

**PENGARUH EFEKTIVITAS ORGANISASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KELURAHAN MINANGAE KECAMATAN  
SAJOANGING KABUPATEN WAJO**

**SKRIPSI**



**ERNIKA FITRI**

**NIM. 105721114617**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**MAKASSAR**

**2022**



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Nikmatilah Jeda, Sebab, Terlalu Banyak Keindahan  
yang Terlewatkan dalam Ketergesa-gesaan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PERSEMBAHAN  
MAKASSAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta  
Karunianya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan  
baik.  
Alhamdulillah Rabbil'alamin

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku  
yang telah menjadi motivator terbesar dalam hidupku,  
adik-adikku, orang-orang yang saya sayang dan  
almamaterku



PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : "Pengaruh Efektivitas Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo"

Nama Mahasiswa : Ernika Fitri

NIM : 105721114617

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata (S1) pada tanggal 20 Agustus 2022 di program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 26 Muharram 1443 H

24 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Asriati, S.E., M.Si  
NIDN: 0031126303

  
Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M  
NIDN: 0907028401

Mengetahui,

Dekan

  
Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM : 651 507

Ketua Prodi Manajemen,

  
Masrullah, S.E., MM  
NBM: 1151 132



PRODI MANAJEMEN  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Ernika Fitri, Nrn : 105721114617 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Nomor 0020/SK-Y/61201/091004/2022, Tanggal 22 Muharram 1443/20 Agustus 2022M. sebagai salah satu syarat guna memperoleh **SARJANA MANAJEMEN** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 26 Muharram 1443 H

24 Agustus 2022

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, SE.,M.Si  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Ahmad AC,S.T.,M.M  
2. Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos.,M.M  
3. Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E.,M.MkTG  
4. Muhammad Nur Abdi, S.E.,M.M



Disahkan Oleh  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si  
 NBM : 651 507



PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Ernika Fitri

NIM : 105721114617

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : "Pengaruh Efektivitas Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo"

Dengan ini Menyatakan bahwa :

**Skripsi Yang Saya Ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan dan Tidak Dibuat Oleh Siapa pun.**

Dengan Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 26 Muharram 1443 H

24 Agustus 2022

Membuat Pernyataan,

  
Ernika Fitri

n : 105721114617

Dekan

  
Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si  
NBM : 651 507

Ketua Prodi Manajemen,

  
Masrullah, S.E., MM  
NBM: 1151 132

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Efektivitas Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo"

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa memben harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan seluruh keluarga besar atas dukungan baik berupa materi maupun moral dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini ada bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis memberikan apresiasi setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh Nur Rasyid, S.E. MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Asrianti, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Dr. Samsul Rizal, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah senantiasa membantu selama dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Terima kasih kepada Ibu Lurah Minangae dan seluruh pegawai kantor Kelurahan Minangae atas bantuannya dalam pelaksanaan penelitian.
9. Kepada Andi Erwin Sasmita yang telah mendukung, membantu dan support yang luar biasa kepada penulis.
10. Temanku Hasmiah dan Irmawati yang telah memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa juga dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Dan terima kasih banyak untuk semua pihak yang tidak bisa penulis tulis satu persatu, yang telah memberikan semangat, motivasi dan do'a sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak ketidak kesempurnaan yang akan ditemukan, maka dari itu, kepada semua pihak terutamanya para pembaca, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan penelitian selanjutnya.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi kita semua, terutama kepada Almamater Biru kita, Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar

*Billahi Fii Sabilil Haq Fastabiqul Khaairat Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 06 Januari 2022 M

04Jumadil Akhir 1443 H

Penulis,

## ABSTRAK

**ERNIKA FITRI, 2022**, pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Organisasi Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo. Skripsi, program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Ibu Asriati dan Pembimbing II Bapak Samsul Rizal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Efektivitas Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer yang diperoleh hasil penyebaran Angket Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektifitas Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan public pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo.

**Kata Kunci:** Efektifitas organisasi, Kualitas Pelayanan Publik.

## ABSTRACT

**ERNIKA FITRI, 2022**, *Effect of Public Service Quality on Organizational Effectiveness at the Minangae Village Office, Sajoanging District, Wajo Regency. Thesis, Management Studies program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Makassar. Supervised by Supervisor I Mrs. Asriati and Supervisor II Mr. Samsul Rizal.*

*This study aims to determine the effect of Organizational Effectiveness on the Quality of Public Services at the Minangae Village Office, Sioanging District, Wajo Regency. The type of data used in this study is primer data obtained from the results of distributing questionnaires at the Minangae Exit Office, Sioanging District, Wajo Regency. The analytical method used in this research is descriptive quantitative.*

*The results showed that Organizational Effectiveness had a positive and significant effect on the quality of public services at the Minangae Village Office, Sioanging District, Wajo Regency.*

**Keywords:** Organizational effectiveness, quality of public services.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	
HALAMAN JUDUL .....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Teori .....	6
B. Tinjauan Empiris .....	28
C. Kerangka Pikir .....	32
D. Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>

A. Jenis Penelitian .....	35
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	35
C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	35
D. Populasi .....	36
E. Sampel .....	36
F. Teknik Pengumpulan Data .....	37
G. Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN .....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Objek Penuelitian .....	40
B. Hasil Penelitian .....	47
C. Pembahasan dan hasil .....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 2.1 Tinjauan Empiris	23
Tabel 4.1 Uji Statistik Deskriptif	35
Tabel 4.2 Uji Validasi Variabel Efektifitas Organisasi	41
Tabel 4.3 Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik	42
Tabel 4.4 Uji Realibilitas	44
Tabel 4.5 Uji Analisis Regresi Sederhana	44
Tabel 4.6 Uji Determinasi R Square	46
Tabel 4.7 Uji t	46



## DAFTAR GAMBAR

Judul

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konsep

25

Gambar 4.1 Stuktural Organisasi



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengukuran efektivitas terhadap suatu organisasi publik merupakan suatu isu pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan in-efisiensi (Dwiyanto, 1999). Lebih lanjut Dwiyanto (1999) menjelaskan bahwa citra organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Karenanya tidaklah mengherankan kalau organisasi swasta sering kali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaruh terhadap efektivitas organisasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai efektivitas organisasi publik dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap efektivitas organisasi sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukurannya hendaknya dapat dimaksudkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang di bebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi efektivitas organisasi merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan.

Dalam hubungan ini, terdapat banyak faktor yang turut mempengaruhi efektivitas organisasi, diantaranya adalah sejauh mana organisasi tersebut

menjalankan fungsi pelayanan kepada publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dimensi dimensi kualitas pelayanan publik dapat dipastikan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi, khususnya organisasi Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan tertular. Menurut peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan Lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan Lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atau suatu barang, jasa dan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik, contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (kartu tanda penduduk) dan SKCK (surat keterangan catatan kepolisian), pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan yang berkualitas. Sebaiknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersedia tidak berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika perizinan mendirikan usaha di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat

tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah Efektivitas organisasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Efektivitas Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo.

## D. Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan:

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan dan efektivitas organisasi serta untuk Menyusun skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen di fakultas ekonomi dan bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.

## 2. Manfaat bagi Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan dan efektivitas organisasi kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

## 3. Manfaat bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan efektivitas organisasi yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan dan efektivitas organisasi yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

## 4. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik dan efektivitas organisasi sebagai bentuk kewajiban aparat pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

- d. Pelayanan Prima Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana, dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. Demokrasi dan partisipasi Mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f. Efisien dan efektif Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM, dan memperhatikan nilai-nilai hidup masyarakat.

Menurut Dwipayana dan Sutoro Eko (2003), good governance bukan semata-mata mencakup relasi dalam pemerintahan saja, tetapi terdapat 3 (tiga) pilar pokok yang mendukung kemampuan suatu bangsa atau negara dalam melaksanakan good governance, yaitu pemerintahan (*the state*), masyarakat (*civil society*), dan pasar atau dunia usaha. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik akan tercapai apabila penerapan otoritas politik, ekonomi, dan administrasi memiliki jaringan dan interaksi yang setara dan sinerjik.

