

**ANALISIS KEMAMPUAN KINERJA APARAT KECAMATAN
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT KECAMATAN BONTOLEMPANGAN
KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

Oleh

**JOHORIAH
105720461913**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

**ANALISIS KEMAMPUAN KINERJA APARAT KECAMATAN
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT KECAMATAN BONTOLEMPANGAN
KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi dan bisnis

Di Susun dan di Usulkan Oleh

JOHORIAH

105720461913

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

MAKASSAR

2018

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini

Saya persembahkan kepada

Kedua orang tuaku tercinta

MARZUKI dan SANABIA

*Yang senang tiasa memberikan do'a kasih sayang, motivasi,
dan dorongan kepadaku untuk adikku yang tersayang
YULITA terima kasih atas segala dukungannya selama ini
sehingga saya dapat menyelesaikan study dengan baik.*

MOTTO

**“Tuntutlah ilmu untuk kau amalkan agar dapat memberi
manfaat bagi orang lain, orang yang mengamalkan
ilmunya bagai pelita yang mampu memberi cahaya dalam
kegelapan bagi orang-orang disekelilingnya”**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Kemampuan Kinerja Aparat kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Johoriah
No Stambuk/NIM : 105720461913
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Jum'at tanggal 30 Agustus 2019..

Makassar, 30 Agustus 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,


Dr. Mahmud Nuhung, MA
NIDN: 497794

Pembimbing II

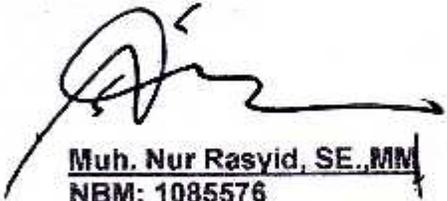

Ismail Rasulong, SE,MM
NIDN: 903078

Diketahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua,
Prodi Studi Manajemen


Muh. Nur Rasyid, SE.,MM
NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Johoriah : 105720461913, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0001/SK-Y/61201/61201/2019 M, Tanggal 29 Dzulhijjah 1440 H/ 30 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Dzulhijjah 1440 H
30 Agustus 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum: Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M. (Rektor Unismuh Makassar) 
2. Ketua : Ismail Rasulong, S.E., M.M (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
3. Sekretaris : Dr. Agus Salm HR, S.E., M.M (WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
4. Penguji :
 1. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim SE., M.M. 
 2. Ismail Rasulong, SE., MM 
 3. Faidul Adziem SE., M.M 
 4. Muhammad Nur Abdi S.E., M.M 

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Johoriah

Stambuk : 105720461913

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : "Analisis Kemampuan Kinerja Aparat Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa "

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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar. Dan telah diujikan pada hari jumat tanggal 30 Agustus 2019

Makassar, 30 Agustus 2019

Yang membuat Pernyataan,



Diketahui Oleh :

Dekan,
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasidong, SE., MM
NBM: 988078

Ketua,
Jurusan Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang tiada henti diberikan kepada hamba-NYA. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muihammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya . merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kemampuan Kinerja Aparat Kecamatan terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Masyarakat Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa”**

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 Bapak Marzuki dan Ibu Sanabiayang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir study ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan 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 penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. Rahman Rahim SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Ismail Rasulong SE.,MM. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Moh.Aris Pasigai, SE., MM selaku Ketua jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. H. Mahmud Nuhung, selaku pembimbing 1 senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Ismail Rasulong SE.,MM selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi
6. Bapak/ ibu asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah
7. Segenap Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ilmu Ekonomi studi Pembangunan Angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sanagat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak

utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii sabilil Haq, fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 15 April 2018

Penulis



ABSTRAK

Johoriah. 2018. *“analisis kemampuan kinerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat kecamatan bontolempangan”*. Skripsi. Dibimbing oleh Dr. H. Mahmud Nuhung, M.A (pembimbing I) dan Ismail Rasulong, SE, MM (pembimbing 2).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kemampuan kinerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat kecamatan bontolempangan kabupaten gowa. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pegawai dan kantor kecamatan bontolempanga kabupaten Gowa yang berjumlah 23 pegawai, jenis pengumpulan data yang digunakan yaitu data kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner.

Dari hasil penyebaran kuesioner menunjukkan nilai Berdasarkan hasil regresi linear sederhana yang diolah version 16 pada tabel coefficients^a nilai t hitung adalah 4.174 dengan taraf signifikan 0,000, karena signifikasi 0,000 < 0,05 maka uji hipotesis Ho ditolak yang konsekuensinya Ha diterima yang dalam artian kemampuan kinerja pegawai secara parsial terdapat pengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan pegawai pada kantor kecamatan bontolempangan kabupaten gowa. Lebih lanjut hasil olah data model summary^b dari tabel model Summary^b menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0,673 dan di jelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi R square (R²) sebesar 0,453, yang mengandung pengertian presentase bahwa pengaruh variabel terikat adalah sebesar 45,3% sedangkan sisahnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : kemampuan kinerja, pelayanan.

ABSTRACT

Johorlah. 2018. "analysis of the performance capabilities of the sub-district officials in providing administrative services to the people of the Bontolempangan sub-district". Essay. Supervised by Dr. H. Mahmud Nuhung, M.A (supervisor 1) and Ismail Rasulong, SE, MM (supervisor 2).

This study aims to determine the analysis of the performance capabilities of pre-district officials to provide administrative services to the community of Bontolempangan sub-district, Gowa Regency. The population and sample in this study were 23 employees and Bontolempanga sub-district offices of Gowa district, the type of data collection used was quantitative data with data collection techniques in the form of questionnaires.

From the results of the distribution of the questionnaire shows the value Based on the results of a simple linear regression processed version 16 in the coefficientsa table the t value is 4.174 with a significant level of 0.000, because significance 0.000 <0.05 then the hypothesis test Ho is rejected whose consequences Ha is accepted which means that the ability of employee performance partially there is a positive influence on improving employee services at the Bontolempangan sub-district office in Gowa Regency. Furthermore, the results of the summary^b model data from the summary^b model table explain the magnitude of the correlation value or R relationship of 0.673 and explain the percentage of the effect of the independent variable on the dependent variable called the R square determination coefficient (R^2) of 0.453, which contains the percentage meaning that the effect the dependent variable was 45.3% while the rest was influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: performance ability, service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	6
B. Pengertian Kemampuan	9
C. Kecamatan	12
D. Pengertian Kinerja pegawai.....	14
E. Pengertian Pelayanan.....	22
F. Pengertian Administrasi.....	27
G. Kerangka fikir.....	31
H. Hipotesis.....	33

BAB III METEDELLOGI PENELITIAN	34
A. Tempat dan Waktu Penelitian	34
B. Metode Pengumpulan Data	34
C. Jenis dan Sumber Data.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Metode Analisis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
A. Sejarah Singkat Instansi.....	39
B. Visi Misi Organisasi	39
C. Struktur Organisasi.....	40
D. Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 4.1	karakeristi berdasarkan tingkat umur	41
Tabel 4.2	karakteristik berdasarkan lama bekerja	42
Tabel 4.3	karakteristik berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4.4	karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir	43
Tabel 4.5	karakteristik berdasarkan standar penilaian	44
Tabel 4.6	deskripsi variabel kemampuan kinerja pegawai	45
Tabel 4.7	deskripsi variabel pelayanan	47
Tabel 4.8	deskripsi variabel efisien	50
Tabel 4.9	model summary	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Instansi	40



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Selain dari pada itu, masyarakat pada umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang maupun jasa dalam kehidupan bermasyarakat, karena tiap individu merupakan mahluk sosial.

Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan sedangkan pengertian dari pelayanan publik itu sendiri adalah aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Berbagai gerakan reformasi publik (*publik reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak di alami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayann publik yang diberikan oleh pemerintah. Di indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama di laksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui inpres No.5 Tahun 1984

tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perijinan di bidang usaha. upaya ini di lanjutkan dengan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 81 tahun 1993 kemudian di sempurnaka dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 1003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut:

“segala bentuk pelayanan yang di laksanakan oleh instansi Dalam praktek penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan didaerah pada pemerintahan orde baru, yang lebih ditekankan pada asas demokrasi yang cenderung mengembangkan sistem sentralisasi kekuasaan, dengan cara memusatkan hak, wewenang, tanggung jawab, dan kewajiban, sepenuhnya kepada pemerintah pusat. Pemerintah daerah lebih banyak melaksanakan tugas-tugas administrasi yang didelegasikan dari pemerintah pusat (desentralisasi administrasi). Kebijakan sentralisasi ini menyebabkan pemerintah daerah tidak dapat berperan sebagai mana mestinya.

