al Insyiroh: 6-8)

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah  
(Thomas Alva Edison).

## **PERSEMBAHAN**

- Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak (Alm) Sutrisno Nina dan Ibu Iyam Paramata yang selalu memberikan doa dan motivasi sepenuhnya.
- Untuk Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dalam segala hal
- Untuk Almamaterku

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK .....	v
MOTTO DAN PERSEMAHAN .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	4
1.1    Latar Belakang .....	5
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.3.1    Maksud Penelitian .....	9
1.3.2    Tujuan Penelitian .....	9
1.4    Manfaat Penelitian .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1    Pelayanan Publik.....	11
2.1.1    Definisi Pelayanan Publik .....	11
2.1.2    Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.1.3    Dimensi Dan Indikator Pelayanan Publik .....	19
2.2    Efektivitas Kerja .....	22
2.2.1    Ruang Lingkup Efektivitas Kerja .....	22
2.2.2    Pandangan Mengenai Efektivitas Kerja .....	25
2.2.3    Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja .....	26
2.3    Kerangka Pikir Penelitian .....	28
2.4    Hipotesis.....	30
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	31
3.1    Objek dan Lokasi Penelitian .....	31
3.2    Metode Penelitian .....	31
3.2.1    Desain Penelitian .....	31
3.2.2    Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2.3    Populasi dan Sampel.....	35

3.2.4	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.2.5	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.2.6	Prosedur Penelitian .....	36
3.2.7	Metode Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
4.1.1	Sejarah Singkat Kecamatan Tomilito .....	42
4.1.2	Nama-nama desa di kecamatan tomilito kabupaten gorontalo utara	
42		
4.1.3	Visi dan Misi .....	43
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi .....	44
4.2	Gambaran Umum Responden.....	44
4.3	Hasil Penelitian .....	45
4.3.1	Uji Validitas Data Responden Penelitian.....	45
4.3.2	Uji Reliabilitas Data Responden Penelitian.....	47
4.3.3	Hubungan Korelasi Evektifitas Kerja (X) dan Pelayanan Publik (Y) .	49
4.3.4	Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana .....	50
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		54
5.1	Kesimpulan .....	54
5.2	Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA .....		55

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel X .....	29
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Y .....	30
Tabel 3. 3 Bobot nilai pilihan jawaban responden:.....	30
Tabel 3. 4 koefisien korelasi nilai r.....	33
Tabel 3. 5 Struktur Metode Regresi Sederhana .....	35
Tabel 4. 1 Data Demografi Responden .....	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrument Evektifitas Kerja (X) .....	42
Tabel 4. 3Hasil Uji Validitas Instrument Pelayanan Publik (Y).....	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Evektifitas Kerja (X).....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Pelayanan Publik (Y).....	44
Tabel 4. 6 Korelasi Evektifitas Pegawai (X) dan Pelayanan Publik (Y) .....	45
Tabel 4. 7 sebagai berikut : .....	46

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuisioner Penelitian.....	53
Lampiran II Tabulasi Data Variabel Efektifitas Kerja (X) .....	56
Lampiran III Data Frekuensi Efektivitas Kerja (X).....	58
Lampiran IV Korelasi Efektivitas Kerja (X) Dan Pelayanan Publik (Y) .....	62

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah yang maha kuasa karena atas berkat rahmatnya penulis diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "**PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TOMILITO KABUPATEN GORONTALO UTARA**" Sesuai dengan yang direncanakan. Guna memenuhi salah satu syarat ujian untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Ichsan Gorontalo.

**Penulis sangat menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka skripsi ini tidak dapat terselesaikan oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada kedua orang tua Ibu Iyam Paramata dan Ayah (Alm) Sutrisno Nina yang telah banyak memberikan dukungan dan doanya selama ini.**

**Terimakasih juga kepada Ibu Dra. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si, Selaku ketua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.Dr. Abdul Gaffar La Tjokke M.Si Sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Dr. MochSakir S.sos.,M.Si Selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Purwanto,S.IP.,M.Si Sebagai ketua**

---

Bapak/Ibu staf Dosen pengajar di lingkungan Universitas Ichsan dan para teman-teman seperjuangan angkatan 2019.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga bantuan dan arahan yang telah diberikan oleh semua pihak akan memperoleh imbalanya setimpal dari Allah Swt.

Gorontalo, Maret 2023

Penulis



Mohammad Indra S. Nina

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Tujuan diberlakukannya otonomi daerah pada hakikatnya adalah untuk mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat agar tidak terjadi rentang kendali yang terlalu jauh antara pemerintah dengan masyarakat. Otonomi daerah juga seharusnya menjadi alasan mengapa kualitas pelayanan public harus ditingkatkan, sebab adanya otonomi daerah, kesetaraan posisi tawar pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa dapat meningkatkan kualitasnya.

Merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public dikatakan bahwa pelayanan public merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar kepada masyarakat 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 penyelenggra/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 penerapan standar pelayanan dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

Hardiyansyah, H. (2018) dalam bukunya yang berjudul kualitas pelayanan public menekankan bahwa 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.

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam urusan pelayanan publik adalah Pemerintah Kecamatan. Selanjutnya dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokus penelitian pada Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara. Pelayanan dikantor Camat Tomilito mempunyai tugas utama yaitu melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan public, serta pemberdayaan masyarakat Desa Se-Kecamatan Tomilito. Secara spesifik urusan

pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat diantaranya: 1) Pelayanan permohonan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB); 2) Pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, kartu keluarga; 3) Pelayanan administrative lainnya yang melibatkan unsur pemerintah daerah sampai ditingkat pemerintah desa.

Berangkat dari observasi awal yang dilakukan peneliti pada Kantor Camat Tomilito, peneliti menemukan sejumlah fakta terkait lambannya pelayanan dikantor camat, diantaranya: 1) Masyarakat kesulitan mendapatkan akses kepada petugas pelayanan sebab persyatannya masih berbelit-belit dan harus bolak balik ke pemerintah desa terlebih dahulu; 2) Masih ditemukan perilaku kurang disiplin dan sikap yang seolah cuek terhadap kebutuhan masyarakat pemohon layanan yang mengakiatkan efektivitas kerja pegawai dinilai lamban oleh masyarakat; 3) Masyarakat mengeluhkan syarat administratif yang harus disiapkan cukup banyak dan tidak terpampang langsung didepan kantor sehingga terkadang masyarakat harus bolak-balik rumah untuk melengkapi berkas; 4) Sikap pegawai yang kurang maksimal melayani masyarakat juga tidak diawasi langsung oleh Camat atau para kepala bidangnya sehingga terkesan petugas *front office* pelayanan tidak dalam pengawasan dalam bertugas; 5) Kenyamanan ruangan pelayanan yang masih belum memenuhi standar pelayanan kantor pemerintahan yang bersentuhan dengan masyarakat.

Tjiptono Fandy (2018) menerangkan bahwa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan public diantaranya: 1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu pelayanan dan waktu proses pelayanan; 2) akurasi

pelayanan, yang meliputi layanan yang bebas dari kesalahan, akurat, dan teliti; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yang meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan; 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; 5) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Sementara itu menurut Sedarmayanti (2019) efektivitas kerja yang dikemukakan Sedarmayant (2018) diantaranya: 1) Sumber daya manusia, yang dinilai dari pelaksana kebijakan; 2) Penganggaran, untuk melihat seberapa jauh sasaran program tergantung dari besaran anggaran; 3) mekanisme kerja, untuk melihat bagaimana tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi; 4) Sumbedaya, untuk melihat seberapa banyak instrument yang harus dipersiapkan; 5) Masyarakat dan Pemerintah Daerah, untuk menjalankan pelaksanaan dan pengawasan.

Efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu peran utama pemerintah terhadap masyarakat adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Penerapan efektivitas kerja menjadi dasar bagi kinerja untuk menjalankan setiap progam, 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. Untuk itu berangkat dari uraian latar belakang penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan

aktivitas penelitian lebih mendalam dengan judul “Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Seberapa besar pengaruh efektivitas kerja pegawai (X) terhadap pelayanan publik (Y) Di Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai pengaruh efektivitas kerja (X) terhadap pelayanan publik (Y) Di Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas kerja (X) terhadap pelayanan publik (Y) Di Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan, terutama yang menyangkut efektivitas kerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya di Kantor Camat Tomilio Kabupaten Gorontalo Utara, dalam mengembangkan efektivitas kerja pegawainya.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan literatur bagi peneliti berikutnya yang juga tertarik terhadap masalah pelayanan public dan efektivitas kerja pegawai

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Definisi Pelayanan Publik**

Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Saat ini permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administrative saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik. (Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*

Dwiyanto, A. (2021) dalam bukunya Reformasi birokrasi publik di Indonesia Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dikatakan tidak untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai

tujuan Bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Samin, H. R. (2022) bahwa siklus pelayanan adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Seperti juga disampaikan oleh Sedarmayanti. (2018) mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka Sedarmayanti (2018) menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

- a) Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintah tetapi cukup sebagai penggerak.
- b) Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- c) Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam

misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.

- d) Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kedala daripada menanggulangi di kemudian hari.
- e) Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintahan pusat yang lebih atas dapat berganti mengikuti sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
- f) Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Berdasarkan amanat dari Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan public dimerumuskan bahwa pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintah yang baik (good governance). Agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat

terlaksana dengan baik maka terdapat asas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

- a) Asas kepastian hukum, adalah adanya peraturan per undang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b) Asas keterbukaan, bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c) Asas partisipatif, yaitu untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d) Asas akuntabilitas, bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan per undang-undangan yang berlaku.
- e) Asas kepentingan umum, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f) Asas profesionalisme, adalah aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya.
- g) Asas kesamaan hak, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- h) Asas keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

- i) Asas efisiensi, bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j) Asas efektifitas, adalah orientasi penyelenggara pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaran pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaran pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- k) Asas imparsial, bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminatif, dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU N0.25 tahun 2009).

### **2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan. Oleh karena itu, tentunya dalam praktik penyelenggaraan layanan publik harus dikelola secara baik dan benar agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Namun terkadang bahkan sering harapan terhadap peran atau fungsi tersebut mengalami ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang sering diberikan

oleh organisasi penyelenggara layanan publik. Sehingga timbul berbagai persoalan atau keluhan yang diutarakan masyarakat kepada organisasi penyelenggara layanan publik. Bahkan lebih dari itu, lahirnya berbagai patologi birokrasi yang fatal, seperti penyalahgunaan kewenangan, perilaku yang tidak mempertimbangkan etika publik dalam pelayanan integrasi publik yang lemah, sehingga terjadinya “*banalitas korupsi*” (korupsi menjadi biasa sehingga tidak menumbuhkan rasa salah lagi) dalam tubuh organisasi penyelenggara layanan publik. Dwiyanto, A. (2018).

Banyak pakar beranggapan bahwa sudah saatnya kita meninggalkan paradigm atau cara berpikir lama dalam mengelola organisasi penyelenggara layanan publik saat ini. Orientasi pada upaya menghadikan pelayanan publik yang berkualitas “*excellence public service*” menghendaki pendekatan yang lebih humanis dan partisipatif dalam proses merencanakan dan melaksanakan pelayanan publik. Warga Negara harus dilihat sebagai subyek yang memiliki hak dan kewajiban untuk beraspirasi, mengkritisi, mengevaluasi, dan bersama-sama dengan organisasi penyelenggara layanan publik menata dan mengelola proses penyelenggara layanan publik tersebut. Hal itu disebabkan karena dalam kurun waktu sebelumnya, terlihat jelas sekali bahwa aparatur dalam organisasi penyelenggara layanan publik kita, masih bersikap lamban, *rule driven* (terpaku pada aturan), tidak sensitive terhadap prsoalan kebutuhan masyarakat. Akibatnya *sense of crisis*, *sense of justice* dan *sense of the good*-nya sangat rendah. Pelayanan dikatakan tidak berwujud berarti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Oleh karena itu, Kotler dan Keller dalam bukunya Dwiyanto, A. (2018).

memberikan empat karakteristik dari konsep pelayanan itu; (a) Intangibility; (b) Inseparability; (c) Variability; (d) Perishability.

Karakteristik pelayanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut, *Pertama* berkaitan dengan intangibility atau tak berwujud, bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna. Kedua inseparability atau tak terpisahkan, maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus. Ketiga variability atau bervariasi, maksudnya bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan. Keempat perishability atau dapat dimusnahkan, bermakna bahwa pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Sementara itu Sinambela dkk. (2018) mendefinisikan pelayanan publik diartikan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu sekumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Sedang menurut Siti Maryam, N. (2017) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga

pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam undang-undang nomor 25 2009 tentang Pelayanan Publik. Siti Maryam, N. (2017) juga menambahkan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata. Misalnya, pelayanan kesehatan dirumah sakit milik pemerintah sangat penting dan harus disediakan oleh Negara. Selain itu, pelayanan kesehatan merupakan salah satu tujuan dan misi Negara yang diatur dalam UUD 1945 pasal 28.

Masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik. Untuk mengakomodir kepentingan masyarakat, maka dalam pelayanan publik harus memberdayakan masyarakat. Dwiyanto, A. (2018). menyatakan bahwa “pemberdayaan warga juga dapat dilakukan apabila birokrasi pelayanan diharuskan untuk mengembangkan saluran pengaduan dan penyampaian informasi.” Hal ini berarti bahwa masyarakat memiliki kesempatan untuk mengadu jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima dan memiliki hak untuk memperoleh tanggapan dari penyelenggara. Untuk lebih memberdayakan masyarakat, diperlukan sosialisasi mengenai saluran pengaduan yang ada.

Pelayanan publik yang responsif berarti pelayanan yang diberikan harus mampu mengenali kebutuhan masyarakat dan mencari cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara wajar. Untuk membuat pelayanan yang responsif, Dwiyanto, A. (2018). ) menyatakan “aparat birokrasi yang berada digaris depan harus diberi kewenangan untuk mengambil diskresi karena mereka dituntut oleh

keadaan untuk mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi warganya.” Hal ini berarti bahwa aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan menjadi symbol birokrasi sehingga mereka harus mampu merespon setiap persoalan yang ada di lapangan. Mereka dituntut untuk kreatif, berwawasan luas, dan diberi kewenangan untuk mengambil keputusan secara transparan.