Adapun prinsip utama good governance menurut Bappenas, 2003 yaitu:

- a. Transparansi
- b. Partisipasi masyarakat
- c. Akuntabilitas

Ketiga prinsip yang disebut diatas tidaklah dapat berjalan sendiri-sendiri, ketiganya memiliki hubungan yang berkesinambungan dan saling mempengaruhi satu sama lain. Masing-masing adalah instrumen yang diperlukan guna mencapai prinsip yang lainnya, dan ketiga prinsip ini merupakan instrumen yang diperlukan untuk mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik.

## 2. *Agency Theory* (Teori Keagenan)

Teori keagenan adalah hubungan antara dua pihak atau lebih, dimana satu pihak (agent) setuju untuk bertindak dengan persetujuan pihak yang lain (principal). Zimmerman dalam Syafitri (2012:10), mengatakan bahwa *agency problem* muncul ketika prinsipal mendelegasikan kewenangan pengambilan keputusan kepada agen. Menurut Meiser dalam Syafitri (2012:10), hubungan keagenan ini menyebabkan dua permasalahan, yaitu adanya informasi asimetris dimana agen secara umum memiliki lebih banyak informasi dari prinsipal dan terjadi konflik kepentingan akibat ketidaksamaan tujuan, dimana agen tidak selalu bertindak sesuai dengan tujuan kepentingan prinsipal. Dengan demikian, *agency problem* muncul karena agen muncul karena agen mempunyai informasi yang lebih baik, berkesempatan untuk mengambil keputusan atau bertindak sesuai dengan kepentingannya tanpa menghiraukan kepentingan principal.

## 3. Pengertian Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari dua yaitu efektivitas dan organisasi. Efektivitas menurut Ensiklopedia Administrasi (dalam Gie,1998; 147) berasal dari kata efektif, berarti terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan. Efektivitas menurut Mohyi (1999;209) berarti tingkat ketepatan pencapaian suatu tujuan atau sasaran. Pendapat lain efektivitas menurut Robbins (dalam Purnomo, 2006; 36) adalah suatu keberhasilan dalam memenuhi tuntutan pelanggan/siswa dengan penggunaan input atau biaya yang rendah.

Sedangkan organisasi oleh Indrawijaya (dalam Hutabarat, him. 6), diartikan sebagai suatu himpunan interaksi manusia yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang terkait di dalam ketentuan yang telah disetujui. Pendapat lain organisasi menurut Irawati (2013; 10) adalah kumpulan dari orang-orang yang memiliki tujuan yang sama dan untuk memenuhi kebutuhan Bersama. Selain itu, menurut Siagian (dalam Indrajid, 2013; 12) organisasi adalah segala bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan Bersama adan telah terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki antara seorang atau sekelompok yang disebut pemimpin dan dan seorang atau sekelompok yang disebut bawahan (karyawan).

Akhirnya, berdasarkan beberapa pengertian dari efektivitas dan organisasi tersebut penyusun simpulkan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat ketepatan atau kebersihan organisasi dalam mencapai tujuan yang sama antara pimpinan dan karyawan guna memenuhi kebutuhan Bersama.

#### 4. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi

Organisasi menurut Mohyi (1999; 214-215) dipengaruhi oleh faktor intern dan ekstern organisasi, berikut faktor-faktor tersebut:

##### a. Faktor-faktor Intern

###### 1) Struktur organisasi dan teknologi dan digunakan

Faktor ini berpengaruh dilihat dari tepat atau tidaknya struktur/susunan organisasi dan penggunaan teknologinya yang kemudian dihubungkan dengan tujuan besarnya organisasi, jumlah dan kualitas karyawan serta fasilitas yang ada.

###### 2) Kualitas dan perilaku sumber daya manusianya

Kualitas disini diartikan sebagai kemampuan dari segi pengetahuan maupun keterampilan yang dimiliki oleh karyawan yang dimiliki oleh karyawan. Sedangkan perilaku diartikan sebagai persepsi, keinginan maupun Tindakan dari karyawan.

###### 3) Budaya yang ada dalam organisasi

Budaya organisasi tercermin pada pola pikir, gaya berbicara, dan perilaku yang konsisten pada karyawan yang terlibat atau terkait dalam pengelolaan organisasi, misalnya menyangkut cara mengambil keputusan, cara berkomunikasi, dan cara berinteraksi di dalam lingkungan internal maupun dengan lingkungan eksternal.

###### 4) Kebijakan dan praktek manajemen

Makin tepat setiap kebijakan yang diambil dan makin baik praktek atau aktivitas manajerialnya, maka akan semakin efektif suatu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.

##### b. Faktor ekstern

#### 5) Perilaku dari lingkungan luar organisasi

Lingkungan luar organisasi meliputi keadaan perekonomian, kebijakan pemerintah, politik, sosial budaya, pelanggan, dan sebagainya.

Faktor ekstern ada yang dapat di kontrol, ada pula yang tidak dapat di kontrol, faktor yang tidak dapat dikontrol jauh lebih berpengaruh daripada faktor yang dapat dikontrol, karena terkadang faktor yang tidak dapat dikontrol akan menyulitkan organisasi dalam mengambil kebijakan dan penyusunan strategi untuk mencapai tujuan.

Steers (dalam Purnomo, 2006: 37-40) berpendapat terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi yaitu karakteristik/ciri organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, dan kebijakan/praktek manajemen. Berikut penjelasannya:

a. Karakteristik organisasi, merupakan hubungan yang sifatnya relative tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam struktur organisasi.

Dalam struktur organisasi, karyawan ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relative tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

b. Karakteristik lingkungan. Karakteristik ini mencakup:

##### 1) Lingkungan ekstern

Yaitu lingkungan yang berada di luar organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, khususnya

terkait dalam pembuatan keputusan dan pengambilan Tindakan.

2) Lingkungan intern

Yaitu lingkungan yang secara keseluruhan berada di dalam organisasi yang di kenal dengan iklim organisasi.

**5. Indikator-indikator efektifitas organisasi**

Menurut pendapat Steers (dalam Irawati, 2013; 6-7), terdapat lima wujud yang dapat mempengaruhi efektifitas organisasi, diantaranya:

a. Kejelasan tujuan

Tujuan sangat penting dirumuskan dengan jelas karena akan digunakan sebagai tolak ukur pembentukan organisasi. Tujuan tersebut dapat melahirkan berbagai macam fungsi dan fungsi-fungsi tersebut dapat memperkuat organisasi dan memberikan fokus bagi kegiatan-kegiatan organisasi untuk mencapai hasil-hasil yang dikehendaki secara baik. Penetapan tujuan yang baik memiliki syarat sebagai berikut:

- 1) Tujuan organisasi harus ditetapkan secara formal dan dirumuskan secara tertulis agar dapat diketahui, dipahami, dan dilaksanakan oleh seluruh anggota.
- 2) Jarak pencapaian tujuan berupa tujuan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka Panjang ditetapkan secara jelas.
- 3) Tujuan dirumuskan secara jelas dan lengkap agar mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 4) Tujuan organisasi tidak berbenturan dengan tujuan organisasi lainnya untuk menghindari terjadinya kebingungan yang dialami oleh anggota.

b. Filosofi dan sistem nilai

Filosofi berhubungan dengan hal mengapa organisasi dibentuk, apa dasar pemikirannya, dan apa yang ingin dicapai.