Pemerintah daerah hanya melaksanakan tugas-tugasnya berdasarkan instruksi dalam bentuk petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis). Prinsip-prinsip otonomi daerah dalam pelaksanaan urusan rumah tangga daerah tidak dapat dilaksanakan dengan sebaik- baiknya. Keadaan semacam ini mengakibatkan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kurang dapat dilaksanakan dengan baik dan berkualitas. Pada dasarnya pemerintah daerah memiliki empat fungsi, yaitu pengaturan, pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Dari keempat

fungsi tersebut, fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah adalah fungsi pengaturan, dan fungsi lainnya dapat disentralisasikan pada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah daerah pada umumnya dan pemerintah kecamatan harus berorientasi kepada kepuasan pelayanan masyarakat. Salah satu indikator dalam pelayanan tersebut adanya kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Apabila masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan, kinerjanya akan dinilai baik, demikian juga sebaliknya jika masyarakat merasa kurang puas maka kinerja aparat pemerintah kecamatan akan dinilai buruk.

Pelayanan publik yang profesional artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah. penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat lokal, daya saing antar daerah, dan peran serta masyarakat. Dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik

pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat.

Pelimpahan wewenang diharapkan pemerintah daerah mampu lebih meningkatkan efisiensi alokasi sumber daya dan daya tanggap pemerintah, serta akan membawa pemerintah daerah lebih dekat dengan warganya. Kecamatan bontolempangan Kabupaten gowa merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan bontolempangan Kabupaten gowa diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya.

Sebagai perangkat daerah Kabupaten gowa, Kecamatan bontolempangan merupakan unsur lini kewilayahan yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan bontolempangan Kabupaten gowa sebagai salah satu lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka penulis mengadakan penelitian dengan judul **"Analisis Kemampuan Kinerja Aparat**

Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah : “apakah kemampuan kinerja Aparat Kecamatan dalam memberikan dampak pelayanan administrasi kepada Masyarakat Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan kinerja Aparat Kecamatan terhadap pelayanan administrasi kepada Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, sebagai wadah pengembangan pengetahuan dalam menambah wawasan penelitian sekaligus sebagai suatu penerapan penelitian teori-teori manajemen yang telah dipelajari di bangku kuliah sehingga dapat berguna di masa yang akan datang.
2. Manfaat praktis, sebagai gambaran dan masukan untuk pengembangan pengawasan bagi Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa
3. Kebijakan bagi pemerintah, penelitian ini semoga menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam kebijakan pemerintah untuk diterapkan pada instansi-instansi pemerintah dan swasta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian sumber daya manusia

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia, yang bertugas mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya". Berdasarkan pengertian di atas, jelas bahwa manajemen secara garis besar menitikberatkan pada aspek kehidupan dalam hubungan kerja dengan tidak melupakan faktor lainnya. Sedangkan, manajemen sumber daya manusia menitikberatkan pada bagaimana mengelola pegawai sebagai asset utama organisasi instansi karena keberhasilan organisasi instansi tergantung dari kinerja efektif dari pegawai itu sendiri.

French menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penerikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. (Hani Handoko,2011:3). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia- bukan mesin - dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi.

2. Fungsi manajemen sumber daya manusia

Dalam menjalankan pekerjaan seharusnya organisasi memperhatikan fungsi-fungsi manajemen dan fungsi operasional. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia ada dua, yaitu:

1) Fungsi manajemen

Fungsi manajemen terdiri dari:

a. Perencanaan (Planning)

Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi

b. pengorganisasian (Organizing)

Organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, pegawai, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.

c. Pengarahan (Directing)

Pengarahan terdiri dari fungsi *staffing* dan *leading*. Fungsi *staffing* adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi *leading* dilakukan pengarahan SDM agar pegawai bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

d. Pengawasan (*controlling*)

Adanya fungsi manajerial yang mengatur aktivitas-aktivitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai

dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera lakukan perbaikan.

2) Fungsi operasional

Fungsi operasional dalam sumber daya manusia merupakan segala bentuk usaha/aktivitas dalam pengelolaan sumber daya manusia guna pencapaian tujuan organisasi. Fungsi ini terdiri dari:

a. Pengadaan (*procurement*)

usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan instansi, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi dan penempatan

b. Pengembangan (*Development*)

Usaha untuk meningkatkan keahlian pegawai melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik.

c. Kompensasi (*compensation*)

Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada instansi atau organisasi.

d. Integrasi (*Integration*)

Merupakan usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi, instansi, maupun masyarakat, oleh sebab itu harus dipahami sikap prinsip-prinsip pegawai.

e. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Setelah keempat fungsi dijalankan dengan baik, maka diharapkan organisasi atau perusahaan mendapat pegawai yang baik. Maka fungsi pemeliharaan adalah memelihara sikap-sikap pegawai yang menguntungkan instansi.

f. Pemutusan hubungan kerja (*separation*)

Usaha terakhir dari fungsi operasional ini adalah tanggung jawab instansi untuk pengambilan pegawainya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin, bila organisasi atau instansi mengadakan pemutusan kerja.

B. Kemampuan

Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berfikir menalar, dan memecahkan masalah. Individu dalam sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan, dan untuk alasan yang tepat, pada nilai yang tinggi. Individu yang cerdas juga lebih mungkin menjadi pemimpin dalam suatu kelompok. Tujuh dimensi yang paling sering disebutkan yang membentuk kemampuan intelektual adalah

1. kecerdasan angka
2. pemahaman verbal
3. kecepatan persepsi
4. penalaran induktif
5. penalaran deduktif
6. visualisasi spasial

Kemampuan fisik adalah kemampuan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. Penelitian terhadap berbagai persyaratan yang dibutuhkan dalam ratusan pekerjaan telah mengidentifikasi sembilan kemampuan dasar yang tercakup dalam kinerja dari tugas-tugas fisik. Setiap individu memiliki kemampuan dasar tersebut berbeda-beda.

a. Kesesuaian kemampuan-pekerjaan

Kemampuan intelektual atau fisik tertentu yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan dengan memadai bergantung pada persyaratan kemampuan dan pekerjaan tersebut

b. Karakteristik-karakteristik biografis

Karakteristik biografis adalah karakteristik perseorangan –seperti usia, gender, ras, dan masa jabatan- yang diperoleh secara mudah dan objektif dari arsip pribadi seseorang.

1. Usia

Hubungan antara usia dan kinerja pekerjaan kemungkinan akan menjadi masalah yang lebih penting selama dekade mendatang karena terdapat kepercayaan yang luas bahwa kinerja pekerjaan

menurun seiring bertambahnya usia; kenyataan bahwa angkatan kerja menua; dan perundang-undangan, terutama di AS, yang melarang perintah pensiun.

2. Gender

Bukti menunjukkan bahwa tempat terbaik untuk memulai adalah dengan pengakuan bahwa hanya terdapat sedikit, jika ada, perbedaan penting antara pria dan wanita yang memengaruhi kinerja mereka. Misalnya, tidak terdapat perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam hal kemampuan memecahkan masalah, menganalisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar.

3. Ras

Sebagian individu di AS mengidentifikasi diri menurut kelompok rasi. Departemen pendidikan mengklasifikasikan individu berdasarkan lima kategori rasial: Amerika, Afrika, Amerika Pribumi, Asia, Hispanik, dan Kulit Putih. Dalam situasi pekerjaan, terdapat sebuah kecenderungan bagi individu untuk lebih menyukai rekan-rekan dari ras mereka sendiri dalam evaluasi kerja, keputusan promosi, dan kenaikan gaji. Selain itu, terdapat sikap-sikap yang berbeda secara substansial terhadap sikap afirmatif, dengan orang-orang Amerika-Afrika mendapatkan program seperti ini dalam tingkat yang lebih besar dibandingkan dengan orang kulit putih. Hal lain yang dapat dipelajari adalah orang-orang Amerika-Afrika biasanya mengalami

perlakuan lebih buruk dibandingkan orang-orang kulit putih dalam keputusan-keputusan.

4. Pekerjaan Masa jabatan

Tinjauan ekstensif mengenai hubungan senioritas-produktivitas telah dilakukan. Jika mendefinisikan senioritas sebagai waktu pada suatu pekerjaan, maka dapat dikatakan bahwa bukti terbaru menunjukkan adanya hubungan positif antara senioritas dan produktivitas pekerjaan. Masa jabatan, bila dinyatakan sebagai pengalaman kerja, tampaknya menjadi sebuah dasar perkiraan yang baik atas produktivitas karyawan.