### **2.1.3 Dimensi Dan Indikator Pelayanan Publik**

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas telah semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik sehingga pemerintah yang mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat, akan terus mendapatkan dukungan dari masyarakat. Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting, karena merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020) dalam jurnal hasil penelitian yang dipublikasikan menyebutkan bahwa penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi penerima layanan, identifikasi harapan penerima layanan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan, salah satunya menciptakan rasa nyaman konsumen dengan kesopanan dan keramahan. menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2018) menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu : (1) Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles* banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan imagnya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya; (2) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas *reliability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa; (3) Daya Tanggap

(*Responsiveness* ), yaitu keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan,pertanyaan,keluhan dan masalah-masalah; (4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian; (5) Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

Dari uraian Zeithamal, Berry dan Parasuraman diatas, Tjiptono Fandy (2018) memodifikasi indikator yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan public di indonesia diantaranya: 1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu pelayanan dan waktu proses pelayanan; 2) akurasi pelayanan, yang meliputi layanan yang bebas dari kesalahan, akurat, dan teliti; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yang meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan; 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; 5) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

## **2.2 Efektivitas Kerja**

### **2.2.1 Ruang Lingkup Efektivitas Kerja**

Efektivitas kerja suatu organisasi umumnya membutuhkan perwakilan yang terlibat dengannya untuk mencapai kelangsungan kerja. Hasil paguyuban dalam mencapai tujuannya dimulai dari kemajuan setiap perwakilan yang bersangkutan. Viabilitas adalah komponen utama untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya di setiap asosiasi. Kelangsungan hidup dapat dianggap menarik, jika pencapaian tujuan atau target yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan pandangan Steers Rechard dalam bukunya Sedarmayanti. (2018) mengatakan bahwakelangsungan hidup biasanya selesai untuk mengukur sejauh mana suatu perkumpulan atau asosiasi kuat dalam mencapai suatu tujuan. Sedangkan kelayakan kerja adalah seberapa besar seorang individu atau perkumpulan dalam menyelesaikan tugas pokoknya untuk mencapai tujuan yang ideal. Istilah kelangsungan hidup sering digunakan dalam iklim asosiasi atau organisasi untuk menggambarkan apakah tujuan yang dipilih oleh organisasi itu tepat.

Efektivitas itu harus terlihat dari keunggulan atau manfaat sesuatu yang dipetik untuk mendukung perkumpulan atau organisasi. Kecukupan juga sering digunakan untuk mengukur pencapaian yang dicapai oleh suatu asosiasi atau organisasi terkait dengan proyek-proyek yang telah disusun. Penyelenggaraan suatu perkumpulan atau organisasi dapat dikatakan berhasil dengan asumsi tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dapat terlaksana dan memberikan manfaat bagi

organisasi tersebut. Proporsi kecukupan dapat dievaluasi dengan melihat pencapaian tujuan dari suatu gerakan yang diselesaikan dan bukan pada biaya yang dikeluarkan untuk melakukan latihan tersebut. (Rauf, R. 2018)

Rauf, R. (2018). Dalam bukunya yang berjudul Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah: Dekonsentrasi, Desentralisasi, dan Tugas Pembantunya berpendapat bahwa efektivitas dalam lingkup perkumpulan atau organisasi umumnya berkaitan dengan pelaksanaan program atau latihan yang telah dilakukan oleh organisasi untuk memajukan dan membina perkumpulan atau organisasi tersebut. Untuk melakukan program atau gerakan ini harus didukung oleh SDM yang memadai, baik itu kapasitas, bakat, dan kemampuan tertentu. Sementara itu, Robbins dalam bukunya Sedarmayanti (2018) menyatakan bahwa kecukupan berhubungan dengan kemampuan untuk memilih atau menyelesaikan sesuatu yang pada umumnya cocok dan siap memberikan keuntungan langsung. Ukuran penilaian yang digunakan adalah apakah asosiasi atau organisasi sudah benar dalam menyelesaikan segala sesuatu, misalnya pelaksanaan proyek atau latihan. Kecukupan kerja dicirikan sebagai kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan selama ini.

Sementara itu, Rahayu, A. S. (2022) dalam bukunya Pengantar Pemerintahan Daerah: Kajian Teori, Hukum dan Aplikasinya memberikan pemahaman bahwa kelayakan kerja menyiratkan penyelesaian pekerjaan tepat waktu. Ini menyiratkan pemanfaatan kesempatan yang ideal dalam menyelesaikan pekerjaan. Gagasan tentang kelayakan kerja juga dikemukakan oleh beberapa ahli yang berbeda efektivitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat hasil

latihan eksekutif dalam mencapai tujuan termasuk jumlah pekerjaan, sifat pekerjaan, dan kepraktisan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Penilaian yang dikomunikasikan oleh Handayani, R. M. (2018) dalam bukunya tentang efektivitas pembangunan menuliskan bahwa pencapaian tujuan dan target yang disepakati untuk mencapai tujuan bisnis bersama. Derajat tujuan dan sasaran menunjukkan derajat kecukupan. Pencapaian tujuan dan sasaran ini masih di atas angin dengan tingkat penebusan dosa yang telah diberikan. menyatakan bahwa yang dimaksud dengan viabilitas adalah pencapaian tujuan yang telah disepakati bersama, dan tingkat pencapaian tujuan tersebut menunjukkan tingkat kecukupan.

Sementara itu Rahayu, A. S. (2022) Mengingat penjelasan bahwa efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan atau sasaran. Setiap pekerjaan yang diselesaikan oleh orang, perkumpulan, atau perkumpulan memiliki alasan tertentu. Tingkat pencapaian tujuan ini akan dikenal sebagai tingkat kelangsungan hidup. Mengingat hipotesis di atas, kelayakan kerja sangat penting dalam pekerjaannya sebagai pendekatan untuk menindaklanjuti pekerjaan dan kewajiban di tempat kerja. Dengan kelangsungan kerja, perwakilan dapat menjamin pemahaman para pelaksana kerja dengan mengubah kewajiban mereka untuk menyelesaikan pekerjaan yang kuat dan mahir. Kecukupan kerja merupakan salah satu tujuan dari setiap pelaksanaan pekerjaan. Kelangsungan kerja dapat dicapai dengan asumsi bahwa pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan keadaan yang diharapkan oleh pertunjukan. Dengan keadaan yang telah ditetapkan, pembagian kerja akan lebih mudah dilakukan. Pembagian kerja sangat terkait dengan

kapasitas setiap perwakilan. Hal ini akan mempermudah para pionir untuk menyerahkan posisinya kepada setiap pekerja. Suatu tugas dikatakan berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan setiap aset yang telah disusun pula. Sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang, akan menjunjung tinggi pencapaian tujuan pengumpulan. Hal ini dikarenakan setiap perkumpulan dibagi menjadi beberapa bagian atau perkumpulan. Untuk sementara, yang berprestasi

### **2.2.2 Pandangan Mengenai Efektivitas Kerja**

Hubungan efektivitas kerja pegawai akan mendukung efektivitas kelompok, dan efektivitas kelompok akan mendukung efektivitas organisasi. Dengan demikian, pencapaian tujuan organisasi tergantung pada efektivitas kelompok. Demikian pula efektivitas kelompok tergantung dari efektivitas individu. Sementara itu Efektivitas Individu Efektivitas Kelompok Efektivitas Organisasi dalam pandangan organisasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Rahman, F. (2018) bahwa pendekatan tujuan dalam organisasi dimaksudkan untuk mengevaluasi efektivitas, dan gagasan bahwa organisasi maupun kelompok dan individu itu harus dievaluasi dari segi pencapaian tujuan yang telah diterima umum secara luas. Dilihat dari pandangan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas dalam organisasi berkaitan dengan pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan sebagaimana yang dimaksudkan meliputi pencapaian tujuan individu, tujuan kelompok, dan tujuan organisasi. Karena itu, dalam organisasi akan selalu dilakukan evaluasi terhadap pencapaian tujuan yang diawali dengan evaluasi

terhadap pencapaian tujuan secara individu, atau dengan kata lain dapat disebutkan efektivitas kerja setiap pegawai.

### **2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja**

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja menurut Richard M. Steers (1985) Dalam bukunya Agustinus Leo (2018) yaitu:

1. Karakteristik Organisasi Karakteristik organisasi mempengaruhi efektivitas kerja karena menggambarkan struktur yang harus dilalui oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Struktur organisasi merupakan cara untuk menempatkan manusia sebagai bagian dari pada suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola-pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. Karakteristik Lingkungan. Secara keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungan antara pegawai dan kondisi kerja. Ciri lingkungan ini selalu mengalami perubahan yang artinya memiliki sifat ketidakpastian karena selalu terjadi proses dinamisasi.
3. Karakteristik Pekerja Faktor ini yang paling mempengaruhi efektivitas kerja karena meskipun sarana dan prasarana begitu lengkap, baiknya mekanisme kerja, namun apabila tidak ada dukungan kualitas sumber daya manusia yang mengisinya tidak akan ada artinya.
4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen Praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang dalam

mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi. Kebijakan dan praktik manajemen ini harus memperhatikan juga unsur manusia sebagai individu yang memiliki perbedaan bukan hanya mementingkan strategi mekanisme kerja saja. Mekanisme kerja ini meliputi penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.