Dalam prakteknya, filosofi organisasi sering diwujudkan dalam Anggaran Rumah Tangga. Sedangkan tata nilai berkaitan dengan peraturan, ketentuan, dan kebijakan yang baku yang ditetapkan Bersama untuk dijadikan pedoman beraktivitas dalam organisasi. Tata nilai mengatur aktivitas perorangan dalam organisasi yang dijabarkan ke dalam bentuk peraturan-peraturan, seperti peraturan disiplin dan peraturan jam kerja.

c. Teknologi organisasi

Pemanfaatan teknologi modern yang diimbangi dengan kompetensi penggunaannya oleh karyawan akan menciptakan daya dukung bagi percepatan pencapaian tujuan organisasi.

d. Lingkungan organisasi

Lingkungan disini merupakan kondisi lingkungan/suasana kerja di dalam organisasi yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja dan hubungan yang harmonis bagi karyawan khususnya yang berkaitan dengan lingkungan fisik, seperti tingkat kebisingan, tata letak ruang kerja, penataan warna, dan penataan ruang dalam maupun luar ruangan. Lingkungan organisasi yang menandaikan akan mempengaruhi keefektivitasan organisasi.

e. Komposisi dan struktur

Komposisi menunjukkan adanya latar belakang (tingkat Pendidikan, tingkat kemampuan intelektual, ciri-ciri kepribadian, dan motivasi) dari anggota organisasi atau kualifikasi yang diperhatikan sejalan dengan peranan, tugas, dan fungsi serta aktivitas pencapaian tujuan. Sedangkan struktur organisasi mengacu pada bagaimana organisasi mengatur dirinya, dengan

membagi tugas dan peranan secara baik, penetapan uraian tugas secara lengkap serta jelas, dan adanya pengaturan kewenangan oleh unsur pimpinan secara jelas, sehingga mampu menggambarkan kebutuhan untuk pencapaian tujuan organisasi.

## 6. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu Lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah:

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 pasal 1 Ayat UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah:

Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang di berikan oleh

pemerintah baik yang diselenggarakan oleh Lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh Lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui produser kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dengan segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoangng Kabupaten Wajo dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan sajoangng yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintah yang demokratis.

## 7. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

### a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan Kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

**8. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerimaan layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini

sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang di peroleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

### 9. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dan pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimpangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A.S. Moenir (2006:204)

adalah "Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu."

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

#### **10. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah:

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya

manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Asep Adya Barata (2003:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelayanan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

#### **11. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik**

Bentuk-bentuk pelayanan publik adalah penggolongan produk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Amin Ibrahim berpendapat "bahwa ada dua bentuk pelayanan publik yaitu barang dan jasa". (Ibrahim, 2008:5)

Pelayanan dalam bentuk barang adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan dalam bentuk barang berwujud, sedangkan pelayanan dalam bentuk jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh

penerima layanan kepada penerima layanan dalam bentuk layanan jasa atau sifatnya tidak berwujud, namun dapat dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan barang lebih mudah dilakukan penilaian disbanding dengan pelayanan jasa dikarenakan sifat yang dimiliki oleh masing-masing pelayanan tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1, ada tiga bentuk pelayanan publik yang dapat di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yakni pelayanan administrative adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah terhadap kebutuhan keadministrasian. Adapun bentuk-bentuk upaya pelayanan administrasi tersebut seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Akta Kelahiran Anak, pembuatan Sertifikat Tanah, pembuatan Izin Mendirikan Bangunan, pembuatan Paspor dan lain-lainnya. Pelayanan barang adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kebutuhan barang.

Adapun bentuk pelayanan barang yang disediakan oleh pemerintah biasanya bersifat kebutuhan pokok seperti beras, listrik, minyak goreng, minyak tanah, gas dan barang-barang lain yang bersifat pokok. Pelayanan jasa adalah pemberian atau pemenuhan kebutuhan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat misalnya sarana transportasi, Pendidikan, Kesehatan, dan lainnya. Pemenuhan kebutuhan tersebut bisa dilakukan oleh pihak swasta, bahkan dapat terjadi suatu Kerjasama antara pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut.

Hal itu, tergantung dengan berbagai pertimbangan seperti sejauh mana keuntungan atau nilai positif apabila pelayanan tersebut diambil alih oleh

salah satu Lembaga tersebut (pemerintah atau swasta). Kerjasama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus berlandaskan pertimbangan-pertimbangan yang matang misalnya pengenaan biaya terhadap masyarakat, efektivitas pelayanan dan faktor pertimbangan yang lainnya.

## 12. Asas-Asas Pelayanan Publik

Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa asas-asas pelayanan public terdiri dari :

- a. Asas Kepentingan Umum
- b. Asas Kepastian Hukum
- c. Asas Kesamaan Hak
- d. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Asas Keprofesionalan
- f. Asas Partisipatif
- g. Asas Persamaan Perlakuan/tidak Diskriminatif
- h. Asas Keterbukaan
- i. Asas Akuntabilitas
- j. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
- k. Asas ketepatan Waktu dan Kecepatan
- l. Asas Kemudahan dan Keterjangkauan (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 4)

Asas kepentingan umum adalah pelayanan publik diselenggarakan atas dasar kepentingan masyarakat ramai (publik). Pelayanan tersebut ada karena masyarakat membutuhkan pelayanan tersebut. Kemudian, asas kepastian hukum adalah pelayanan publik diselenggarakan dengan hukum

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)
- b. Reliability (kehandalan)
- c. Responsiviness (ketanggapan)
- d. Assurance (jaminan)
- e. Emphaty (empati).

#### 14. Sendi pelayanan publik

Sendi pelayanan prima dikembangkan menjadi 14 (empatbelas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisitensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan.

sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggandapat ditempuh melalui:

- a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
- b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua apratur yang memberi pelayanan
- c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
- d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
- e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan melalui:

- a. Kosepsi penyusutan standar pelayanan prima
- b. Concep ( gagasan terbaru dan terancang)
- c. Competency( kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja)
- d. Conection ( hubungan yang baik)

## B. Tinjauan Empiris

Penelitian-penelitian mengenai kualitas pelayanan publik terhadap efektivitas organisasi dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya:

1.1 Tabel

NO	Nama Penelitian	Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lucky Kawase Femmy M. G. (2013)	Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kinerja (studi pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Minahasa Tenggara)	Kualitatif	<p>1. Hasil identifikasi variable menunjukkan bahwa secara umum, baik variable kualitas pelayanan publik maupun variable kinerja organisasi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa tenggara berada pada kategori "tinggi".</p> <p>2. Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja organisasi.</p>
2.	Tias Vela Erdina, Dyan Hardiani (2017)	Analisis efektivitas organisasi dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan gunungpati kota semarang	Kuantitatif	Hasil dan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas organisasi dalam program PATEN di kantor kecamatan gunungpati sudah sesuai dengan apa yang diharapkan

3.	Heri Hermanto, Nurul Fajri (2019)	Pengaruh Pelayanan terhadap Efektivitas Organisasi  Pada Kantor Camat Rumbai	Kuantitatif	<p>1. Dengan demikian hasil penelitian pelayanan pada kantor camat rumbai masuk dalam kategori cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>2. Hasil penelitian mengenai efektivitas organisasi pada kantor camat rumbai menunjukkan bahwa dalam pencapaian tujuan organisasi belum terlaksanakannya dengan baik berupa belum tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dan belum terlaksananya kegiatan-kegiatan dan program-program yang sudah ditetapkan oleh organisasi secara maksimal</p>
----	-----------------------------------	--	-------------	--

4	N.A. Dwi Putri (2018)	Efektivitas layanan SAMSAT di Kota Tanjung Pinang	Kualitatif	<p>Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa jika dari pendekatan sumber eksternal yang meliputi sosialisasi dan hubungan antara petugas dengan masyarakat sudah berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini bisa dilihat petugas sudah memberikan sosialisasi layanan Samsat Bergerak dengan cara memberikan informasi melalui media sosial dan layanan Samsat Bergerak dapat diterima oleh masyarakat, sehingga layanan Samsat Bergerak dapat berjalan efektif dan lancar.</p>
5	Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono	Efektivitas Pelayanan aparaturnya SAMSAT Kota Batu (Studi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Batu)	Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di Kantor SAMSAT yang dilakukan sudah efektif dan memuaskan pemohon pengurusan STNK, BPKB, serta</p>

				pajak kendaraan yang dinilai dari mutu pekerjaan, ketetapan waktu atau volume pekerja, pengetahuan dan inisiatif pegawai, serta sikap kerja yang telah diberikan dalam proses pelayanan kepada masyarakat
--	--	--	--	---

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Tias Vella dengan judul Analisis efektivitas organisasi dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan gunungpati kota semarang menggunakan metode kuantitatif sama dengan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif
2. Penelitian yang dilakukan Tias Vella dalam penelitian Analisis efektivitas organisasi dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan gunungpati kota semarang menggunakan program pelayanan terpadu sebagai landasan efektivitas sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori steers sebagai indikator efektivitas.
3. 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. Pengumpulan data melalui angket penelitian, sedangkan teknik analisa data menggunakan korelasi *Product Moment*, uji determinasi, dan uji t. sama dengan penelitian ini menggunakan metode yang sama.

4. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di desa bakarangan kecamatan kusan hulu kabupaten tanahumbu. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Berbeda dengan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif
5. Kualitas Pelayanan Publik merupakan salah satu variabel yang menentukan pencapaian tujuan dan sangat terkait langsung dengan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan yang di berikan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Jenis penelitian adalah Deskriptif Kuantitatif yang menjelaskan kualitas pelayanan publik, sama dengan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif

### C. Kerangka Pikir

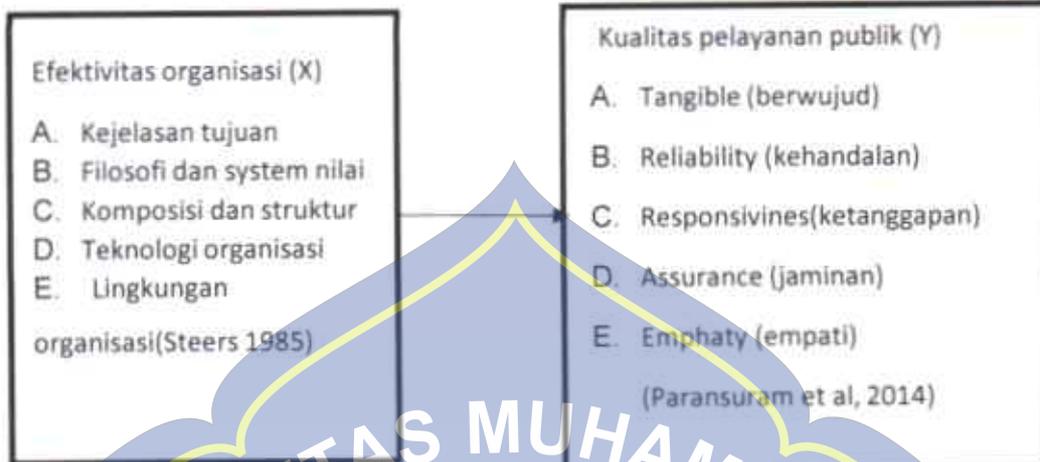
Kualitas Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam Pendidikan, Kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas organisasi terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan di kantor Kelurahan Minangae Kecamatan

Sajoanging Kabupaten Wajo, perlu dilakukan analisis mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai. Berdasarkan tersebut penelitian memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (reliability) dengan pelayanan yang tepat dan benar kenampakan fisik dan bukti langsung (tangible) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, dengan pelayanan secara cepat, jaminan dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/Lembaga, ketrampilan pegawai. Maka dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo.



UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

#### D. Hipotesis

Pengertian Hipotesis menurut Sugiyono (2011:51), yaitu "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data".

Maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut "diduga bahwa Efektivitas Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo".

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk mendapatkan jawaban pemecahan masalah terhadap fenomena-fenomena tertentu penelitian ini telah ditetapkan maka jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori.

Penelitian kuantitatif menurut Margono (2000) adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.

Menurut Supriyanto dan Machfudz (2010:287), penelitian Eksplanatori adalah untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan.

### B. Lokasi dan Waktu

Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo. Target waktu penelitian ini yaitu 2 (dua) bulan yakni mulai dari bulan November sampai Desember 2021.

### C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Penelitian ini dibatasi pada dua variabel, masing-masing: Efektivitas organisas sebagai variabel bebas, dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat.

Adapun definisi konsep dan indikator masing-masing variabel dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Efektivitas organisasi sebagai variabel bebas (X) adalah suatu tingkat

prestasi yang dicapai organisasi pemerintah daerah, khususnya pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di kelurahan Minangae sebagai pelaksanaan teknik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat (Y) adalah tingkat keunggulan yang dihadapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi tuntutan pelanggan. Bila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Jadi, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan atau tuntutan pelanggan.

#### D. Populasi

Populasi adalah semua karakteristik terkait obyek/subyek penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2009:90) yang mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai yang ada di kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo, tercatat jumlah pegawai yang ada sebanyak 45 orang.

#### E. Sampel

Sampel adalah Sebagian populasi atau wakil populasi yang diteliti (Arikontu,2016). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah Teknik pengambilan sampel dimana jumlah

sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100, seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Jadi, estimasi besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 pegawai di kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo.

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah Teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh penelitian untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Studi Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara menelaah kepustakaan di perpustakaan dan mengumpulkan buku-buku, bahan-bahan tulisan, dan referensi-referensi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian sastra juga merupakan bagian penting dari kegiatan penelitian karena dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.

##### 2. Kuesioner

Yakni metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.

#### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan dasar dari penentuan dasar untuk menganalisa hasil interpretasi dari responden, dalam penelitian ini memiliki variabel independent dan dependent.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan suatu bentuk analisis yang diperuntukkan bagi data yang besar yang dikelompokkan ke dalam kategori-kategori yang berwujud angka-angka, dimana data yang akan diperoleh adalah data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber, dari data yang diperoleh kemudian akan diolah menggunakan teknik analisis regresi berganda.

### 1. Analisis Deskriptif

Teknik analisis data yang akan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah Teknik analisis statistika deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi responden penelitian, dan penyajian dilakukan dengan bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentasenya.

### 2. Analisis Regresi sederhana

Analisis regresi sederhana adalah hubungan antara variabel independent (X) dan variabel dependen (Y) secara linear. Metode penelitian tersebut digunakan untuk memperoleh nilai positif atau negative terhadap variabel yang diteliti dan untuk menentukan nilai dari variabel apakah mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana, yaitu  $Y = a + bX$

Dimana:

Y : Kualitas Pelayanan Publik

a : konstanta (nilai Y apabila X=0)

b : koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan) X: Efektivitas

Organisasi

### 3. Uji hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan dengan uji t.

a. Uji parsial (uji-t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen, ditunjukkan oleh tabel koefisien. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka keputusannya adalah ditolak atau variabel independent secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka keputusannya adalah diterima atau variabel independent secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah singkat

Kabupaten wajo merupakan salah satu kabupaten yang terletak di wilayah Sulawesi tepatnya Provinsi Sulawesi Selatan dan yang dikelilingi dengan Sulawesi Barat, Tengah, dan Tenggara. Kabupaten Wajo kaya akan potensi sumber daya alam dimana sebagian dari potensi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal. Salah satunya adalah lahan sawah yang masih berharap dengan air hujan yang tidak menentu musimnya, sebagian juga lahan sawah yang mengharapkan air bendungan yang sudah berada dua titik area lokasi perusahaan UD. Hamzah dan itu disebut dengan lahan sawah irigasi, maka potensi untuk berproduksinya suatu perusahaan penggilingan padi UD. Hamzah sangatlah tinggi. Sumber daya alam dan hasilnya merupakan sumber utama penghasilan daerah Kabupaten Wajo tepatnya Kecamatan Maniampajo, khususnya dari sektor pertanian dan hasil lainnya.

Kabupaten Wajo dengan Ibu Kota Sengkang, terletak dibagian tengah Provinsi Sulawesi Selatan dengan jarak 242 km dari Ibu Kota 93 Provinsi, 101 memanjang pada arah laut tenggara dan terakhir merupakan selat, dengan posisi geografis antara 3°39'-4°16' Lintang Selatan dan 119°53'-120°27' Bujur Timur. 102 Adapun batas wilayah Kabupaten Wajo sebagai berikut 103 : Sebelah Utara : Kabupaten Luwu dan Kabupaten Sidrap, Sebelah Timur Kabupaten Bone dan Kabupaten Soppeng, Sebelah

Selatan : Teluk Bone, Sebelah Barat : Kabupaten Soppeng dan Kabupaten Sidrap Luas wilayahnya adalah 2.506,19 km<sup>2</sup> atau 4,01% dari luas Provinsi Sulawesi Selatan dengan rincian Penggunaan lahan terdiri dari lahan sawah 86.297 Ha (34,43%) dan lahan kering 164.332 Ha (65,57%).<sup>104</sup>

Pada tahun 2014 Kabupaten Wajo telah berbagi membagi 14 wilayah kecamatan selanjutnya dari keempat-belas wilayah kecamatan di dalamnya terbentuk wilayah-wilayah yang lebih kecil yaitu secara keseluruhan terbentuk 44 wilayah yang berstatus kelurahan dan 132 wilayah yang berstatus Desa. Masing-masing wilayah kecamatan tersebut mempunyai potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia yang berbeda meskipun perbedaan itu relatif kecil, sehingga pemanfaatan sumber-sumber yang ada relatif sama untuk menunjang pertumbuhan pembangunan di wilayahnya.