C. Kecamatan

Pendefinisian secara langsung dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah terdapat pada penjelasan pasal 126 ayat (1), yang menjelaskan sebagai berikut: "*Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah dan kabupaten daerah kota*"

Undang-Undang ini tidak mendefinisikan istilah kecamatan pada batang tubuhnya melainkan pada penjelasan pasalnya. Pendefinisian langsung istilah kecamatan pada batang tubuh terdapat pada peraturan pelaksanaannya, yakni Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, yang menyatakan bahwa: "*Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai Perangkat daerah kabupaten/kota*"

Peraturan Pemerintah ini menjelaskan bahwa kecamatan hanyalah sebatas status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan di kabupaten/gowa, hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 1 angka 6 sampai dengan 8, yang menyatakan: *"Pembentukan kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan di kabupaten/gowa"*

"Penghapusan kecamatan adalah pencabutan status sebagai kecamatan di wilayah kabupaten/gowa"

"Penggabungan kecamatan adalah penyatuan kecamatan yang dihapus kepada kecamatan lain"

Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian dilanjutkan pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Perubahannya mencakup mengenai kedudukan kecamatan menjadi perangkat daerah kabupaten/kota, dan camat menjadi pelaksana sebagian urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/Walikota. Perubahan pentingnya yaitu:

- a. Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan dan dipersepsika merupakan wilayah kekuasaan camat . Dengan paradigma baru, Kecamatan merupakan suatu wilayah kerja atau areal tempat camat bekerja.
- b. camat adalah perangkat Daerah kabupaten dan Daerah kota dan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai

administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, akan tetapi merupakan pelaksana sebagian wewenang yang dilimpahkan oleh bupati/wali kota.

D. Kinerja

1. Pengertian kinerja pegawai

Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi, secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performqance*), istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Kinerja di bedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja kelompok. kinerja individu adalah hasil kerja yang baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah di tentukan, sedangkan kinerja orgnisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok.

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja

pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti:

- (1) sesuatu yang dicapai,
- (2) prestasi yang diperlihatkan,
- (3) kemampuan kerja.

Pengertian kinerja (Prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Mangkunegara, 2005 : 67). Lebih lanjut lagi, Mangkunegara menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi, kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok (Mangkunegara, 2005).

Hasibuan (2002:34) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

2. Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut:

a. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Faktor individu adalah faktor yang berasal dari dalam diri masing-masing individu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

b. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

3. Penilaian Kinerja

Penilaian prestasi kerja merupakan usaha yang dilakukan pimpinan untuk menilai hasil kerja bawahannya. Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja. Pada hakikatnya, penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja

individu (personel) dengan membandingkan dengan standard baku penampilan.

Mahmudi (2005) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang atau jasa, kualitas barang atau jasa, perbandingan hasil kerja dengan target dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Adapun penilaian dilakukan dengan membandingkan aspek-aspek penilaian pada target di awal tahun dengan realisasi yang dicapai pada akhir tahun.

a. Aspek Kuantitas

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:56) bahwa "Quantity (kuantitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka". Sedangkan menurut Wilson dan Heyyel (1987:101) mengatakan bahwa "*Quantity of Work* (kuantitas kerja) adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas 22 dan tanggung jawabnya."

Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas

pekerjaanya, dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

b. Aspek Kualitas

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:57) bahwa “Quality (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka”.

Dari pendapat diatas, jelas bahwa kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Yang dimaksud ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Yang dimaksud dengan kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya. Yang dimaksud kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

c. Aspek Waktu

Ketepatan waktu ini berhubungan dengan waktu penyelesaian tugas (pekerjaan) sesuai dengan waktu yang diberikan. Setiap pekerjaan 23 yang dilakukan oleh para pegawai memiliki standar waktu yang telah ditentukan. Visi dan misi suatu organisasi akan tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini diantaranya ; Ketepatan waktu dalam

menyelesaikan pekerjaan dan Pekerjaan selesai pada saat dibutuhkan. Berbicara soal ketepatan waktu maka hal ini terkait dengan efisiensi waktu.

Menurut Muchdoro (1997:180) "Efisiensi adalah tingkat kehematan dalam menggunakan sumber daya yang ada dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Efisiensi terbagi menjadi dua, yaitu efisiensi waktu dan efisiensi biaya. Efisiensi waktu adalah tingkat kehematan dalam hal waktu saat pelaksanaan hingga kapan proyek itu selesai. Sedangkan efisiensi biaya adalah tingkat kehematan dan pengorbanan ekonomi yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan".

Selanjutnya Mangkunegara, mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi
2. Berani mengambil resiko
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan
5. Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana telah di programkan

Menurut Hasibuan (2002: 56) kinerja pegawai dapat dikatakan baik atau dapat dinilai dari beberapa hal, yaitu

1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan pegawai terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi, kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan pegawai menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan, mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

2. Prestasi kerja

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan pegawai tersebut dari uraian pekerjaannya. Hasil prestasi kerja pegawai, baik kualitas maupun kuantitas dapat menjadi tolok ukur kinerja. Pada umumnya prestasi kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

3. Kedisiplinan

Penilai disiplin dapat dilihat dari sejauh mana pegawai dalam memenuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

4. Kreatifitas

Penilai menilai kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaanya. Sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

5. Kerjasama

Penilai kerjasama menilai kesediaan pegawai berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lainnya secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik. Dalam hal ini kerjasama diukur kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan pegawai. dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

6. Kecakapan

Penilai menilai kecakapan pegawai dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam macam elemen yang semua yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di dalam situasi manajemen. Dapat di ukur dari tingkat pendidikan pegawai yang disesuaikan dengan pekerjaan yang menjadi tugasnya.

7. Tanggung jawab

Penilaian memiliki pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, serta perilaku kerjanya. kesanggupa seorang pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko pekerjaan yang dilakukan

E. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atas kegiatan yang bersifat jasa. Kata pelayanan sudah mencakup unsur atau orang, dan tata cara pelayanan sebagai suatu bentuk pekerjaan yang diberikan seseorang kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan, berarti adapun unsur prestasi atau hasil yang diperhatikan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas yang dimaksud adalah suatu proses penggunaan akal, pemikiran panca indera, dan anggota badan dengan tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan dalam bentuk barang atau jasa.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik..

Adapun pengertian pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir (2000:16) pelayanan adalah adalah proses pemenuhan kebutuhan bahwa aktivitas orang lain yang langsung.

Dari devinisi di atas, maka dapat dikemukakan bahwa pelayanan itu merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain Jadi jelas bahwa pelayanan tergantung pada dua hal, pertama adalah memberikan pelayanan, di mana aktivitasnya berupaya menciptakan suatu pekerjaan yang bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Kemudian kedua adalah pihak yang di layani, di mana dapat merasakan dari pada apa yang terjadi kebutuhannya.

2. Prinsip-prinsip pelayanan

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

1. unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dan memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. kepastian waktu

pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

d. Akurasis

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti, tempat parkir, tempat ibadah, toilet dan lain-lainnya.

3. Standar pelayanan publik

Merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang di bakkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan,
- c. Biaya pelayanan, termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Pola penyelenggaraan pelayanan

Sesuai Kep.MENPAN NO. 63/2004 ada 4 pola pelayanan yaitu:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan

c. Terpadu

Pola penyelenggara pelayanan terpadu di bedakan menjadi 2 yaitu:

1. Terpadu satu atap, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi

berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.

2. Terpadu satu pintu; diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

d. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

5. Kualitas pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang pertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

F. Administrasi

1. Pengertian administrasi

“Administrasi pendidikan merupakan perpaduan dari dua kata yaitu administrasi dan pendidikan. Masing-masing dari kata tersebut memiliki arti tersendiri, tetapi bila dirangkaikan membentuk arti baru”. (Mulyono, 2008:40)

Untuk memahami pengertian administrasi, banyak para ahli mengemukakan pengertian administrasi yang melihat dari berbagai sudut pandang, antara lain:

1. Menurut Sondang P. Siagian, “administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan

atas rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.(Daryanto, 2008:7).