Adapun beberapa indikator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Hasibuan, Malayu S. P. (2019) yaitu: 1) Kualitas Kerja. Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan di dalam mengerjakan pekerjaan; 2) Kuantitas Kerja Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja; 3) Pemanfaatan Waktu Pemanfaatan waktu adalah penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan.

Sementara itu menurut Sedarmayanti (2019) efektivitas kerja yang dikemukakan Sedarmayant (2018) diantaranya: 1) Sumber daya manusia, yang dinilai dari pelaksana kebijakan; 2) Penganggaran, untuk melihat seberapa jauh sasaran program tergantung dari besaran anggaran; 3) mekanisme kerja, untuk melihat bagaimana tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi; 4)

Sumbedaya, untuk melihat seberapa banyak instrument yang harus dipersiapkan; 5) Masyarakat dan Pemerintah Daerah, untuk menjalankan pelaksanaan dan pengawasan.

### **2.3 Kerangka Pikir Penelitian**

Efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu peran utama pemerintah terhadap masyarakat 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.

Adapun pada Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara, peneliti menemukan sejumlah fakta terkait lambannya pelayanan dikantor camat, diantaranya: 1) Masyarakat kesulitan mendapatkan akses kepada petugas pelayanan sebab persyatannya masih berbelit-belit dan harus bolak balik ke pemerintah desa terlebih dahulu; 2) Masih ditemukan perilaku kurang disiplin dan sikap yang seolah cuek terhadap kebutuhan masyarakat pemohon layanan yang mengakiatkan efektivitas kerja pegawai dinilai lamban oleh masyarakat; 3) Masyarakat mengeluhkan syarat administratif yang harus disiapkan cukup banyak dan tidak terpampang langsung didepan kantor sehingga terkadang masyarakat harus bolak-balik rumah untuk melengkapi berkas; 4) Sikap pegawai yang kurang

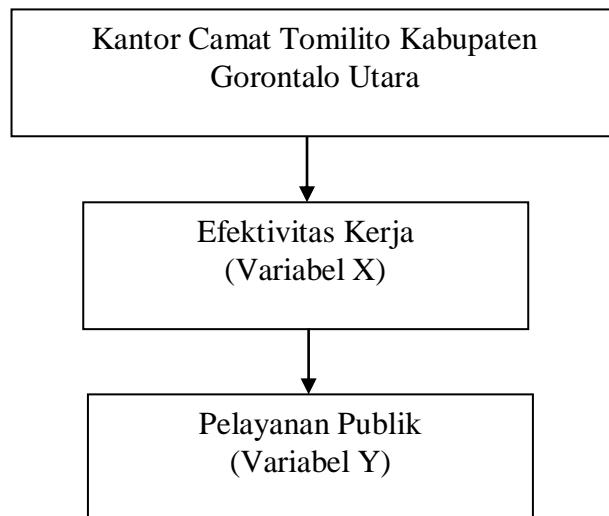
maksimal melayani masyarakat juga tidak diawasi langsung oleh Camat atau para kepala bidangnya sehingga terkesan petugas *front office* pelayanan tidak dalam pengawasan dalam bertugas; 5) Kenyamanan ruangan pelayanan yang masih belum memenuhi standar pelayanan kantor pemerintahan yang bersentuhan dengan masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2019) efektivitas kerja yang dikemukakan Sedarmayant (2018) diantaranya: 1) Sumber daya manusia, yang dinilai dari pelaksana kebijakan; 2) Penganggaran, untuk melihat seberapa jauh sasaran program tergantung dari besaran anggaran; 3) mekanisme kerja, untuk melihat bagaimana tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi; 4) Sumbedaya, untuk melihat seberapa banyak instrument yang harus dipersiapkan; 5) Masyarakat dan Pemerintah Daerah, untuk menjalankan pelaksanaan dan pengawasan.

Sementara itu Tjiptono Fandy (2018) menerangkan bahwa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan public diantaranya: 1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu pelayanan dan waktu proses pelayanan; 2) akurasi pelayanan, yang meliputi layanan yang bebas dari kesalahan, akurat, dan teliti; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yang meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan; 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; 5) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dari uraian tersebut dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



#### **2.4 Hipotesis**

Menurut Arikunto (2006:71) hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampeii terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis dalam penelitian ini ialah :

Ha : Efektivitas kerja (X) berpengaruh terhadap pelayanan publik (Y) Pada Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara

H0 : Pelayanan Publik (Y) tidak berpengaruh terhadap efektivitas kerja (Y) Pada Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Lokasi Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi obyek penelitian ini adalah pengaruh efektivitas kerja (X) terhadap pelayanan publik (Y) Pada Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.

Dalam penelitian, peneliti memerlukan waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan. Alasan pemilihan obyek diatas berdasarkan pertimbangan bahwa Pada Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara merupakan organisasi pemerintahan Kabupaten Gorontalo Utara ditingkat kecamatan dan membawahi pemerintah Desa dalam urusan pelayanan administrasi pemerintahan daerah.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian deskriptif (menggambarkan) dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan kata – kata atau kalimat dan gambar serta angka – angka dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Menurut Sugiyono (2008:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membantu perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel merupakan penjabaran dari suatu variabel dalam indikator atau gejala – gejala yang terperinci, sehingga variabel-variabel itu dapat diketahui ukurannya. Untuk mengetahui data – data yang diperlukan dalam penelitian maka terlebih dahulu perlu mengoperasikan variabel yang berkorelasi sesuai dengan tinjauan pustaka dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan.

Menurut Sedarmayanti (2019) efektivitas kerja yang dikemukakan Sedarmayant (2018) diantaranya: 1) Sumber daya manusia, yang dinilai dari pelaksana kebijakan; 2) Penganggaran, untuk melihat seberapa jauh sasaran program tergantung dari besaran anggaran; 3) mekanisme kerja, untuk melihat bagaimana tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi; 4) Sumbedaya, untuk melihat seberapa banyak instrument yang harus dipersiapkan; 5) Masyarakat dan Pemerintah Daerah, untuk menjalankan pelaksanaan dan pengawasan.