Topografi di Kabupaten Wajo mempunyai kemiringan lahan cukup bervariasi mulai dari datar, bergelombng hingga berbukit. Sebagian besar wilayahnya tergolong datar dengan kemiringan lahan/lereng 0-2% luasnya mencapai 212.341 Ha atau sekitar 84 %, sedangkan lahan datar hingga bergelombng dengan kemiringan/ lereng 3-15% luas 21.116 Ha (8,43%), lahan yang berbukit dengan kemiringan/lereng diatas 16-40% luas 13.752 Ha (5,50%) dan kemiringan lahan diatas 40% (bergunung) hanya memiliki luas 3.316 Ha (1,32%).<sup>105</sup> Secara morfologi, Kabupaten Wajo mempunyai ketinggian lahan di atas permukaan laut (dpl) dengan perincian sebagai berikut:

- 1) 0 – 7 meter, luas 57,263 Ha atau sekitar 22,85 %
- 2) 8 – 25 meter, luas 94,539 Ha atau sekitar 37,72 %

3) 26 – 100 meter, luas 87,419 Ha atau sekitar 34,90 %

4) 101 – 500 meter, luas 11,231 Ha atau sekitar 4,50 % dan ketinggian di atas 500 meter luasnya hanya 167 Ha atau sekitar 0,66 %.)

Kondisi Alam dan tata guna lahan di Kabupaten Wajo secara terdiri atas sawah, perkebunan, perumahan, tambak, fasilitas sosial, fasilitas ekonomi dan lahan kosong. Pergeseran pemanfaatan lahan di wilayah Kabupaten Wajo secara umum belum mengalami perubahan yang cukup drastis hanya beberapa bagian kawasan strategis di wilayah perkotaan cepat tumbuh akibat terjadinya peningkatan pembangunan jumlah unit perumahan dan pengadaan sarana dan prasarana umum.

## 2. Visi dan Misi Kantor Kelurahan

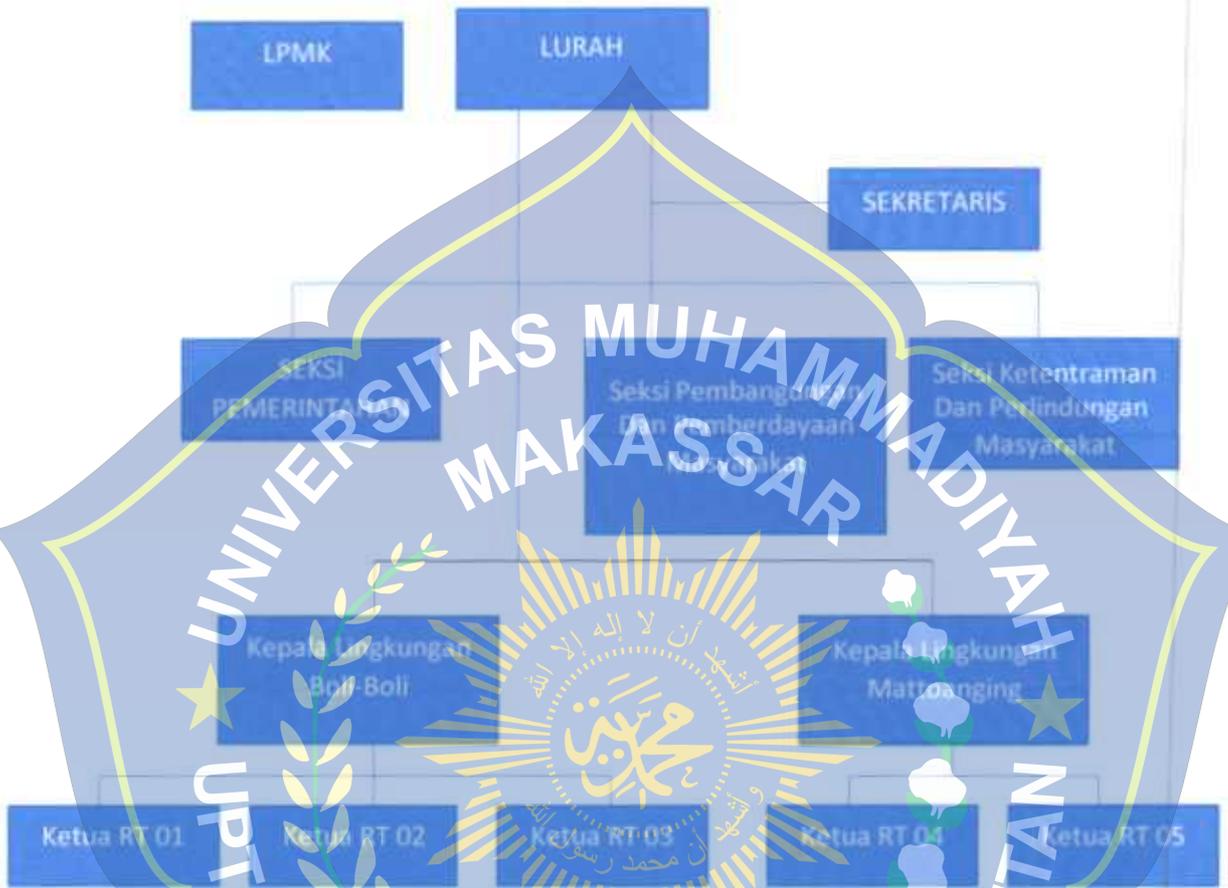
### a. Visi

"Terwujudnya Kelurahan Pangongangan yang Lebih Maju dan Sejahtera"

### b. Misi

1. Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat.
2. Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (Good Governance), melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat.
3. Meningkatkan Pembangunan Berbasis Pada Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengawasan Pembangunan.
4. Mewujudkan Kemandirian Ekonomi dan Meratakan Tingkat Kesejahteraan Masyarakat.
5. Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Kontrol Kinerja dan Akuntabilitas.

### 3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging  
Kabupaten Wajo

#### 4. Job Deskripsi

##### a. Lurah

Mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berikut adalah fungsi dari lurah:

- 1) Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan;
- 2) Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat;
- 3) Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitasi ekonomi dan pembangunan;
- 4) Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- 5) Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di wilayah keturahan;
- 6) Pengelolaan urusan kesekretariatan

##### b. Sekretaris

Mempunyai tugas pokok mengoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan penyusunan program. Pengelolaan urusan keuangan dan pengelolaan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan serta administrasi kepegawaian. Berikut adalah fungsi dari sekretaris:

- 1) Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan, dan pengendalian penyusunan program dan rencana kegiatan kelurahan;

- 2) Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan, dan pengendalian penyusunan rencana anggaran;
- 3) Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian pengelolaan urusan surat menyurat, ekspedisi dan kearsipan;
- 4) Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian urusan rumah tangga dan perlengkapan; dan
- 5) Penyusunan program, pembinaan, pengaturan, pengendalian dan evaluasi pengelolaan administrasi kepegawaian.

c. Seksi Pemerintahan

Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pelaporan di bidang urusan pemerintahan dan pertanahan serta pemberdayaan masyarakat. Berikut adalah fungsi dari seksi pemerintahan dan kemasyarakatan:

- 1) Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan;
- 2) Pengumpulan bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat;
- 3) Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan;
- 4) Pelaksanaan tugas-tugas pembantuan di bidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan;
- 5) Pelaksanaan tugas-tugas di bidang administrasi pertanahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 6) Pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pembinaan lembaga

kemasyarakatan;