2. The Liang Gie dalam pengertian, “kedudukan dan ilmu administrasi mengatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.(Daryanto, 2008:7)
3. Luther Gullick mendefinisikan: “*Administration has to do with getting things done, with the accomplishment of defined objectives.* Administrasi berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan”.(Mulyono, 2008:43)
4. William H. Newman mendefinisikan “administration is guidance, leadership and control of the effort of a group of individuals toward some common goals. Administrasi adalah pemberian pedoman, kepemimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama”.(Mulyono, 2008:44)

“Jadi kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi. Atau dengan kata lain, administrasi adalah tata aturan penyelenggaraan dan pelaksanaan organisasi dari sisi lahir untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien”. (Mulyono, 2008:44)

2. Unsur- Unsur Administrasi

“Organisasi yang berbeda-beda maka karakteristik atau sifat administrasi yang terlihat dalam organisasi tersebut akan berbeda pula. Administrasi yang berurusan dengan organisasi perusahaan akan berbeda dengan organisasi yang berurusan dengan pendidikan. Namun demikian dapat dinyatakan bahwa ada proses yang tidak bisa lepas dari unsur organisasi yaitu antara lain bagaimana cara menetapkan tujuan organisasi, pengaturan dan koordinasi anggota organisasi, menetapkan cara dan pola kerja, dan alokasi sumber. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa unsur-unsur hakiki administrasi adalah tujuan, orang-orang, sumber, dan waktu”.
(Daryanto, 2008 : 04)

Mulyono (2008: 45) Ada beberapa unsur administrasi, yaitu :

- a. Organisasi. Organisasi merupakan rangka, struktur atau wadah dimana usaha kerja sama dilakukan.
- b. Manajemen. Manajemen dianggap sebagai suatu proses yang menggerakkan kegiatan dalam administrasi sehingga tujuan yang telah ditentukan benar- benar tercapai.
- c. Kepemimpinan. Kepemimpinan adalah ruh/ sumber hidup dalam organisasi, administrasi dan manajemen yang bertugas sebagai perencana, coordinator, penggerak kegiatan, evaluasi dan penentu strategi dan arah kebijakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan.

- d. Kepegawaian. Kepegawaian merupakan segi yang berkaitan dengan sumber tenaga manusia yang harus ada pada setiap usaha kerja sama.
 - e. Keuangan. Keuangan merupakan segi pembiayaan dalam setiap administrasi.
 - f. Perlengkapan. Perlengkapan berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan kebendaan dan kerumahtanggaan yang selalu ada dalam setiap usaha bersama.
 - g. Pekerjaan kantor. Dalam setiap usaha bersama tentu terdapat proses yang termasuk dalam pengertian *office work*, *paper work*, atau *clerical work*. Ini merupakan kegiatan mengumpulkan, mencatat, mengirim, mengelola, menyimpan informasi.
 - h. Tata hubungan/ komunikasi. Tata hubungan ini merupakan urat nadi yang memungkinkan orang-orang dalam usaha kerja sama itu mengetahui apa yang terjadi atau diinginkan oleh masing-masing.
 - i. Hubungan masyarakat (*Public Relations*). *Public Relations* merupakan hubungan antara organisasi dengan masyarakat di luar organisasi.
3. Kriteria Administrasi

Administrasi dapat dikatakan baik menurut LAN RI (1982) apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

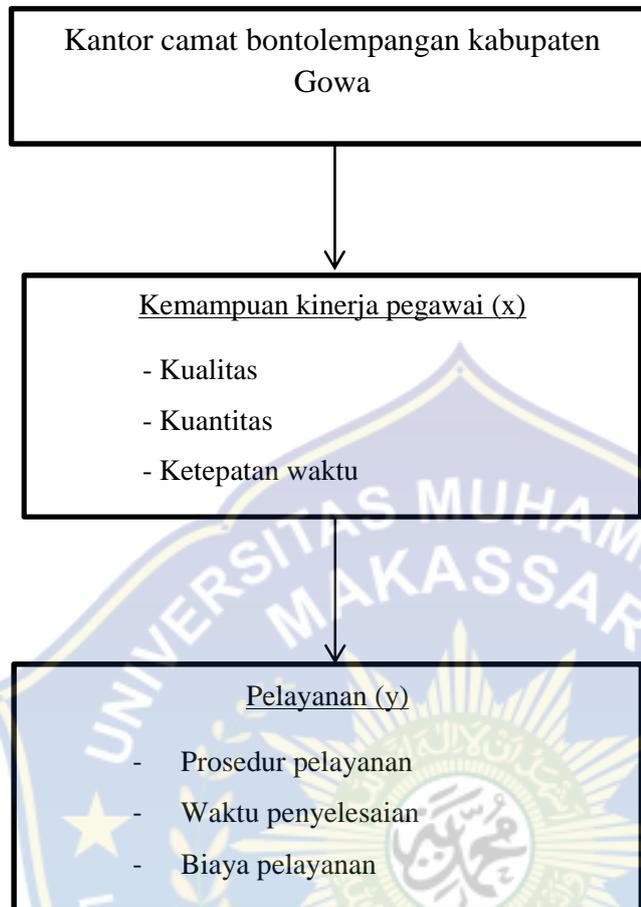
- a. Efisien. Efisien adalah perbandingan terbaik antara input (sumber-sumber yang dipergunakan) dengan output (hasil), dalam arti output lebih besar dari pada input.

- b. Efektivitas. Pengertian efektivitas dari sini adalah mencapai hasil sepenuhnya seperti yang benar-benar diinginkan, atau setidaknya tidaknya berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin. Biasanya efektivitas dikaitkan dengan faktor waktu.
- c. Rasionalitas. Rasionalitas ini terkait dengan rasio/ pikiran/ akal sehat. Dengan demikian, kegiatan dalam administrasi harus berdasarkan rasio/ pikiran/ akal sehat. (Mulyono, 2008:47)

G. Kerangka Fikir

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama

Beberapa hal yang dianggap berpengaruh terhadap kinerja adalah motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik, pekerjaan sistem kompetensi, aspek- aspek ekonomi, aspek-aspek teknis, dan perilaku lainnya. Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai kecakapan, pengalaman dan kesungguhan. dalam tulisan ini, yang menjadi acuan, ada beberapa kriteria yang dapat mengukur kinerja pegawai secara individu yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat skema kerangka pikir berikut ini:



Definisi Operasional

1. Kemampuan Kinerja pegawai (X), merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk menambah wawasan, meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kecakapan atau kemampuan pegawai agar lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran-sasaran kerja yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan, yang di bakkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
 - a. Kualitas, hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau
 - b. memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

- c. Kuantitas, jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat di selesaikan
 - d. Ketepatan waktu, yaitu dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain
 - e. Efektifitas, pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
2. Pelayanan (Y), perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input)
- d. Prosedur pelayanan, yang di bakkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
 - e. Waktu penyelesaian, yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan
 - f. Biaya pelayanan, termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

H. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok dan tujuan penelitian yang dikemukakan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :
“Diduga bahwa kemampuan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada kantor camat bontolempangan kabupaten gowa”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang akan di laksanakan peneliti adalah analisis kemampuan kinerja aparat kecamatan terhadap pelayanan administrasi kepada masyarakat kecamatan bontolempangan kabupaten gowa dijadikan sebagai objek penelitian, sedangkan jangka waktu penelitian dan masa penggarapannya diperkirakan kurang lebih dua bulan.

B. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan dua metode yaitu:

1. Penelitian pustaka (*Library Research*), adalah penelitian yang dilakukan dengan cara membaca atau mempelajari buku-buku literature lainnya yang erat hubungannya dengan judul yang diajukan dengan masalah yang diteliti.
2. SPenelitian lapangan (*field research*), adalah pengamatan langsung pada objek yang diteliti dengan menempuh cara sebagai berikut :
 - a. Observasi, dilakukan dalam bentuk pengamatan secara langsung pada objek penelitian sehubungan dengan pengumpulan data yang diperlukan.
 - b. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dari perusahaan yang bersifat dokumen berupa laporan.
 - c. Kosioner, yaitu bentuk metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada para karyawan sebagai responden, dengan harapan dapat memeberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini terdiri dari:

- a. Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari kantor dalam bentuk informasi baik secara lisan maupun tulisan
- b. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari kantor dalam bentuk angka-angka, seperti jumlah karyawan.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini meliputi:

- a. Data primer, yaitu data yang bersumber dari hasil observasi kantor yang diteliti
- b. Data skunder, yaitu data yang bersumber dari dokumentasi dan laporan tertulis pada kantor yang dibuat secara berkala.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi menurut Sugiyono (2009: 57) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek-obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini 23 pegawai pada kecamatan bontolempangan kabupaten gowa.
2. Menurut Sugiyono (2009: 57) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 23 pegawai.

E. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan menggunakan software SPSS 20 dengan model sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = pelayanan

X= kemampuan kinerja pegawai

a = Bilangan konstan

b = Koefisien regresi

Uji hipotesis

1. Uji Signifikan Individual (t)

Dilakukan untuk setiap variabel bebas kemampuan apakah berpengaruh terhadap variabel terikat pelayanan secara parsial, bentuk pengujiannya adalah:

Ho : X, Y = 0, artinya secara parsial tidak dapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel terikat.

Ha : X, Y ≠ 0, artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan :

Ho diterima jika T hitung < T tabel pada α = 5% Ha diterima jika T hitung >

T tabel pada α = 5

2. Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R^2) mengukur seberapa besar kemampuan model untuk menerangkan pengaruh variabel kemampuan kinerja pegawai terhadap variabel pelayanan, dimana $0 \leq R^2 \leq 1$

Jika R^2 Semakin besar (mendekati 1), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel kemampuan kinerja pegawai adalah besar terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti model yang digunakan kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

Sebaliknya jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

a. Instrumen Penelitian

Berdasarkan dari definisi operasional variabel diatas, penulis kemudian mengembangkan menjadi instrument penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti, pengukuran variabel penelitian ini dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan kuisioner.

Menurut Sugiono dalam Putra Irawan (2016: 33) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner, penulis menggunakan metode skala likert (Likert's Summated Ratings).

Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuisioner kemampuan dan pelayanan diukur dengan menggunakan skala likert .

pengukuran jawaban responden, menggunakan kriteria pembobotan dengan tindakan sebagai berikut :

- | | |
|--------------------------------|----------------|
| 1. Jawaban sangat setuju | diberi bobot 5 |
| 2. Jawaban setuju diberi | diberi bobot 4 |
| 3. Jawaban kurang setuju | diberi boot 3 |
| 4. Jawaban tidak setuju | diberi bot 2 |
| 5. Jawaban sangat tidak setuju | diberi bobot 1 |

Instrument penelitian (kuisoner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel, untuk mengetahui validitas dan realibilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuisoner dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, karena uji validitas dan reabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuisoneer yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan realiabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrument penelitian (kuisoneer).

1. Uji realibilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuisoneer yang merupakan indicator dari variabel, reabilitas diukur dengan uji statistic cronbach's alpa (), suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach's 0,60
2. Uji validitas digunakan untuk menngukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indicator dengan total skor variabel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Instansi

Sumber Daya Manusia /Aparatur merupakan unsur penting penggerak dan organisasi yang berpengaruh langsung terhadap lingkungan strategi organisasi, dilihat dari jumlah dan kwalifikasinya, maka sumber daya aparatur yang Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa belum memadai secara Kwantitas dalam mendukung tugas pokok dan fungsi organisasi.

Kecamatan Bontolempangan mempunyai luas wilayah 142,46 KM2 yang terdiri dari 8 desa yaitu Desa Paranglompoa ,Desa Pa'ladingan, Desa Bontoloe, Desa Lassa-Lassa, Desa Bontolempangan, Desa Bontotangnga, Desa Ulujangang, Desa Julumate'ne. Dengan batas wilayah : batas sebelah Barat Kec. Bungaya, sebelah Utara Kec. Manuju, sebelah selatan Kec. Biringbulu, sebelah timur Kec. Tompobulu. Dengan Ibukota Kecamatan Bontolempangan yaitu Desa Paranglompoa. Jumlah penduduk sampai dengan bulan Desember 2017 adalah 18.951 jiwa.

B. Visi dan Misi Organisasi

Visi

Terwujudnya masyarakat bontolempangan yang sehat, mandiri, berprestasi, adil, aman dan sejahterah berdasarkan iman dan taqwa.

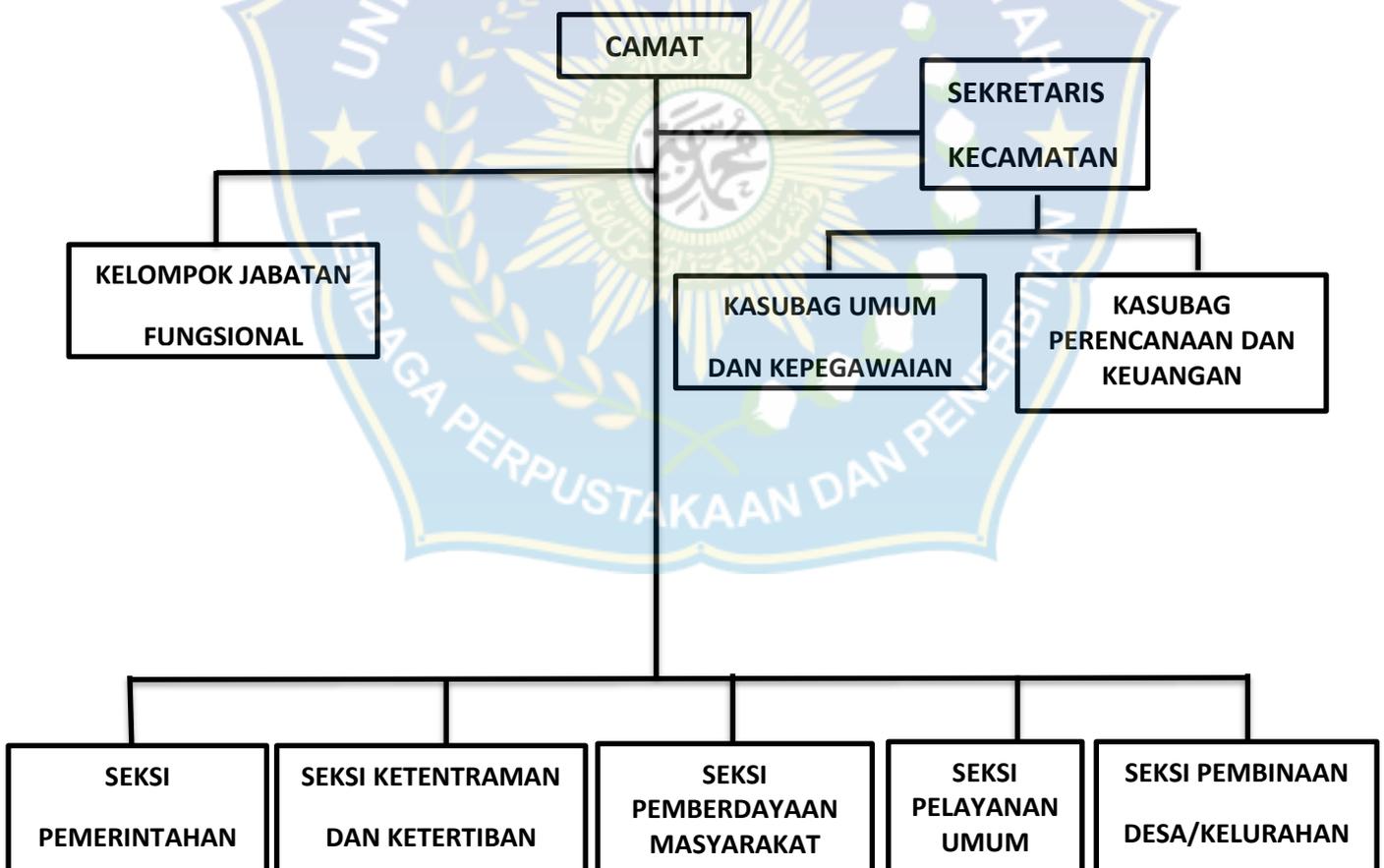
MISI

1. Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat melalui penguatan potensi lokal (baik potensi sumberdaya alam maupun kekayaan budaya masyarakat).
3. Meningkatkan ketemtraman dan ketertiban masyarakat
4. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama dan masyarakat.

C. STRUKTUR ORGANISASI

Peraturan Bupati Gowa Nomor 53 tahun 2008 tentang tugas pokok, fungsi dan rincian tugas jabatan struktural pada Kantor Kecamatan Kabupaten Gowa menjelaskan tentang susunan organisasi kecamatan. pasal 2 tentang susunan organisasi kecamatan meliputi:



D. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik tanggapan responden diuraikan sesuai tingkat umur, lama bekerja, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Adapun uraian deskripsi data identitas adalah sebagai berikut

1. Karakteristik berdasarkan umur responden

Adapun karakteristik umur pegawai Kecamatan Bontolempangan dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Umur

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
27 – 36 Tahun	6	26
37 – 46 Tahun	8	35
47 – 56 Tahun	9	39
Jumlah	23	100

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan pada tabel 5.1 dimana karakteristik tingkat umur responden pegawai kantor kecamatan bontolempanga kabupaten gowa. tingkat umur antara 27-36 tahun dengan frekuensi 6 yakni dengan presentase sebesar 26% dan tingkat umur antara 37-46 tahun dengan frekuensi 8 yakni dengan presentase sebesar 35% selanjutnya tingkat umur anantara 47-56 tahun dengan frekuensi 9 yakni dengan presentase sebesar 39%.