Sementara itu menurut Tjiptono Fandy (2018) menerangkan bahwa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan public diantaranya: 1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu pelayanan dan waktu proses pelayanan; 2) akurasi pelayanan, yang meliputi layanan yang bebas dari kesalahan, akurat, dan teliti; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yang meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan; 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; 5) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel X**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Efektivitas Kerja (Variabel X)	1. Sumber daya manusia 2. Penganggaran 3. Mekanisme kerja 4. Sumberdaya 5. Masyarakat dan pemerintah daerah  <b>Sedarmayanti (2018)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksana kebijakan</li> <li>• Sasaran program pelayanan</li> <li>• Mekanisme kerja dalam tataran perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi</li> <li>• lingkungan yang secara keseluruhan dalam organisasi</li> <li>• kesadaran individu akan perbedaan pandangan dalam organisasi</li> <li>• mengintegrasikan tujuan individu dan tujuan organisasi</li> </ul>	Ordinal

Sumber : menurut Sedarmayanti 2018 (dikembangkan oleh peneliti)

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel Y**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Pelayanan Publik  (Variabel Y)	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Akurasi pelayanan 3. Kesopanan dan kerahaman 4. Kemudahan mendapatkan pelayanan 5. Atribut pendukung layanan  <b>(Tjiptono Fandy 2018)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standar pelayanan yang meliputi waktu tunggu pelayanan dan waktu proses pelayanan</li> <li>• Layanan yang bebas dari kesalahan, ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan</li> <li>• Sikap petugas dalam memberikan pelayanan</li> <li>• Fasilitas dan sarana prasarana pendukung layanan</li> </ul>	Ordinal

Sumber : menurut Tjiptono Fandy (2018) dikembangkan oleh peneliti

Untuk pengukuran hasil penelitian maka peneliti memakai metode strata berurutan dengan cara kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert, dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan yaitu selalu, sering, kadang – kadang, jarang dan tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Bobot nilai pilihan jawaban responden:**

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang – kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

### **3.2.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.2.3.1 Populasi**

Populasi menurut Riduwan (2008 : 55) merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat – syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian adalah sampel pegawai pada masing-masing bagian di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 27 Orang

#### **3.2.3.2 Sampel**

Menurut Riduwan (2008 : 56) sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasinya secara tepat dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan penentuan banyaknya ukuran sampel.

Teknik yang digunakan dalam menetapkan sampel adalah sampling jenuh, yaitu pengambilan sampel sebesar populasi yang ada. Hal ini mengacu pada pendapat Riduwan (2008:64) sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara

#### **3.2.4 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen dan liberator-liberatur yang berkaitan dengan tugas dan wewenang pemerintah kecamatan.

2. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden berupa data yang berkaitan dengan efektivitas kerja pegawai dan pelayanan publik, dengan cara membagikan kuesioner untuk dijawab responden.

### **3.2.5 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang meliputi data primer dan sekunder dilakukan dengan cara :

1. Kuesioner dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban dan dibagikan kepada sejumlah responden yaitu pegawai di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara
2. Observasi dilakukan dengan melihat langsung kondisi obyek di lapangan.

### **3.2.6 Prosedur Penelitian**

Tingkat validitas (keabsahan) dan reliabilitas (kehandalan) suatu hasil penelitian sangat tergantung pada alat pengukuran yang digunakan dan dari hasil yang diperoleh.

#### **3.2.6.1 Uji Validitas**

Berkaitan dengan pengujian validitas instrumen menurut Riduwan (2008:109-110) yang menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian – bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur, maka digunakan rumus *Pearson Product Moment* yakni :

$$r_{hitung} = \frac{n \cdot \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2) - (\sum X_i)^2} \sqrt{(n \sum Y_i^2) - (\sum Y_i)^2}}$$

Dimana :

$r_{hitung}$  = Koefisien korelasi

$\sum X_i$  = Jumlah skor item

$\sum Y_i$  = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

selanjutnya dihitung dengan uji  $-t$  dengan rumus :

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

Dimana :

$t$  = Nilai  $t$ - hitung

$r$  = Koefisien korelasi hasil  $r$  hitung

n = Jumlah responden

Distribusi (table t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ). Kaidah keputusan :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya

$t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid

**Tabel 3.4** koefisien korelasi nilai r

R	Tingkat Korelasi
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat

0,800 – 1,000	Sangat kuat
---------------	-------------

Sumber : Sugiono (2008 : 184)

### 3.2.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsisten alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan terhadap pertanyaan ataupun pertanyaan yang sudah valid, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama.

Uji ini dilakukan dengan menggunakan teknik bela dua dari *Spearman Brown*, yang langkah – langkah kerjanya sebagai berikut :

1. Membagi pernyataan – pernyataan menjadi dua belahan.
2. Skor untuk masing – masing pernyataan pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga menghasilkan dua skor total untuk masing – masing responden.
3. Mengkorelasikan skor belahan pertama dengan skor belahan kedua dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*.
4. Angka korelasi yang diperoleh adalah angka korelasi dari alat pengukur yang dibelah (*split-half*), maka angka korelasi yang lebih rendah dari pada angka yang diperoleh jika alat ukur itu tidak dibelah, seperti pada teknik *test-retest*.

$$2 r_b$$

$$r_i = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

$$1 + r_b$$

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitasi internal seluruh instrument atau pernyataan

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Reliabel dari setiap pernyataan akan ditunjukkan dengan hasil  $r_i$  positif dan  $r$  hitung  $> r$  tabel, berarti seluruh item pernyataan adalah reliable/handal.

### 3.2.7 Metode Analisis Data

#### 3.2.7.1 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh efektivitas kerja (X) terhadap pelayanan publik (Y) di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat pada gambar berikut :

**Tabel 3.1**

Struktur Metode Regresi Sederhana



Keterangan :

X = Efektivitas Kerja

Y = Pelayanan Publik

#### 3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, maka penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan kedalam tabel frekuensi dan persentase.

Selanjutnya untuk menguji pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduwan, 2008:145) dengan formulasi sebagai berikut :

Persamaan regresi adalah :

$$\hat{Y} = a + b X$$

$$a = \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{n}$$

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

Keterangan :

X = Efektivitas Kerja

Y = Pelayanan Publik

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Sedangkan untuk mengetahui derajat/besarnya hubungan antara Efektivitas kerja (variable X) dengan Pelayanan Publik (variabel Y), digunakan Korelasi Person Product Moment dalam Riduwan (2008:136) dengan taraf kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\bar{\Sigma}XY) - (\bar{\Sigma}X) \cdot (\bar{\Sigma}Y)}{\sqrt{n(\bar{\Sigma}X^2) - (\bar{\Sigma}X)^2} \sqrt{n(\bar{\Sigma}Y^2) - (\bar{\Sigma}Y)^2}}$$

Keterangan :

X = Efektivitas Kerja

Y = Pelayanan Publik

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

korelasi PPM dilambangkan ( $r$ ) dengan ketentuan nilai  $r$  tidak lebih dari harga  $(-1 \leq r \leq + 1)$ . Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negatif sempurna;  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi; dan  $r = 1$  berarti korelasinya kuat. Sedangkan arti harga  $r$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $r$

selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangannya variabel X terhadap variabel Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut :

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

Keterangan : KP = Nilai Koefisien Determinan

$r$  = Nilai Koefisien Korelasi

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Tomilito**

Kecamatan Tomilito adalah kecamatan hasil pemekaran dari kecamatan kwandang yang di tetapkan melalui peraturan daerah No.14 tahun 2011 tanggal 29 desember 2011,kordinat kantor camat 0,8828 LU , 122,9438 BT luas 99,26 KM, jumlah penduduk 8,685 jiwa.

##### **4.1.2 Nama-nama desa di kecamatan tomilito kabupaten gorontalo utara**

No	Nama Desa	Nama Dusun
1	Dambalo	a). Beringin b). Kilometer Lima c). Tengah d). Hukolo e). Simpang Tiga
2	Molantadu	a). Polato b). Mekar Jaya c). Sango Lonu d). Biluango
3	Tanjung Karang	a). Samia b). Tapaibuhu c). Tapato d). Lohuwo
4	Huidu Melito	a). Tolotapo b). Botimola c). Bongo d). Potonga

5	Milango	a). Atas b). Tengah c). Bawah
6	Mutiara Laut	a). Labuan b). Bengel c). Salimulawa
7	Jembatan Merah	a). Gudang Arang b). Gunung Potong c). Oranye d). Lilomonu
8	Bubode	a). Helumo b). Datahu c). Mohulo d). Ginta
9	Bulango Raya	a).Somulango b). Sangobungo c). Sangobungo
10	Leyao	a). Ato Bawah b). Ato Pusat c). Ato Atas

#### 4.1.3 Visi dan Misi

##### a. Visi

Terwujudnya angota dharma wanita yang maju, mandiri, sejahtera dan cerdas dalam wadah negara kesatuan Republic Indonesia.

