**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA APARATUR**

**TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR**

**KECAMATAN LOA JANAN ILIR KOTA SAMARINDA**

**ISMAYA**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor KecamatanLoa Janan IlirKota Samarinda.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan penelitian kuantitatif dengan indikator Pengembangan Sumber Daya Aparatur (X), yang terdiri dari; a. Pendidikan dan pelatihan, b. Penempatan kerja, c. Pembinaan karier, d. Peningkatan jenjang pendidikan formal, e. Penegakan disiplin pegawai, f. Mutasi dan promosi. Indikator Kualitas Pelayanan Publik (Y), yaitu; a. Waktu pelayanan, b. Sikap dan perilaku c. Tanggung jawab dalam pelayanan, d. Prosedur Pelayanan, e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, f. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier sederhana.

Data hasil uji regresi linaer sedarhana diketahui bahwa nilai R hitung sebesar 0,934 (nilainya positif). Sedangkan nilai R tabel terhadap sampel sebesar 28 responden diperoleh nilai R tabel sebesar 0,381 Berarti R hitung lebih besar dari R tabel, ini menjelaskan bahwa *Ada* *Pengaruh Positif.*

Untuk mengetahui apakah pengaruh positif tersebut juga terjadi pengaruh yang signifikan yaitu dengan melihat kolom signifikansi. Dikatakan signifikansi apabila nilai signifikan di bawah atau sama dengan 0,05, ternyata nilai kolom signifikansi sebesar 0.000 berarti *ada pengaruh yang signifikan*.

Berdasarkan hasil uji di atas menjelaskan kalau *Hipotesis diterima* bahwa *ada pengaruh pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda.*

Untuk mengetahui persentase pengaruh variabel X Pengembangan Sumber Daya Aparatur variabel Y Kualitas Pelayanan Publik dapat dilihat pada nilai R Square (koefisien diterminasi) sebesar 0,873 artinya variabel Pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Samarinda Sei Kunjang Kota Samarinda sebesar 87,3 persen, berarti hanya ada 12,7 persen peran variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Pengembangan Sumber Daya, Kualitas Pelayanan**

**I.PENDAHULUAN**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima untuk semua penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan didalam undang – undang. Dalam pasal 1 undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang layanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

”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 publik.”

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka m encapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan adalah rangkaian rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalag salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit -belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gesperz dalam Azis Sanapiah (2000;15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelaanan maka pemerintah memiliki kosekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Loajanan Ilir yang menjadi salah satu pelaksanaan dari pelayanan publik.

MelihatFungsiPemerintahsebagaipelayan public (masyarakat), merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi Segenap bangsa dan seluruh tumpah dara Indonesia emamjukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.Hal ini sejalan dengan pernyataan Sarundajang (1999:16) bahwa “ Pemerintah memiliki fungsi umum pemerintahan yaitu Fungsi Pengaturan *(Regulation)* dan Fungsi Pelayanan *(Service)* “.

DimanaPegawai NegeriSipil (PNS) Berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan.Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor saranadanprsaranabaikitusumberdayamanusianyakemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Loa JananIlirdituntut untuk melakukan pengembangan sumber daya pegawai dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan Umum.

Pada era otonomi daerah, pengembangan sumber daya aparatur telah menjadi isu sentral di kalangan organisasi publik, terutama dikaitkan dengan kinerja pegawai justru hal tersebut merupakan suatu kebutuhan yang harus terpenuhi. Pentingnya pengembangan sumber daya aparatur didasari oleh suatu pemikiran bahwa optimalisasi tujuan organisasi dapat dicapai apabila didukung dengan kinerja aparatur yang berorientasi pada tujuan. Untuk maksud tersebut maka diperlukan aparatur yang memiliki kemampuan profesional dan mampu memegang teguh etika professional. Untuk memenuhi aparatur yang sesuai kualifikasi dimaksud nampaknya pemerintah telah melakukan berbagai upaya, baik melalui restrukturisasi, sistem kepegawaian maupun kebijakan lainnya yang berorientasi pada efisiensi kerja aparatur. Hal tersebut tercermin oleh Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, intinya adalah untuk Penataan Organisasi Perangkat Daerah untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang profesional. Indikasi lain yang berkaitan dengan peningkatan aparatur tercermin pada tahun 1995 dengan maksud agar aparatur dapat memanfaatkan efisiensi kerja. Kebijakan tersebut menunjukkan adanya hubungan yang erat, karena di satu sisi menekankan adanya peningkatan kualitas aparatur dan di sisi lain menghendaki agar aparatur mampu memanfaatkan jam kerja secara efektif dan efisien.