Karakteristik berdasarkan lama bekerja responden

2. Adapun karakteristik pegawai berdasarkan tingkat lama bekerja

Dalam penelitian ini pada kantor Kecamatan Bontolempangan dilihat pada tabel 5.2 berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase (%)
6 – 15 Tahun	15	65,2
16 – 25 Tahun	2	9
26 – 35 Tahun	5	21,5
36 – 45 Tahun	1	4,3
Jumlah	23	100

Sumber : data primer diolah (2017)

Berdasarkan pada tabel 5.2 diatas dimana karakteristik tingkat lama bekerja responden pegawai kantor kecamatan bontolempangan dalam penelitian ini, tingkat lama bekerja antara 6-15 tahun dengan frekuensi 15 yakni dengan presentase sebesar 65,2% dan tingkat lama bekerja antara 16-25 tahun dengan frekuensi 2 yakni dengan presentase sebesar 9% selanjutnya tingkat lama bekerja antara 26-35 tahun dengan frekuensi 5 yakni dengan presentase sebesar 21,5%, dan tingkat lama bekerja antara 36-45 dengan frekuensi 1 yakni dengan presentase 4,3%

3. Karakteristi berdasarakan jenis kelamin responden

Adapun karakteristik berdasarkan jenis kelamin pegawai kantor kecamatan bontolempangan kabupaten gowa dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut :

Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Pria	15	65,2
Wanita	8	34,8
Jumlah	23	100

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin pada tabel 5.3 diatas, jumlah pegawai dalam penelitian ini lebih dominan pria, dimana hal ini pria dengan frekuensi 15, yakni dengan presentase 65,2% sedangkan wanita dengan frekuensi 8, yakni dengan presentase 34,8%

4. Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir responden

Adapun karakteristik pegawai Kecamatan Bontolempangan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SMA	3	13
D4	1	4,3
S1	12	52,2
S2	7	30,4
Jumlah	23	100

Sumber : data primer diolah (2018)

Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir pada tabel 5.4 diatas, dimana pegawai yang tingkat pendidikannya SMA dengan frekuensi 3, yakni dengan presentase 13%, pegawai yang tingkat pendidikannya D4 dengan frekuensi 1, yakni dengan presentase 4,3%, pegawai yang tingkat pendidikannya S1 dengan frekuensi 12, yakni dengan presentase 52,2%, pegawai yang tingkat pendidikannya S2 dengan frekuensi 7, yakni dengan presentase 30,4%.

Adapun deskripsi data tanggapan pegawai pada variabel kemampuan kinerja pegawai dan pelayanan pegawai pada kantor

kecamatan bontolempangan diuraikan berdasarkan yang diukur pada lima (5) skala likert, dimana jawaban sangat setuju (SS) dengan skor 5, setuju (S) dengan skor 4, kurang setuju (KS) dengan skor 3, jawaban tidak setuju (TS) dengan skor 2, sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1. Dimana setiap item pernyataan diukur berdasarkan kategori standar penilaian rata-rata sebagai berikut :

Tabel 4.5 Standar Penilaian

Rata-rata Skor	Penilaian
1,00-1,80	Sangat tidak baik
1,81-2,61	Tidak baik
2,62-3,42	Cukup baik
3,43- 4,23	Baik
4,24-5,00	Sangat baik

Sumber : Ridwan (2004)

Berdasarkan standar kategori penilaian atas maka dapat diuraikan deskripsi variabel kemampuan kinerja pegawai dan variabel peningkatan pelayanan pada kantor kecamatan bontolempangan kabupaten gowa

5. Deskripsi Variabel Pelatihan

Adapun deskripsi data tanggapan pegawai mengenai kemampuan kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Bontolempangan dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel kemampuan kinerja pegawai

N o	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Total skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1							
1	X.1	16	80	7	28	-	-	-	-	-	-	108	4,70
2	X.2	14	70	9	36	-	-	-	-	-	-	106	4,60
3	X.3	15	75	8	32	-	-	-	-	-	-	107	4,65
4	X.4	14	70	9	36	-	-	-	-	-	-	106	4,60
5	X.5	15	75	8	32	-	-	-	-	-	-	107	4,65
6	X.6	13	65	10	40	-	-	-	-	-	-	105	4,56
7	X.7	16	80	7	28	-	-	-	-	-	-	108	4,70
8	X.8	18	90	5	20	-	-	-	-	-	-	110	4,80
9	X.9	12	60	11	44	-	-	-	-	-	-	104	4,52
Jumlah		665		296		-		-		-		961	41,78
Rata-rata Keseluruhan (kemampuan kinerja pegawai)												4,64	

Sumber : Data primer diolah (2018)

Dari tabel deskripsi variabel kemampuan kinerja pegawai diatas pada pernyataan X.1 (masyarakat di layani dengan keadilan yang merata dalam pelayanan) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 19, responden menjawab setuju (S) frekuensi 7, dengan total skor perolehan 108, yakni dengan rata-rata 4,70, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan X.2 (pegawai sudah bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 14, responden menjawab setuju (S) frekuensi 9, dengan total skor perolehan 106, yakni dengan rata-rata 4,60, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan X.3 (pegawai

memberikan penjelasan dan kepastian dalam pelayanan) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 15, responden menjawab setuju (S) frekuensi 8, dengan total skor perolehan 107, yakni dengan rata-rata 4,65, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan X.4 (masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 14, responden menjawab setuju (S) frekuensi 9, dengan total skor perolehan 106, yakni dengan rata-rata 4,60, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan X.5 (pegawai tidak mengulur-ulurkan waktu pelayanan) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 15, responden menjawab setuju (S) frekuensi 8, dengan total skor perolehan 107, yakni dengan rata-rata 4,65, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan X.6 (proses pelayanan apakah berjalan dengan baik) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 13, responden menjawab setuju (S) frekuensi 10, dengan total skor perolehan 105, yakni dengan rata-rata 4,56, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan X.7 (biaya dalam menyelenggarakan sudah ditetapkan secara wajar) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 16, responden menjawab setuju (S) frekuensi 7, dengan total skor perolehan 108, yakni dengan rata-rata 4,70, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan X.8 (pegawai tidak menuntun biaya terlalu tinggi di luar kewajaran) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 18, responden menjawab setuju (S) frekuensi 5, dengan total skor perolehan 110, yakni dengan rata-rata 4,80, dengan kriteria penilaian “sangat baik” pernyataan X.9 (pegawai melihat kondisi dan kemampuan masyarakat untuk pembayaran) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 12,

responden menjawab setuju (S) frekuensi 11, dengan total skor perolehan 104, yakni dengan rata-rata 4,52, dengan kriteria penilaian “sangat baik”,

Adapun jumlah rata-rata responden pada kantor kecamatan bontolempangan dan Desa yaitu sebesar 41,78 dari sembilan item pertanyaan, jadi $41,78 : 9 = 4,64$, hal ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tanggapan responden masuk dalam kategori “sangat baik”.