##### b. Misi

- Mewujudkan kualitas pendidikan dan sumber daya anggota.
- Meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggota.
- Mengembangkan keselarasan dan kelestarian budaya daerah.
- Memperkokoh interaksi sosial antara masyarakat dan anggota.

#### **4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi**

Penjabaran tugas pokok dan fungsi dari pemerintah kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.

- Camat mempunyai tugas sebagai pengambilan kebijaksanaan sesuai dengan tupoksinya
- Sekretaris kecamatan ,erencanakan operasional perumusan program kerja dilingkungan sekretariat kecamatan sesuai dengan program utama yang telah di tetapkan dan kebijakan pimpinan agar target kerja sesuai dengan ketetapan rencana.
- Seksi pemerintahan
- Seksi ketentraman,ketertiban dan,perlindungan masyarakat
- Kelompok jabatan fungsional.

#### **4.2 Gambaran Umum Responden**

Gambaran umum responden dilokasi penelitian dihasilkan data primer yang didapatkan dengan daftar pertanyaan dalam bentuk kusisioner yang telah dibagikan kepada para pegawai di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara. dari 27 kuesioner yang telah dibagikan kepada para pegawai dan hasilnya 27 kusioner juga kembali kepada peneliti. Tingkat pengembalian kuesioner yang telah diedarkan kepada responden penelitian diperoleh sebanyak 100%. Hasil ini dikarenakan pada saat penyebaran kusioner penelitian para pegawai di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara semua berada ditempat dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai.

Berdasarkan data responden penelitian pada Tabel 4.1 Menyajikan beberapa informasi terkait obaservasi dilokasi penelitian. Informasi yang disajikan antara lain jenis kelamin laki-laki lebih banyak disbanding responden perempuan, dimana repsonden laki-laki sebanyak 70,73% sedangkan responden perempuan

sebanyak 29,62%. Berdasarkan klasifikasi umur responden dilokasi penelitian tertinggi sekitar 48,14% berumur 30-40 tahun, kemudian diikuti 26,62% <30 tahun, 18,51% diatas 50> tahun, sedangkan sisanya berumur 41-50 tahun sebesar 3,70%.

Tabel 4.1 Data Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Laki-Laki	19	70,73%
2. Perempuan	8	29,62%
<b>Umur</b>		
<30 tahun	8	26,62%
30-40 tahun	13	48,14%
41-50 tahun	1	3,70%
50 > tahun	5	18,51%

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

### 4.3 Hasil Penelitian

Pada dasarnya penelitian kuantitatif menggunakan alat kuesioner dalam bentuk pertanyaan dalam menunjang pelaksanaan penelitian dilokasi. Oleh sebab itu, perlu diuji validitas dan reliabilitas data yang digunakan untuk mengetahui pakan instrument kuesioner yang kita gunakan dan disebarluaskan kepada para responden dapat mengukur variabel yang akan diteliti. Uji validitas dan reliabilitas data ini dilakukan dengan cara menghitung masing-masing pertanyaan dan skor total yang dihasilkan dalam satu data. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas data penelitian yang dihasilkan .

#### 4.3.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian

Data yang diperoleh dalam penelitian ditabulasi terlebih dahulu lalu kemudian data tersebut diolah menggunakan *software* SPSS 21 untuk pengujian

validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan dilokasi penelitian. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *software* SPSS 21 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefesien korelasi *pearson moment* untuk setiap butir instrument pertanyaan dari responden yang tertuang dalam bentuk alat bantu kuesioner pertanyaan dengan variabel Evektifitas Kerja (X) dengan Pelayanan Publik (Y) adalah signifikan, dimana hasil signifikansinya sebesar 0,05 dengan demikian data tersebut dapat dinterpretasikan bahwa setiap variabel Evektifitas Kerja (X) dengan Pelayanan Publik (Y) tersebut Valid. Oleh sebab itu, secara ringkas hasil uji validitas data intrumen Evektifitas Kerja (X) dengan Pelayanan Publik (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Evektifitas Kerja (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	<b>0,828</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>
2	<b>0,638</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>
3	<b>0,829</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>
4	<b>0,761</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>
5	<b>0,622</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>
6	<b>0,694</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>

Data Olahan Penelitian Tahun 2023

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Pelayanan Publik (Y)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	<b>0,503</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>
2	<b>0,772</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>
3	<b>0,667</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>
4	<b>0,679</b>	<b>0,207</b>	<b>Valid</b>

Data Olahan Penelitian Tahun 2023

Hasil analisis data yang didapatkan dari uji validitas instrument data penelitian pada Tabel 4.2 dan 4.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan

dapa instrument pertanyaan pada kuesioner padapenelitian (1-6) dan (1-4) mengenai isntrumen variabel Evektifitas Kerja (X) dengan Pelayanan Publik (Y) dianggap Valid karena hasil item kuesioner menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{table}$ . Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian item kuesioner variabel Evektifitas Kerja (X) dengan Pelayanan Publik (Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan untuk pengujian reliabilitas yang dapat menunjukkan bahwa data tersebut konsisten dan dapat dipercaya serta menghasilkan data yang sama pula dalam penelitian ini.

#### **4.3.2 Uji Reliabilitas Data Responden Penelitian**

Uji reliabitas dalam hal ini mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan dalam output program SPSS 21 seperti halnya pada uji statistic lainya. Hasil uji reliabilitas atau *Alpha Cronbach* berpedoman pada dasar pengabilan keputusan yang ditentukan. Perhitungan nilai reliabilitas data penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik split-halft spearmean brown pada prinsipnya dilakukan menjdi dua belahan butir-butir soal pervariabel lalu menghubungkan dua belah tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *spearmean brown*. Jika hasil nilai korelasinya di atas  $> 0,50$  maka nilai kerelasinya dinyatakan reliabel, kemudian angkanya tersebut disesuaikan dengan nilai r-tabel sehingga didapatkan angka reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas terhadap Evektifitas Kerja (X) dengan Pelayanan Publik (Y) dari masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 4.4 dan 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Evektifitas Kerja (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	<b>0,767</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>
2	<b>0,814</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>

<b>3</b>	<b>0,762</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>
<b>4</b>	<b>0,782</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>
<b>5</b>	<b>0,817</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>
<b>6</b>	<b>0,808</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>

Data Olahan Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan uji analisis reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Efektifitas Kerja (X) bedasarkan nilai *Alpha cronbach*  $0,821 > 0,207$ (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan ang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Efektifitas Kerja (X) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Pelayanan Publik (Y)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
<b>1</b>	<b>0,656</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>
<b>2</b>	<b>0,285</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>
<b>3</b>	<b>0,433</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>
<b>4</b>	<b>0,453</b>	<b>0,207</b>	<b>Reliabel</b>

Data Olahan Penelitian Tahun 2023

Data uji analisis reliabilitas Instrument Pelayanan Publik (Y) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Pelayanan Publik (Y) bedasarkan nilai *Alpha cronbach*  $0,541 > 0,207$  (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan ang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

### 4.3.3 Hubungan Korelasi Evektifitas Kerja (X) dan Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan analisis statistik untuk mengetahui hubungan korelasi Evektivitas Kerja (X) dengan Pelayanan Publik (Y) di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara dari hasil analisis statistik dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Hasil analisis uji koresi dihasilkan bahwa Evektivitas Kerja (X) dengan Pelayanan Publik (Y) ditujukan pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6 Korelasi Evektifitas Pegawai (X) dan Pelayanan Publik (Y)

		Evektifitas Kerja	Pelayanan Publik
Evektifitas Kerja	Pearson Correlation	1	,722**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	27	27
	Bias	0	-,004
	Bootstrap <sup>c</sup>	0	,107
	95% Confidence Interval	Lower 1 Upper 1	,482 ,889
Pelayanan Publik	Pearson Correlation	,722**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	27	27
	Bias	-,004	0
	Bootstrap <sup>c</sup>	,107	0
	95% Confidence Interval	Lower ,482 Upper ,889	1 1

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

Berdasarkan hasil uji korelasi ditemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara variabel bahwa Korelasi Evektivitas Kerja (X) dengan Pelayanan Publik (Y) dengan nilai  $r=0,722$  ;  $P<0,001$  karena  $r$  hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa semakin

tinggi nilai Korelasi Evektifitas Kerja (X) maka akan semakin tinggi pula nilai dan Pelayanan Publik (Y) di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.