- 7) Pelaksanaan pelayanan dan pengelolaan administrasi kependudukan dan data-data kependudukan;
- 8) Pelaksanaan pembinaan dalam bidang keagamaan, kesehatan, keluarga berencana dan pendidikan masyarakat;
- 9) Pengumpulan penyaluran dana/bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya;
- 10) Pembinaan kegiatan pengumpulan zakat, infak dan shadaqah;
- 11) Pelaksanaan pengumpulan dana Palang Merah Indonesia (PMI);
- 12) Pengumpulan bahan dan menyusun laporan di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan.

d. Seksi Pembangunan dan pemberdayaan Masyarakat

Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan. Berikut adalah fungsi dari seksi ekonomi dan pembangunan;

- 1) Pengumpulan, pengolahan, dan evaluasi data di bidang ekonomi dan pembangunan;
- 2) Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan;
- 3) Pembinaan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pemeliharaan prasarana dan sarana fisik asset pemerintahan kota di lingkungan kelurahan;
- 4) Pelaksanaan administrasi perekonomian dan pembangunan di

kelurahan;

- 5) Pembinaan dan penyiapan bahan-bahan dalam rangka pelaksanaan Musyawara
- 6) Rencana Pembangunan (Musrenbang) Tingkat Kelurahan;
- 7) Pengumpulan bahan dan penyusunan laporan di bidang perekonomian dan pembangunan.

e. **Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum**

Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban kelurahan. Berikut adalah fungsi dari seksi ketentraman dan ketertiban umum:

- 1) Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data di bidang ketentraman dan ketertiban kelurahan;
- 2) Pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat termasuk pembinaan perlindungan masyarakat;
- 3) Pelayanan masyarakat di bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat termasuk penanggulangan bencana alam;
- 4) Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat untuk menciptakan keamanan swakarsa di kelurahan.

**B. Hasil Penelitian**

Teknik analisis dalam penelitian dahulu dilakukan secara manual. Artinya data yang telah terkumpul dihitung menggunakan rumus statistik. Seiring perkembangan zaman, teknik analisis data dalam penelitian seperti ini dapat dilakukan menggunakan software khusus untuk analisis data yang

dinamakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

### 1. Statistik Deskriptif

Pada bagian ini digambarkan atau dideskripsikan data masing-masing variabel yang telah diolah dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi dari masing-masing variabel.

**Tabel 4.1**  
**Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
efektivitas	45	85,00	125,00	93,1111	29,39482
kualitas	45	85,00	125,00	102,4000	8,46222
Valid N (listwise)	45				

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil statistik deskriptif yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 dideskripsikan variable Efektivitas organisasi (X) dengan jumlah data (N) sebanyak 45 dengan periode waktu menunjukkan nilai rata-rata (mean) 93,1111 dengan standar deviasi sebesar 29,395 Nilai terendah (minimum) 85,00, sedangkan nilai tertinggi (maksimum) adalah 125,00. Berdasarkan hasil statistik deskriptif yang ditunjukkan pada Tabel 4.1 dideskripsikan variable Kualitas pelayanan publik (y) dengan jumlah data (N) sebanyak 45 dengan menunjukkan nilai rata-rata (mean) 102,4000 dengan standar deviasi sebesar 8,6422 Nilai terendah (minimum) 85,00, sedangkan nilai tertinggi (maksimum) adalah 125,00.

### 2. Uji Kualitas Data

#### a) Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:52-53) uji validitas digunakan untuk mengukur

sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ketentuan dasar yang digunakan dengan pearson correlation, dimana jika tingkat significant  $>0,05$  atau 5% maka outpun pearson correlation dikatakan valid. (Nimas,Ayu 2021).

b) Variabel Efektivitas Organisasi

Variabel Efektivitas Organisasi terdiri dari 25 butir pertanyaan. Hasil uji validitas variabel Efektivitas organisasi dijabarkan sebagai berikut

**Tabel 4.2**  
**Uji Validasi Variabel Efektivitas organisasi**

NO	R TABEL	SIGNIFIKA NSI R HITUNG	KET
1	0,312	0,606	Valid
2	0,312	0,790	Valid
3	0,312	0,610	Valid
4	0,312	0,946	Valid
5	0,312	0,946	Valid
6	0,312	0,946	Valid
7	0,312	0,903	Valid
8	0,312	0,946	Valid
9	0,312	0,685	Valid
10	0,312	0,701	Valid
11	0,312	0,881	Valid
12	0,312	0,946	Valid
13	0,312	0,946	Valid
14	0,312	0,777	Valid

15	0,312	0.734	Valid
16	0,312	0.946	Valid
17	0,312	0.946	Valid
18	0,312	0.946	Valid
19	0,312	0.903	Valid
20	0,312	0.946	Valid
21	0,312	0.646	Valid
22	0,312	0.803	Valid
23	0,312	0.728	Valid
24	0,312	0.722	Valid
25	0,312	0.946	Valid

Sumber : data diolah SPSS, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 25 butir pertanyaan dengan nilai rtabel sebesar 0.312, dari 25 butir pertanyaan tidak terdapat butir pertanyaan yang tidak valid atau mempunyai nilai signifikansi rhitung < rtabel, sehingga tidak ada butir pertanyaan yang dikeluarkan dari daftar pertanyaan. Instrumen ini dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian karena pernyataan lainnya sudah dapat mewakili untuk mengukur indikator dari variabel Penerapan Efektivitas organisasi.

#### 1) Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Variabel Kualitas Pelayanan Publik terdiri dari 25 butir pertanyaan. Hasil uji validitas variabel Kualitas pelayanan publik dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 4.3

## Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik

NO	R TABEL	SIGNIFIKANSI R HITUNG	KET
1	0,312	0.604	Valid
2	0,312	0.794	Valid
3	0,312	0.606	Valid
4	0,312	0.955	Valid
5	0,312	0.955	Valid
6	0,312	0.955	Valid
7	0,312	0.918	Valid
8	0,312	0.955	Valid
9	0,312	0.672	Valid
10	0,312	0.686	Valid
11	0,312	0.890	Valid
12	0,312	0.955	Valid
13	0,312	0.955	Valid
14	0,312	0.756	Valid
15	0,312	0.711	Valid
16	0,312	0.955	Valid
17	0,312	0.955	Valid
18	0,312	0.955	Valid
19	0,312	0.918	Valid
20	0,312	0.955	Valid
21	0,312	0.631	Valid
22	0,312	0.799	Valid
23	0,312	0.709	Valid
24	0,312	0.713	Valid
25	0,312	0.955	Valid

Sumber : data diolah SPSS, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 25 butir pertanyaan dengan nilai r tabel sebesar 0,361, dari 25 butir pertanyaan tidak terdapat butir perta

nyaan yang tidak valid atau mempunyai nilai signifikansi  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , sehingga tidak ada butir pertanyaan yang dikeluarkan dari daftar pertanyaan. Instrumen ini dapat digunakan sebagai alat ukur dalam Kualitas Pelayanan Publik, karena pernyataan lainnya sudah dapat mewakili untuk mengukur indikator dari variabel Kualitas Pelayanan Publik.

#### b) Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016:47) uji realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari *varia*konstruk. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji cronbach alpha dimana jika setiap variabel dikatakan reliabel saat nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60 ( $>0,60$ ) (Rizki, Eka 2020).

Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cornbach's Alpha	Nilai r table	Kriteria
1	Efektivitas organisasi	0,965	$>0,312$	Reliabel
2	Kualitas pelayanan publik	0,971	$>0,312$	Reliabel

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan data tabel 4.4, hasil uji coba instrumen pada 45 responden uji coba kemudian dianalisis menggunakan bantuan SPSS Statistic 22 diperoleh nilai *Cronbac*'hs Alpha variabel efektivitas organisasi dan kualitas pelayanan publik lebih besar dari 0, 312 sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak di gunakan.