6. Deskripsi Variabel pelayanan

Adapun deskripsi data tanggapan pegawai mengenai pelayanan pada kantor Kecamatan Bontolempangan dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel pelayanan

NO	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Total skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1							
1	Y.1	15	75	8	32	-	-	-	-	-	-	107	4,65
2	Y.2	14	70	9	36	-	-	-	-	-	-	106	4,60
3	Y.3	16	80	7	28	-	-	-	-	-	-	108	4,70
4	Y.4	17	85	6	24	-	-	-	-	-	-	109	4,73
5	Y.5	14	70	9	36	-	-	-	-	-	-	106	4,60
6	Y.6	17	85	6	24	-	-	-	-	-	-	109	4,73
7	Y.7	12	60	11	44	-	-	-	-	-	-	104	4,52
8	Y.8	17	85	6	24	-	-	-	-	-	-	109	4,73
9	Y.9	18	90	5	20	-	-	-	-	-	-	110	4,80
Jumlah		700		268		-		-		-		968	42,08
Rata-rata Keseluruhan (pelayanan)												4,67	

Sumber : Data primer diolah (2018)

Dari tabel deskripsi pelayanan diatas pada pernyataan Y.1 (Jumlah dari hasil pekerjaan yang pegawai tangani selalu memenuhi target yang telah ditentukan) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 15, responden menjawab setuju (S) frekuensi 8, dengan total skor perolehan 107, yakni dengan rata-rata 4,65, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan Y.2 (Pegawai tidak pernah menunda-nunda pekerjaan yang diberikan oleh atasan) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 14, responden menjawab setuju (S) frekuensi 9, dengan total skor perolehan 106, yakni dengan rata-rata 4,60, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan Y.3 (Dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai selalu berusaha untuk menghasilkan output dalam jumlah yang lebih banyak) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 16, responden menjawab setuju (S) frekuensi 2, dengan total skor perolehan 108, yakni dengan rata-rata 4,70, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan Y.4 (Dalam melakukan pekerjaan pegawai telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan intansi) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 17, responden menjawab setuju (S) frekuensi 6, dengan total skor perolehan 109, yakni dengan rata-rata 4,73, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan Y.5 (Pegawai mengerjakan pekerjaan dengan teliti.) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 14, responden menjawab setuju (S) frekuensi 9, dengan total skor perolehan 106, yakni dengan rata-rata 4,60, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan Y.6 (Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, pegawai harus mendapatkan hasil yang terbaik) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 17, responden menjawab setuju (S) frekuensi 6, dengan total skor perolehan 109, yakni dengan rata-rata 4,73, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan Y.7 (Pegawai selalu datang dan pulang kerja sesuai

dengan jam kerja yang telah ditentukan) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 12, responden menjawab setuju (S) frekuensi 11, dengan total skor perolehan 104, yakni dengan rata-rata 4,52, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan Y.8 (Pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditetapkan) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 17, responden menjawab setuju (S) frekuensi 6, dengan total skor perolehan 109, yakni dengan rata-rata 4,73, dengan kriteria penilaian “sangat baik”, pernyataan .Y.9 (Berusaha menggunakan waktu seefisien mungkin sesuai ketentuan instansi) responden menjawab sangat setuju (SS) frekuensi 18, responden menjawab setuju (S) frekuensi 5, dengan total skor perolehan 110, yakni dengan rata-rata 4,80, dengan kriteria penilaian “sangat baik”

Adapun jumlah rata-rata responden pada kantor Kecamatan Bontolempangan Kabupaten Gowa yaitu sebesar 42,08 dari Sembilan item pernyataan, dimana $42,08 : 9 = 4,67$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tanggapan responden masuk dalam kategori “sangat baik”.

7. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Karakteristik pelayanan pada Kantor Kecamatan Bontolempangan di Kabupaten Gowa menggunakan sampel penelitian 23 pegawai yang beraktivitas pada kantor tersebut, pernyataan pada variabel X atau kemampuan kinerja pegawai yang jumlah skor perolehan sebesar 892 dan pada variabel Y atau kemampuan kinerja pegawai yang jumlah skor perolehannya sebesar 910, skor penilaian ini diambil oleh tanggapan responden terhadap kemampuan kinerja pegawai dan pelayanan yang masing-masing dari sembilan item pernyataan.

Dalam model analisis regresi linear sederhana diolah dengan menggunakan software SPSS 16 for windows, yang melibatkan variabel

dependen (Y) yaitu peningkatan kemampuan kinerja pegawai kerja dan variabel independen (X) yaitu pelayanan , dan hasil regresi tersebut tampak dalam tabel berikut:

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.229	.823		1.493	.150		
	Kemampuan kinerja pegawai	.741	.178	.673	4.174	.000	1.000	1.000

Sehingga persamaan regresi dari tabel 4.8 (Coefficientsa) nilai koefisien beta di interpretasikan sebagai berikut :

$$Y = 1.229 + 0.741X$$

Dimana Y = pelayanan

X = kemampuan kinerja pegawai

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan penurunan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan penurunan b bertanda negatif, sehingga dalam persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- Konstanta sebesar 1.229 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kemampuan kinerja pegawai maka nilai pelayanan 1.229

- b. Koefisien regresi X sebesar 0.741 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai kemampuan kinerja pegawai maka nilai pelayanan bertambah sebesar 0,741.

Uji hipotesis dilakukan dengan melakukan uji t, adapun hipotesis awal yang diajukan penulis adalah “ Diduga kemampuan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan Bontolempangan di Kabupaten Gowa” . Berdasarkan tabel coefficient nilai t hitung adalah 4.174 dengan taraf signifikan 0,000, karena signifikansi $0,000 < 0,05$ maka uji hipotesis H_0 ditolak yang konsekuensinya H_a diterima yang dalam artian kemampuan kinerja pegawai secara parsial terdapat pengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bontolempangan dan masyarakat bontolempangan di Kabupaten Gowa.

Hasil olah data tabel 4.8 model summary^b didapatkan nilai korelasi dan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	.453	.427	.20198

Dari tabel 4.9 model Summary^b menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0.673 dan di jelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi R square (R^2) sebesar 0.453, yang mengandung pengertian presentase bahwa pengaruh variabel terikat adalah sebesar 45,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

8. Pembahasan

Hasil analisis deskriptif variabel independen (kemampuan kinerja pegawai) dan deskriptif variabel dependen (pelayanan) Pada Kantor Kecamatan Bontolempangan di Kabupaten Gowa, menunjukkan adanya pengaruh positif variabel bebas terhadap variabel terikat. Dimana hal ini hasil analisis deskriptif variabel kemampuan kinerja pegawai diperoleh jumlah skor sebesar 892, dengan jumlah rata-rata perolehan yaitu sebesar 41,78 dari sembilan item pertanyaan, dimana $41,78 : 9 = 4,64$, yakni dengan kategori penilaian berdasarkan standar penilaian rata-rata yaitu "sangat baik".

Adapun untuk deskriptif variabel terikat peningkatan pelayanan diperoleh jumlah skor sebesar 910, dengan jumlah rata-rata yaitu sebesar 42,08 dari Sembilan item pernyataan, dimana $42,08 : 9 = 4,67$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tanggapan responden masuk dalam kategori "sangat baik", dari variabel peningkatan kemampuan kinerja pegawai pada kantor kecamatan bontolempangan di Kabupaten Gowa.

Dari hasil analisis deskriptif variabel bebas (X) kemampuan kinerja pegawai dan variabel (Y) pelayanan pada Kantor Kecamatan Bontolempangan di Kabupaten Gowa menunjukkan analisis regresi linear sederhana dari output SPSS version 16 di dapatkan nilai konstanta sebesar 1.229 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kemampuan kinerja pegawai maka nilai pelayanan 1.229 dan koefisien regresi X sebesar 0.741 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai kemampuan kinerja pegawai maka nilai pelayanan bertambah sebesar

Berdasarkan analisis regresi liner sederhana pada variabel bebas (X) kemampuan kinerja pegawai dan variabel terikat (Y) peningkatan pelayanan

pada Kantor Kecamatan Bontolempangan di Kabupaten Gowa menunjukkan adanya pengaruh positif variabel bebas terhadap variabel terikat.

Lebih lanjut hasil olah data model summary^b dari tabel model Summary^b menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu sebesar 0,673 dan dijelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi R square (R²) sebesar 0.453, yang mengandung pengertian presentase bahwa pengaruh variabel terikat adalah sebesar 45,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang diperoleh dari kantor kecamatan bontolempangan kabupaten gowa yang menggunakan variabel hubungan kemampuan kinerja terhadap peningkatan pelayanan, maka disimpulkan bahwa uji hipotesis H_0 ditolak yang konsekuensinya H_a diterima yang artinya kemampuan secara parsial terdapat pengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan pada kantor kecamatan bontolempangan kabupaten gowa, dan di jelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 45,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. SARAN

Agar melaksanakan pelayanan administrasi terpadu di kantor kecamatan bontolempangan kabupaten gowa dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka ada sejumlah saran yang dapat disampaikan, sebagai berikut:

1. Kantor kecamatan bontolempangan perlu melakukan penambahan sarana dan prasaran yang berkualitas, khususnya ruang untuk merokok bagi pegawai maupun masyarakat.
2. Perlu melakukan peningkatan kualitas SDM pegawai di kantor kecamatan bontolempangan kabupaten gowa ,terlebih diutamakan

dalam kedisiplinan penggunaan waktu kerja yang di lakukan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan.