Pendapat di atas menunjukkan korelasional karena pencapaian efisiensi kerja akan dapat terealisasi apabila didukung dengan kualitas sumber daya aparatur kualifikasi yang diinginkan. Dengan demikian cukup beralasan jika peningkatan kualitas sumber daya aparatur menjadi prioritas utama.

Di era reformasi ini, Mustopadidjaja (2001:6) menganjurkan bahwa seorang aparatur hendaknya memiliki lima kompetensi profesional, yang meliputi :

1) kemampuan profesional dalam bidang pekerjaannya.

2) kemampuan untuk inovasi dan kreativitas dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan citra dan kinerja instansi masing-masing.

3) memiliki kesungguhan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya *(committed to work)*.

4) mampu menunjukkan motivasi dan komitmen pelayanan yang tinggi sehingga meningkatkan kepercayan dan kepuasan masyarakat serta,

5) mampu memegang teguh etika profesional.

Pada dewasa ini nampaknya untuk memperoleh sumber daya aparatur yang memenuhi kualifikasi seperti yang dikemukakan di atas bukanlah hal yang mudah tetapi perlu proses yang panjang dan adanya komitmen yang kuat diantara elit penguasa atau pengambil kebijakan. Lingkungan organisasi publik masih banyak pegawai yang kurang memiliki kualifikasi yang dibutuhkan lembaga, sehingga bekerjanya kurang profesional dan asal-asalan.

Menyikapi perkembangan sumber daya aparatur yang terjadi di lingkungan kerja organisasi publik justru adanya isyarat yang kurang peduli terhadap peningkatan kompetensi profesional aparatur, Kondisi demikian justru hanya akan memperburuk citra aparatur, karena tidak sejalan dengan komitmen awal yaitu aparatur yang bersih dan berwibawa. Perkembangan yang terjadi justru banyak aparatur yang memiliki pemikiran terbalik, sehingga terjadi salah kaprah. Dengan pemikiran yang terbalik itulah membawa preseden buruk terhadap kinerja aparatu dan pada akhirnya apa yang menjadi komitmen para elit penguasa untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik hanya sekedar sloganisme. Dalam keadaan yang demikian ternyata tidak mengurangi semangat pemerintah untuk melakukan upaya-upaya dalam mengatasi persoalan tersebut.

Seperti yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, walaupun di satu sisi mempunyai banyak kelebihan dalam hal sumber daya alam, namun di sisi lain masih mengalami kekurangan terutama kualitas sumber daya aparatur masih terbatas. Dengan keterbatasan itulah maka semua unsur pelaksana teknis atau semua jajaran di lingkungan pemerintahan Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda dapat meningkatkan kualitas aparatur dalam rangka keefektifan pelaksanaan otonomi daerah.

Berkaitan dengan hal tersebut, Pemerintah Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda sebagai salah satu unsur pelaksana teknis memiliki peranan penting dalam mewujudkan visi dan misi yang ditetapkan terutama yang menyangkut dengan pelayanan publik. Usaha tersebut tidak akan berhasil dengan baik tanpa didukung dengan sumber daya aparatur yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi sementara mewujudkan keberadaan aparatur di lembaga tersebut ditinjau dari segi kualitas masih terbatas, sehingga kinerja aparatur dalam mewujudkan tujuan organisasi tidak dapat dicapai secara optimal. Kurang optimalnya kualitas pelayanan aparatur terindikasi oleh :

1) Kualitas pekerjaan yang dihasilkan aparatur kurang optimal misalnya hasil dari pekerjaan tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Ketaatan aparatur dalam memanfaatkan jam kerja belum efektif, hal ini dapat dilihat dalam penggunaan waktu menyelesaikan pekerjaan, misalnya suatu pekerjaan dapat diselesaikan dalam 1 (satu) jam namun penyelesaiannya bisa mencapai 3 (tiga) jam.

3) Masih adanya perilaku aparatur yang kurang berorientasi pada hasil kerja dalam melakukan pekerjaan tidak bersungguh-sungguh.

4) Kemampuan dalam menguasai teknologi untuk menunjang tugas belum sepenuhnya dimiliki oleh aparatur.

Berbicara tentang kinerja aparatur di lingkungan kerja Pemerintahan Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Relevansi dengan permasalahan yang mempengaruhi peningkatan kinerja aparatur di lembaga tersebut yang cukup menarik adalah faktor Pengembangan. Walaupun pengembangan sumber daya aparatur di lingkungan kerja tersebut telah dilakukan, namun belum membawa perubahan kinerja aparatur secara optimal. Mengacu pada permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui fenomena apa yang terjadi dalam kaitannya dengan pengembangan aparatur yang dilakukan di lembaga tersebut.