#### **4.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana**

##### **4.3.4.1 Evektifitas Pegawai Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Pelayanan Publik**

Berdasarkan uji analisis regresi sederhana antara variabel Berdasarkan uji regresi sederhana antara variabel Evektifitas Pegawai (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara ditujuan pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

<b>Model Summary</b>				
Mode 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,722 <sup>a</sup>	,521	,502	2,137

a. Predictors: (Constant), Evektifitas Kerja

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124,143	124,143	27,188	,000 <sup>b</sup>
	Residual	114,153	4,566		
	Total	238,296			

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Evektifitas Kerja

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

	(Constant)	6,632	1,588		4,176	,000
1	Evektifitas Kerja	,374	,072	,722	5,214	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Hasil uji analisis regresi liner ditemukan bahwa nilai signifikansi variabel Evektifitas Pegawai (X)  $0,000 < 0,005$  maka disimpulkan bahwa Evektifitas Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y) ( $H_1$  diterima). Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,521 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Evektifitas Pegawai (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) sebesar 52,1% sedangkan sisanya 47,9 % dipengaruhi oleh faktor-fator lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

#### 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antar variabel Evektifitas Pegawai (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) dengan nilai  $r=0,521$  ;  $P<0,001$  karena nilai  $r$ -hitung atau pearson correlation dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Evektifitas Pegawai (X) terhadap maka akan semakin tinggi pula nilai Pelayanan Publik (Y) di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil nilai Tabel Model Summary dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,521 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Evektifitas Pegawai (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) 52,1% sedangkan sisanya 47,9 % dipengaruhi oleh faktor-

fator lainya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil ini tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Evektifitas Pegawai (X) terhadap Pelayanan Publik (Y), ini memberi arti bahwa evektifitas pegawai sangat menuntukkan pelayanan publik di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.

Persyaratan dalam pelayanan yang diberikan pegawai secara langsung dengan pencapaian sasaran tetap memperhatikan kepaduan antara persyaratan dengan produk yang diberikan. Proses pelayanan masyarakat harus melengkapi persyaratan dari satuan atau administrasi pemerintahan dan terjadi dilapangan aparat atau pegawai di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Evektifitas juga dipandang agar pelaksanaan administrasi dapat mencapai hasil apa yang telah direncanakan, mencapai sasaran, tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil serta tepat guna. Evektifitas pada dasarnya menitikberatkan permasalahan pada proses perencanaan, pelaksanaan dan juga hasil yang didapatkan setelah melaksanaan pekerjaan. Pada instansi pemerintahan evektifitas pegawai biasa disebut sebagai jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan awal dari program kerja serta kebijakan yang telah ditetapkan dalam instansi tersebut. Hal ini menjadi penting karena evektifitas merupakan salah satu tolak ukur dari kualitas suatu organisasi dalam pemerintahan. Peningkatan kinerja pegawai merupakan salah satu strategi pembangunan sebuah Negara dalam menjalankan kenegaraannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan public berkaitan erat dengan

kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prosaranan yang tersedia dalam instansi. Pelayanan publik yang berkualitas atau biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standard kualitas pelayanan yang terjadi di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.

Terkait dengan indicator dengan penelitian ini, bahwa hasil yang ditemukan dilapangan bahwa pegawai yang berada di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara dalam menyelesaikan tugas-tugas yang harus dikerjakan dan hasilnya memberikan kepuasan terhadap pelayanan bagi masyarakat. Oleh karena itu, hasil kerja pegawai tersebut telah memberikan manfaat dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya. Untuk menciptakan hasil kerja pegawai yang optimal tersebut, tentu dipengaruhi juga dengan berbagai fasilitas yang memadai, komitmen, kerjasama yang tanggung, disiplin yang baik, terjadinya komunikasi dan negosiasi yang baik, dan koordinasi secara efektif sehingga mampu menghasilkan epektifitas kerja pegawai sesuai target yang direncanakan serta disiplin dan motivasi kerja yang tinggi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukkan diatas maka dapat di tarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

Evektifitas Pegawai (X) terhadap nilai Pelayanan Publik (Y) sebesar 52,1% sedangkan sisanya 47,9 % dipengaruhi oleh faktor-fator lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Evektifitas Pegawai maka akan semakin meningkat pula Pelayanan Publik di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.

#### **5.2 Saran**

Berdasar pada kesimpulan yang dihasilkan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa evektifitas pegawai sudah dapat dikatakan baik dan perlu dipertahankan dengan cara selalu menjaga komitmen, kerjasama yang tanggung, disiplin yang baik, terjadinya komunikasi dan negosiasi yang baik, dan koordinasi secara efektif sehingga mampu menghasilkan evektifitas kerja yang baik di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*,
- Agustinus, Leo. 2018, Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan kedua belas 2010. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Riduan. 2008. Rumus dan Data Dalam Analisa Statistika. Bandung. Alfabet
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Tjiptono, Fandy. 2018. Strategi Pelayanan Publik. Malang: Bayu Media.
- Sedarmayanti. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai. PT Rineka Tjipta. Bandung.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Samin, H. R., & Sos, S. (2022). SIKLUS PELAYANAN PUBLIK. *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru*, 79.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.

- Luturmas, Y., & Luturmas, R. (2022). *Pelayanan Publik Di Masa Covid-19*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Negara, L. A. (2014). Handbook inovasi administrasi negara. *Jakarta: LAN*.
- Rauf, R. (2018). Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah: Dekonsentrasi, Desentralisasi, dan Tugas Pembantunya.
- Rahman, F. (2018). *Teori Pemerintahan*. Universitas Brawijaya Press
- Rahayu, A. S. (2022). *Pengantar Pemerintahan Daerah: Kajian Teori, Hukum dan Aplikasinya*. Sinar Grafika
- Handayani, R. M. (2018). *Efektivitas Rencana Dalam Pembangunan Pariwisata Di Kabupaten Sukabumi: Studi Kasus Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Hasibuan, Malayu S. P. 2019. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public

**Lampiran I****KUISIONER PENELITIAN**

**PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TOMILITO  
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh :

**MOHAMAD INDRA S. NINA  
NIM : S2119072**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TAHUN 2023  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran Kuesioner yang digunakan  
Surveyor.....

## **LEMBAR KUESIONER**

Kepada Yth :

Saudara/i

Di

Tempat

Kami mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab pernyataan pada lembar kuesioner mengenai **“Pengaruh Evektivitas Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara”**  
Atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner, kami mengucapkan banyak terima kasih.

### **I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : .....

Umur : Tahun .....

Jenis Kelamin : Laki-laki /perempuan .....