### 3. Uji Analisis regresi sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengestimasi hubungan antara dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen. Tujuan dari regresi linier sederhana ini untuk memodelkan hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 4.5  
Uji Analisis Regresi sederhana

Model	Coefficients <sup>a</sup>			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	24,985	4,102	
	x	,724	,412	,287

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan publik

Sumber : olahan data SPSS 28

Berdasarkan pada hasil koefisien regresi (B) diatas, maka diperoleh nilai persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 24,985 + 0,724 X$$

Persamaan hasil regresi linear sederhana diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 24,985. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan

bahwa jika variabel independen Efektivitas Organisasi (X) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kualitas pelayanan publik adalah 24,985

2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Efektivitas Organisasi (X) yaitu sebesar 0,724. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif (searah) antara variabel Efektivitas Organisasi dan Kualitas pelayanan publik. Hal ini artinya jika variabel Efektivitas Organisasi mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel Kualitas pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 0,724.

#### 4. Uji hipotesis

##### a. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1) (Ghozali, 2016: 97).

Tabel 4.6

##### Uji Koefisien R Squer

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.337 <sup>a</sup>	.114	.049	180,73820
a. Predictors: (Constant), SIZE, CSR, ROA				
b. Dependent Variable: ETR				

Sumber: data diolah, 2021

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa Nilai R Square 0,114 ini

berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R", yaitu  $0,337 \times 0,337 = 0,114$ . besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,114 atau 11,4%. Angka tersebut mengandung makna bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y yaitu sebesar 11,4%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 11,4\% = 88,6\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

#### b. Uji t

Uji parsial atau uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat pengaruh variabel masing-masing terhadap variabel terikatnya. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat perbandingan antara t hitung dengan t tabel atau dengan melihat masing-masing kolom signifikan pada t tabel, Ika Puspita (2018). Hasil Uji Kelayakan Model disajikan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Uji t

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1 (Constant)	24,985	4,102		23,088	,000
Efektivitas organisasi	,724	,412	,287	1,967	,045

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan publik

Sumber : data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas nilai t tabel adalah sebesar 1,685 dan nilai t hitung dari Kualitas pelayanan publik (x) sebesar 1,967, dapat dilihat t hitung > t table dan nilai signifikan < 0,05. maka dapat disimpulkan H1 diterima dan H0 ditolak yang berarti variabel independent Efektivitas organisasi (x) berpengaruh

secara signifikan secara terhadap variabel dependen Kualitas pelayanan public (y).

### C. Pembahasan dan Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Eektivitas organisasi terhadap Kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Minangae Kecamatan Sioanging Kabupaten Wajo. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka pembahasan mengenai hasil penelitian adalah sebagai berikut

#### 1. Pengaruh Efektivitas Organisasi terhadap Kualitas Layanan Publik.

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan dengan menggunakan bantuan program SPSS 22 dengan model regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel bebas (Independen) yaitu Efektivitas Organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian berdasarkan uji simultan  $t$  pada table 4.7 diatas diketahui bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 1,967 dari nilai tersebut dapat dilihat  $t$  hitung  $>$   $t$  table maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil diatas sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh L Tias Vela Erdina, Dyah Hardiani (2017)) dengan judul penelitian "Analisis efektivitas organisasi dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan gunungpati kota semarang" dimana hasil penelitian yang di dapatkan menyatakan bahwa Efektivitas organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas

pelayanan publik.

Jika kantor Kelurahan Minangae bisa meningkatkan lingkungan organisasi yang aman, supportive, maka akan meningkatkan kualitas kerja pegawai terutama kehandalan pegawai dalam menyelesaikan permintaan dari pelanggan/masyarakat.

Efektivitas organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan publik, dimana Efektivitas organisasi merupakan tingkat ketepatan atau kebersihan organisasi dalam mencapai tujuan yang sama antara pimpinan dan karyawan guna memenuhi kebutuhan Bersama. Sesuai dengan teori yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu Teori legitimasi (Legitimacy Theory) menjelaskan kontrak sosial organisasi dengan masyarakat, kelangsungan hidup perusahaan akan terancam jika masyarakat merasa organisasi telah melanggar kontrak sosialnya. Dimana jika masyarakat merasa tidak puas dengan operasi organisasi secara sah (legitimate) maka masyarakat dapat mencabut kontrak sosial dalam operasi organisasi (Napitu et al, 2016).

Hasil dan penjelasan diatas menunjukkan bahwa perusahaan yang efektif dalam menjalankan organisasi akan cenderung mengutamakan kualitas layanan yang baik.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Efektivitas Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Saoanging Kabupaten Wajo yang ditunjukkan dengan besaran nilai  $t$  tabel adalah sebesar 1,685 dan nilai  $t$  hitung dari Efektivitas organisasi ( $x$ ) sebesar 1,967, dapat dilihat  $t$  hitung  $>$   $t$  table dan nilai signifikan  $<$  0,05 maka dapat disimpulkan  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti variabel independent Efektivitas organisasi ( $x$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen Kualitas pelayanan publik ( $y$ ).

Bahwa Efektivitas Organisasi pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging kabupaten Wajo akan mempengaruhi kinerja para pegawai karena hal tersebut kualitas pelayanan yang di berikan juga mampu membuat para pengguna layanan merasa nyaman.

#### B. Saran

Mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan, saran dan masukan yang penulis dapat sampaikan adalah

1. Bagi instansi agar lebih mengoptimalkan lagi keefektivitasan organisasi agar dapat menambah kualitas pelayanan yang lebih optimal sehingga pengguna layanan lebih merasa nyaman saat menggunakan layanan

tersebut.

2. Bagi peneliti lain, semoga penelitian ini bisa menjadi referensi baru untuk penelitian yang memiliki keterkaitan judul yang sama kedepannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Feber, W. (2019). *Studi Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah Kabupaten Bulungan*. DIA: Jurnal Administrasi Publik
- Gie, T. (1998). *Ensiklopedia Administrasi* Jakarta: Gunung Agung.
- Irawan, Z. A. A. B., & Rande, S. (2018). *Studi Tentang Standar Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Ktp Elektronik (E-Ktp) Di Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda*.
- Heri Hermanto (2019). *Pengaruh Pelayanan terhadap Efektivitas Organisasi Pada Kantor Camat Rumbai*. JIAGANIS
- Kawahe, L., Tulusan, F., & Kiyai, B. (2016). *Pengaruh Kualitas Relayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara)*. *Jurnal Administrasi Publik*
- Muthoharoh, M. (2019). *Pengaruh Pendidikan Agama Dalam Pengaruh Pendidikan Agama Dalam Keluarga Dan Budaya Religius Sekolah Terhadap Kecerdasan Emosional Siswa Mts Nu Cantigi Indramayu*. *Geneologi PAI: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 6(2), 149-154.
- Ningsih, N. H. I., & Jahadianti, O. G. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram*. *JIAF (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 13-24.
- Noor, I. R. J. (2019). *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang*.
- Nurrofi, A. (2012). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Departemen Produksi Pt. Leo Agung Raya Semarang*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 3(1).

- Septiowati, R., & Oktavianna, R. (2019). *Pengaruh Semangat Kerja, Hygiene Factor Dan Employee Engagement Terhadap Efektivitas Organisasi Pada Prodi S1 Akuntansi Universitas Pamulang*. *EkoPreneur*, 1(1), 112-125.
- Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Tias Vela Erdina dkk. (2017). *Analisis Efektivitas organisasi dalam program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Gunung pati Kota semarang*. *Jurnal Ilmu Administrasi UNDIP*.
- Violita, P. P. (2015). *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak WPOP Di Lingkungan Universitas Negeri Surabaya*. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 3(3).
- Zamroni, Z., Affuddin, A., & Widodo, R. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. *Respon Publik*.