3. Perlu adanya kejelasan alur atau prosedur pelayanan yang mudah di pahami oleh masyarakat masih banyak yang belum paham dengan prosedur yang telah di tetapkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, H.M . 2008. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Handoko Hani, 2011. *Manajemen Personalia & Sumberdaya manusia*. Penerbit BPFE Yogyakarta, Anggota IKAPI No.008.
- Hasibuan, Malayu sp, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Jakarta: STIM YKPN
- Mangkunegara. A.A Anwar Prabu. 2005 .*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyono, 2008. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Ridwan, 2004. *Statistik untuk Lembaga dan Instansi Pemerinta/Suasta*. Bandung.,Alfabeta.
- Rivai, Veithzal . 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Sutopo dan Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI
- Sugiono .2009.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R/B*, Cetakan ke delapan,Bandung : Alfabeta.
- Wungu & Brotoharjo.2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.

SUMBER LAIN

A Timothy Judge., P Stephen Robbins, 2008. *Perilaku Organisasi*: jakarta, 11 April 2017 <https://id.wikipedia.org/wiki/Kemampuan>.

Putra Sirajuddin, 2012. *Pelaksanaan Program Kecamatan Sebagai upaya Pelayanan Kepada Masyarakat (Study Pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari)* 11 April 2017 [://www.slideshare.net/JhuSiput/skripsi-pelaksanaan-program-kerja-kecamatan-sebagai-upaya-pelayanan-kepada-masyarakat](http://www.slideshare.net/JhuSiput/skripsi-pelaksanaan-program-kerja-kecamatan-sebagai-upaya-pelayanan-kepada-masyarakat)

Penjelasan pasal 126 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. 9 juni 2017 : <https://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan>



Hasil Output SPSS Version 16 Berdasarkan Tanggapan Responden analisis kemampuan kinerja aparat kecamatan terhadap pelayanan administrasi kepada kecamatan bontolempangan kabupten gowa

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pelayanan	4.6618	.26692	23
Kemampuan	4.6329	.24259	23

Correlations

		pelayanan	kemampuan
Pearson Correlation	pelayanan	1.000	.673
	kemampuan	.673	1.000
Sig. (1-tailed)	pelayanan	.	.000
	kemampuan	.000	.
N	pelayanan	23	23
	Kemampuan	23	23

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kemampuan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: pelayanan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kemampuan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	.453	.427	.20198

a. Predictors: (Constant), kemampuan

b. Dependent Variable: pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.711	1	.711	17.420	.000 ^a
	Residual	.857	21	.041		
	Total	1.567	22			

a. Predictors: (Constant), kemampuan

b. Dependent Variable: pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.229	.823		1.493	.150		
	Kemampuan	.741	.178	.673	4.174	.000	1.000	1.000

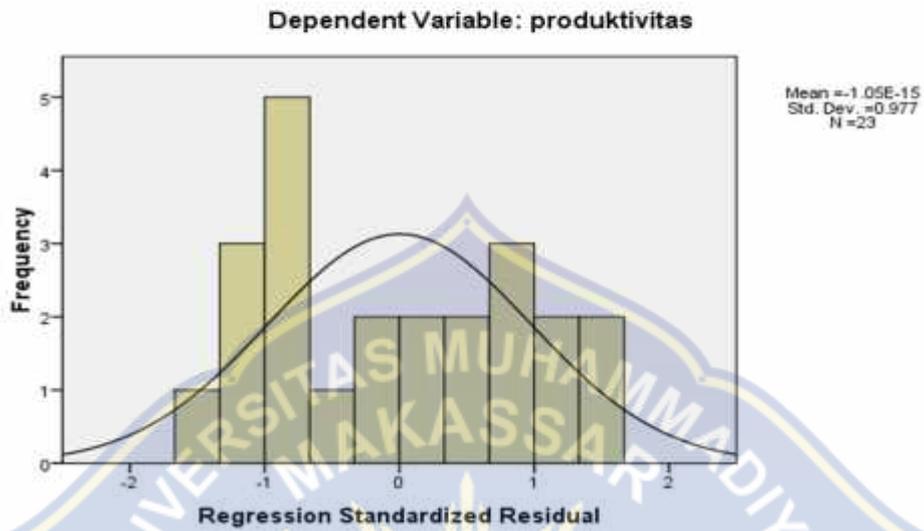
a. Dependent Variable: pelayanan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	kemampuan
1	1	1.999	1.000	.00	.00
	2	.001	39.079	1.00	1.00

a. Dependent Variable: pelayanan

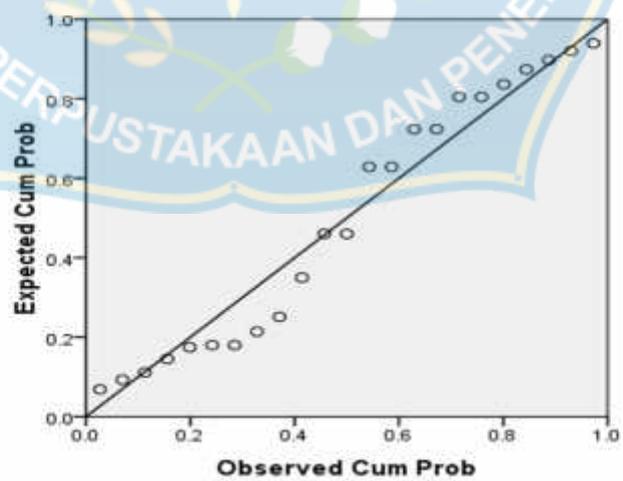
Histogram



charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent variabel : pelayanan



Scatterplot

Dependent variabel : pelayanan



KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KEMAMPUAN KINERJA APARAT KECAMATAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT KECAMATAN BONTOLEMPANGAN KAB. GOWA

Bersamaan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan, informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan banyak terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Umur :
Jabatan :
Lama Bekerja :
Jenis Kelemin :
Pendidikan Terakhir :

PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar :

- a. Bacalah terlebih dahulu bacaan dengan cermat sebelum anda memulai untuk menjawabnya.
- b. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda () pada salah satu jawaban yang anda anggap paling benar.

Responden diharapkan hanya memilih satu (1) jawaban.

KETERANGAN SKOR PENILAIAN

5 = Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS),

4 = Setuju (S)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

3 = Kurang Setuju (KS)

Variabel kemampuan kinerja pegawai (X)

N0	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Prosedur pelayanan	5	4	3	2	1
1	Masyarakat di layanani dengan keadilan yang merata dalam pelyanan					
2	Pengawai sudah bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing					
3	Pegawai memberikan penjelasan dan kepastian dalam pelanan					
	Waktu penyelesaian					
4	Masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan					
5	Pegawai tidak mengulur-ulurkan waktu pelayanan					
6	Proses pelayanan apakah berjalan dengan baik					
	Biaya pelayanan					
7	Biaya dalaam menyelenggarakan pelayanan sudah di tetapkan secara wajar					
8	Pegawai menuntuk biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran					
9	Pegawai melihat kondisi dan kemampuan masyarakat untuk pembayaran					

Variabel pelayanan(Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Kuantitas Kerja	5	4	3	2	1
1	Jumlah dari hasil pekerjaan yang pegawai tangani selalu memenuhi target yang telah ditentukan.					
2	Pegawai tidak pernah menunda-nunda pekerjaan yang diberikan oleh atasan.					
3	Dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai selalu berusaha untuk menghasilkan output dalam jumlah yang lebih banyak.					
	Kualitas Kerja					
4	Dalam melakukan pekerjaan pegawai telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan instansi.					
5	Pegawai mengerjakan pekerjaan dengan teliti.					
6	Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, pegawai harus mendapatkan hasil yang terbaik.					
	Ketepatan Waktu					
7	Pegawai selalu datang dan pulang kerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.					
8	Pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditetapkan.					
9	Berusaha menggunakan waktu seefisien mungkin sesuai ketentuan instansi					

RIWAYAT HIDUP



JOHORIAH, lahir di ULUJANGANG pada tanggal 8 bulan April Tahun 1995, anak pertama (1) dari 2 bersaudara (2), buah kasih pasangan dari ayahanda “**MARZUKI**” dan ibunda “**BIA**”. Penulis pertama kali menempuh pendidikan tepat pada umur tujuh (7) tahun di Sekolah Dasar (SD) pada SDI BALIANGAN dan selesai pada tahun 2007, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan di SMP NEGRI 2 BIRINGBULU, dan selesai pada tahun 2010, dan pada tahun yang sama pula penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMK) pada SMK HANDAYANI SUNGGUMINASA penulis mengambil jurusan ADMINISTRASI PERKANTORAN dan selesai pada Tahun 2013, dan pada tahun tersebut pula penulis terdaftar pada salah satu perguruan tinggi di Makassar sebagai Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Makassar, dan Alhamdulillah selesai pada tahun 2019.