Jabatan : .....

a :     
 <30 tahun      30-40 tahun      41-50 tahun,      >50 tahun

### **II. PETUNJUK PENGISIAN**

Pada setiap nomor pernyataan berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan jawaban:

SL : Selalu

SRG : Sering

KDG : Kadang-kadang

JRG : Jarang

TP : Tidak Pernah

#### **A. Evektivitas Kerja (X)**

No	Pernyataan	SL	SRG	KDG	JRG	TP
1	Melaksanakan kebijakan sesuai SOP					
2	Pegawai tepat sasaran					
3	mekanisme kerja dalam tataran perencanaan ,pelaksanaan, dan evaluasi					
4	Lingkungan yang secara keseluruhan dalam organisasi					
5	Kesadaran individu akan perbedaan pandangan dalam organisasi					
6	Mengintegrasikan tujuan individu dan tujuan organisasi					

### B. Pelayanan publik (Y)

No	Pernyataan	SL	SRG	KDG	JRG	TP
1	Standar pelayanan atau yang meliputi waktu tunggu pelayanan dan waktu proses pelayanan					
2	Petugas sangat teliti dalam memberikan pelayanan					
3	Memiliki sikap dalam memberikan pelayanan					
4	Fasilitas sarana dan prasarana pendukung pendukung pelayanan sudah tepat					

## Lampiran II

**TABULASI DATA VARIABEL EVEKTIFITAS KERJA (X)**

<b>RESPONDEN</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>X4</b>	<b>X5</b>	<b>X6</b>	<b>Total</b>
1	1	2	3	2	2	1	11
2	1	3	2	3	2	1	12
3	5	5	5	4	1	4	24
4	5	3	3	4	3	3	21
5	5	5	4	3	4	5	26
6	1	2	2	3	3	3	14
7	5	5	5	3	2	1	21
8	4	3	3	2	3	4	19
9	2	4	3	1	3	3	16
10	1	2	2	3	3	1	12
11	5	5	5	5	5	2	27
12	5	3	3	4	3	3	21
13	5	4	5	5	5	5	29
14	5	4	5	5	5	5	29
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	4	5	5	5	5	29
17	5	5	4	4	4	5	27
18	5	1	1	2	3	4	16
19	3	3	4	4	3	3	20
20	1	3	2	3	2	4	15
21	5	5	5	4	1	4	24
22	3	2	3	2	3	1	14
23	3	5	3	5	5	1	22
24	5	3	5	4	4	4	25
25	5	2	5	4	4	4	24
26	5	2	5	4	4	4	24
27	4	4	5	3	5	4	25

**TABULASI DATA VARIABEL PELAYANAN PUBLIK (Y)**

<b>RESPONDEN</b>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>Total</b>
1	3	2	3	3	11
2	3	2	3	2	10
3	1	3	5	2	11
4	4	3	4	4	15
5	5	4	5	3	17
6	3	3	2	2	10
7	5	4	3	5	17
8	4	3	3	4	14
9	4	3	2	2	11
10	2	4	4	5	15
11	2	3	5	2	12
12	4	5	5	3	17
13	5	4	5	3	17
14	5	4	5	2	16
15	5	5	5	5	20
16	5	4	5	4	18
17	5	5	5	4	19
18	1	5	4	3	13
19	4	4	3	3	14
20	3	2	4	3	12
21	5	4	3	2	14
22	3	2	2	3	10
23	5	5	2	1	13
24	3	5	4	5	17
25	3	5	5	5	18
26	3	5	5	5	18
27	3	4	4	5	16

### Lampiran III

#### DATA FREKUENSI EVEKTIVITAS KERJA (X)

Correlations							
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Total_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	,399*	,673**	,516**	,356	,575**
	Sig. (2-tailed)		,039	,000	,006	,068	,002
	N	27	27	27	27	27	27
Item_2	Pearson Correlation	,399*	1	,573**	,460*	,190	,234
	Sig. (2-tailed)	,039		,002	,016	,344	,240
	N	27	27	27	27	27	27
Item_3	Pearson Correlation	,673**	,573**	1	,598**	,371	,426*
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,001	,056	,027
	N	27	27	27	27	27	27
Item_4	Pearson Correlation	,516**	,460*	,598**	1	,519**	,341
	Sig. (2-tailed)	,006	,016	,001		,006	,081
	N	27	27	27	27	27	27
Item_5	Pearson Correlation	,356	,190	,371	,519**	1	,353
	Sig. (2-tailed)	,068	,344	,056	,006		,071
	N	27	27	27	27	27	27
Item_6	Pearson Correlation	,575**	,234	,426*	,341	,353	,694**
	Sig. (2-tailed)	,002	,240	,027	,081	,071	
	N	27	27	27	27	27	27
Total_Skor	Pearson Correlation	,828**	,638**	,829**	,761**	,622**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	27	27	27	27	27	27

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

### UJI VALIDITAS DATA EVETIFITAS KERJA (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,828	0,207	Valid
2	0,638	0,207	Valid
3	0,829	0,207	Valid
4	0,761	0,207	Valid
5	0,622	0,207	Valid
6	0,694	0,207	Valid

### UJI REABILITAS DATA EFEKTIVITAS KERJA (X)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	27	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	27	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	17,52	21,105	,702	,767
Item_2	17,89	26,333	,482	,814
Item_3	17,59	23,328	,737	,762
Item_4	17,81	25,387	,659	,782
Item_5	17,96	26,575	,463	,817
Item_6	18,07	24,379	,524	,808

### DATA FREKUENSI PELAYANAN PUBLIK (Y)

**Correlations**

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Total_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	,258	-,003	,008	,503**
	Sig. (2-tailed)		,193	,988	,967	,007
	N	27	27	27	27	27
Item_2	Pearson Correlation	,258	1	,436*	,384*	,772**
	Sig. (2-tailed)	,193		,023	,048	,000
	N	27	27	27	27	27
Item_3	Pearson Correlation	-,003	,436*	1	,360	,667**
	Sig. (2-tailed)	,988	,023		,065	,000
	N	27	27	27	27	27
Item_4	Pearson Correlation	,008	,384*	,360	1	,679**
	Sig. (2-tailed)	,967	,048	,065		,000
	N	27	27	27	27	27
Total_Skor	Pearson Correlation	,503**	,772**	,667**	,679**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,000	
	N	27	27	27	27	27

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

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### UJI VALIDITAS DATA PELAYANAN PUBLIK (Y)

No. Item	R <sub>xy</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,503	0,207	Valid
2	0,772	0,207	Valid
3	0,667	0,207	Valid
4	0,679	0,207	Valid

### UJI REABILITAS DATA PELAYANAN PUBLIK (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	27	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	27	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,541	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	11,00	6,923	,106	,656
Item_2	10,85	5,362	,555	,285
Item_3	10,74	5,892	,371	,433
Item_4	11,30	5,601	,345	,453

## Lampiran IV

### KORELASI EFEKTIVITAS KERJA (X) DAN PELAYANAN PUBLIK (Y)

			Correlations	
			Evektifitas Kerja	Pelayanan Publik
	Pearson Correlation		1	,722**
	Sig. (2-tailed)			,000
	N		27	27
Evektifitas Kerja	Bias		0	-,004
	Bootstrap <sup>c</sup>	Std. Error	0	,107
		95% Confidence Interval	Lower	1
			Upper	,482
	Pearson Correlation		,722**	1
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N		27	27
Pelayanan Publik	Bias		-,004	0
	Bootstrap <sup>c</sup>	Std. Error	,107	0
		95% Confidence Interval	Lower	,482
			Upper	,889
				1

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

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

## ANALISIS REGRESI SEDERHANA

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Evektifitas Kerja <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Pelayanan Publik  
 b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,722 <sup>a</sup>	,521	,502	2,137

- a. Predictors: (Constant), Evektifitas Kerja

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124,143	124,143	27,188	,000 <sup>b</sup>
	Residual	114,153	4,566		
	Total	238,296			

- a. Dependent Variable: Pelayanan Publik  
 b. Predictors: (Constant), Evektifitas Kerja

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

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	6,632	1,588	4,176	,000
	Evektifitas Kerja	,374	,072	5,214	,000

- a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