L

A

M

P

I

R

A

N



## Lampiran 1 :

## KUESIONER PENELITIAN

PengaruhE Efektivitas Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan  
 Publik Pada Kantor Kelurahan Minangae Kecamatan Sajoanging  
 Kabupaten Waja

Petunjuk pengisian kuesioner

1. Mohon diberi tanda (√) pada kolom jawaban Bapak/Ibu yang dianggap paling sesuai. Pendapat Anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna:

Sangat setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang setuju (KS) = 3

Tidak setuju (TS) = 2

Sangat tidak setuju (STS) = 1

2. Setiap jawaban hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan anda
4. Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu berikan kepada yang menyerahkan kuesioner
5. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama responden :

Usia :

Alamat :

Jenis kelamin :

Tingkat pendidikan :

## 1. VARIABEL EFEKTIVITAS ORGANISASI

No	Deskripsi	SS	S	N	KS	SKS
1.	Beban kerja yang saudara emban di instansi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah di tetapkan					
2.	Di instansi saudara memberikan ruang keluasaan dalam bekerja dalam artian tidak bersifat sentralistik kepemimpinan dari atasan					
3.	Dalam melaksanakan tugas sehari-hari di kantor saudara tidak tergantung kepada orang lain. Baik atasan maupun rekan kerja. Bekerja tanpa perintah dan sesuai dengan tupoksi					
4.	Pada unit organisasi, anda dapat memberikan perubahan-perubahan yang bersifat kinerja dan pengembangan organisasi					
5.	Segala sesuatu saudara kerjakan di instansi sudah memenuhi kebutuhan fisik sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan kemetrolagian					
6.	Pekerjaan saudara mendapat respon positif dari masyarakat karena yang anda kerjakan memiliki kepentingan dalam kehidupan sehari-hari					
7.	Interaksi antar sesama pegawai terjalin dengan baik					
8.	Kerja sama dan dukungan rekan kerja sudah terjalin dengan baik dan meningkat kinerja saudara					
9.	Atasan selalu mendukung					

	pekerjaan saudara dengan baik dengan memberikan imbalan dalam kesuksesan anda mengerjakan pekerjaan					
10.	Undang-undang yang diberlakukan telah dapat mendukung peningkatan kinerja pada instansi saudara.					
11.	Tugas fungsi dan pokok yang diatur oleh pimpinan sudah relevan dan berjalan dengan baik					
12.	Terjadinya konflik dalam manajemen kepemimpinan organisasi instansi saudara					
13.	Dalam memberikan pelayanan pemberi pelayanan bersikap sopan santun					
14.	Dalam memberikan pelayanan pemberi pelayanan bersikap disiplin					
15.	Dalam memberikan pemberi pelayanan bersikap ramah					
16.	Dalam memberikan pelayanan pemberi pelayanan bersikap memberikan pelayanan dan ikhlas					
17.	Lingkungan pelayanan tertib dan teratur					
18.	Disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, dan rapi					
19.	Lingkungan kerja yang indah dan sehat					
20.	Tempat pelayanan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.					
21.	Dalam memberikan pelayanan pemberi pelayanan bersikap sopan santun					
22.	Tugas fungsi dan pokok yang diatur oleh pimpinan sudah relevan dan berjalan dengan baik					
23.	Terjadinya konflik dalam manajemen kepemimpinan organisasi instansi saudara					
24.	Dalam memberikan pelayanan pemberi pelayanan bersikap sopan santun					
25.	Dalam memberikan pelayanan pemberi pelayanan bersikap disiplin					

## 2. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

No.	Deskripsi	SS	S	N	KS	SKS
1.	Prosedur yang diterapkan dalam pelayanan kemitrologian yang diterapkan mudah?					
2.	Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat anda kerjakan dengan lancer.					
3.	Dalam melaksanakan tugas pelayanan tidak menunda-nunda waktu dengan cepat anda selesaikan					
4.	Prosedur dan bentuk pelayanan yang anda berikan tidak berbelit-belit					
5.	Apakah pernah ada komplain dan bentuk prosedur pelayanan?					
6.	Prosedur pelayanan tertulis dan dijalankan dengan baik					
7.	Persyaratan pelayanan mudan dilengkapi					
8.	Prosedur pelayanan tertulis dan dijalankan dengan baik					
9.	Persyaratan pelayanan mudah dilengkapi					
10.	Adanya unit kerja yang ditunjuk untuk melayani					
11.	Tarif pelayanan tidak melewati standar yang telah ditetapkan					
12.	Waktu memberikan pelayan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan demi kepentingan dan hak pengguna layanan					
13.	Masyarakat yang dilayani merasa kamanan pada unit pelayanan					
14.	Pengguna pelayanan mendapatkan kepastian hukum					
15.	Hasil pelayanan dapat diterima dengan benar					
16.	Sasaran kerja yang dicapai sudah tepat					
17.	Segala sesuatu hasil pelayanan sah sesuai dengan ketepatan yang berlaku					
18.	Bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan					
19.	Menyelesaikan keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik					
20.	Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai					
21.	Peralatan kerja dan pendukung yang lainnya memadai					

22.	Adanya sarana teknologi dan informatika						
23.	Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai						
24.	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat						
25.	Pegawai dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika						



## Lampiran 2 :

## Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
efektivitas	45	85,00	125,00	93,1111	29,39482
kualitas	45	85,00	125,00	102,4000	8,46222
Valid N (listwise)	45				

## Uji Validasi Variabel Efektivitas organisasi

NO	R TABEL	SIG	KET
1	0,312	0,605	Valid
2	0,312	0,790	Valid
3	0,312	0,610	Valid
4	0,312	0,946	Valid
5	0,312	0,946	Valid
6	0,312	0,946	Valid
7	0,312	0,903	Valid
8	0,312	0,946	Valid
9	0,312	0,685	Valid
10	0,312	0,701	Valid
11	0,312	0,881	Valid
12	0,312	0,946	Valid
13	0,312	0,946	Valid
14	0,312	0,777	Valid
15	0,312	0,734	Valid
16	0,312	0,946	Valid
17	0,312	0,946	Valid

18	0,312	0,946	Valid
19	0,312	0,903	Valid
20	0,312	0,946	Valid
21	0,312	0,646	Valid
22	0,312	0,803	Valid
23	0,312	0,728	Valid
24	0,312	0,722	Valid
25	0,312	0,946	Valid

Uji Validasi Variabel Efektivitas organisasi

NO	R TABEL	SIG	KET
1	0,312	0,604	Valid
2	0,312	0,794	Valid
3	0,312	0,606	Valid
4	0,312	0,955	Valid
5	0,312	0,955	Valid
6	0,312	0,955	Valid
7	0,312	0,918	Valid
8	0,312	0,955	Valid
9	0,312	0,672	Valid
10	0,312	0,686	Valid
11	0,312	0,890	Valid
12	0,312	0,955	Valid
13	0,312	0,955	Valid
14	0,312	0,756	Valid
15	0,312	0,711	Valid

			d
16	0,312	0,955	Valid
17	0,312	0,955	Valid
18	0,312	0,955	Valid
19	0,312	0,918	Valid
20	0,312	0,955	Valid
21	0,312	0,631	Valid
22	0,312	0,799	Valid
23	0,312	0,709	Valid
24	0,312	0,715	Valid
25	0,312	0,955	Valid

#### Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cornbach's Alpha	Nilai r table	Kriteria
1	Efektivitas organisasi	0,965	>0,312	Reliabel
2	Kualitas pelayanan publik	0,971	>0,312	Reliabel

#### Uji Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	94,698	1,102	
	efektivitas	,063	,042	,287

a. Dependent Variable: kualitas

#### Uji Koefisien R Squer

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,337 <sup>a</sup>	,114	,049	180,73820

a. Predictors: (Constant), SIZE, CSR, ROA

b. Dependent Variable: ETR

### Uji Koefisien R Squer

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.337 <sup>a</sup>	.114	.049	180,73820

a. Predictors: (Constant), SIZE, CSR, ROA  
b. Dependent Variable: ETR

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	94,698	4,102		23,088	,000
	efektivitas	,083	,042	,287	1,967	,045

a. Dependent Variable: kualitas

## RIWAYAT HIDUP



**Ernika Fitri**, lahir pada tanggal 21 Oktober 1999 Dusun Babana Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo, merupakan anak Kedua dari lima bersaudara dari pasangan suami istri Agusriadi dan ibu Junaeda. Penulis ini sekarang bertempat tinggal di Jln Talasalapang 3 Makassar. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SDN 137 Akkotengeng pkabupaten Wajo, lulus pada tahun 2011. Peneliti melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Sajoanging Kabupaten Wajo, dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan Sma di SMAN 8 Wajo dan lulus pada tahun 2017, ditahun yang pada 2017 peneliti melanjutkan jenjang pendidikan di perguruan tinggi swasta, tepatnya di universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis pada program studi manajemen. Peneliti menyelesaikan strata satu (S1) pada tahun 2022