Pengembangan merupakan suatu upaya untuk membentuk moral aparatur agar memiliki perilaku yang konsisten dan mampu menjunjung tinggi etika profesi. Pengembangan dilakukan dalam rangka meningkatkan keterampilan dan keahlian aparatur untuk menunjang kelancaran tugas. Sedangkan maksud dan tujuan dilakukan pengembangan adalah :

1) Setiap aparatur dapat diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.

2) Meningkatkan mutu dan keterampilan dan memupuk kegairahan dalam bekerja.

3) Diarahkan menuju terwujudnya komposisi pegawai, baik dalam jumlah maupun mutu yang memadai serasi dan harmonis.

4) Terwujudnya pegawai yang bersih dan berwibawa.

5) Dapat terwujudnya suatu iklim kerja yang serasi dan menjamin terciptanya kesejahteraan jasmani maupun rohani secara adil dan merata.

6) Diarahkan kepada penyaluran, penyebaran dan pemanfaatan pegawai secara teratur, terpadu dan berimbang.

7) Diarahkan kepada Pengembangan dengan menggunakan sistem karier dan sistem prestasi kerja oleh Gie (2000:157).

Pengembangan tersebut kemudian dipertegas oleh Gie (2000:160) bahwa Pengembangan aparatur pada dasarnya tidaklah dapat dipisahkan dari kebutuhan instansi dalam mencapai tujuan yang direncanakan, dan Pengembangan merupakan segenap aktivitas yang bersangkut paut dengan masalah penggunaan tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan lembaga. Karena itu, Pengembangan aparatur penting dilakukan agar terciptanya sumber daya aparatur yang berkualitas, dalam rangka mewujudkan tujuan yang direncanakan.

Pergerakan yang diinginkan dalam Pengembangan aparatur tentu saja berorientasi pada kinerja aparatur yang mampu memberikan kontribusi lebih besar terhadap lembaga. Apabila hal tersebut dikaitkannya dengan aparatur pada Pemerintahan Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, maka keberhasilan pengembangan aparatur akan ditentukan oleh kualitas aparatur dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan yang direncanakan. Pengembangan dimaksudkan suatu tindakan yang diarahkan untuk kemajuan, peningkatan atau perbaikan atas sesuatu (Gie, 2000:219). Pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengembangan pegawai dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pegawai agar dapat mempunyai sikap mental dan moral yang baik sehingga kecil kemungkinannya pegawai tersebut akan bertindak menyimpang dari aturan normatif. Pengembangan pegawai itu penting karena dapat merubah sikap dan perilaku ke arah yang lebih baik. Esensi pengembangan pegawai dapat membentuk karakteristik dalam mengembangkan kemampuan individu ke arah hasil kerja yang lebih baik. Hal tersebut didukung beberapa referensi yang mengatakan bahwa keluaran *(output)* dari Pengembangan pegawai banyak memberikan perubahan/pengaruh terhadap hasil kerja dan hanya sebagian kecil yang mengalami tidak adanya perubahan tersebut (Ranupandoyo, 1997:193).

Atas dasar alur pemikiran di atas telah mendorong penulis untuk mencari hubungan sebab akibat antara pengembangan sumber daya aparatur di Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda terhadap peningkatan pelayanan publik. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, maka hal tersebut dapat dilakukan melalui penelitian lapangan.

**II. Rumusan Masalah**

Dengan dilatar belakangi uraian-uraian di atas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : *Seberapa besar pengaruh pengembangan sumber daya aparatur berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda ?*

penulisan ini. Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Pengembangan sumber daya aparatur adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan jabatan melalui pendidikan dan latihan.

2. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, dalam betuk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang terdiri dari individu, golongana dan organisasi atau kelompeok anggota masyarakat serta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**III. METODE PENELITIAN**

**3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey,* yang berupaya menganalisis pengaruh atau hubungan kausal yang terjadi antara variabel pegembangan sumber daya aparatur (X) dan variabel kualitas pelayanan publik (Y). Penelitian survei, sebagaimana yang dinyatakan Kerlinger (dalam Sugiyono, 2002:67) adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Kline (dalam Sugiyono, 2002:35) menyatakan penelitian survei pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Walaupun metode survei ini tidak memerlukan kelompok kontrol seperti halnya pada metode eksperimen, namun generalisasi yang dihasilkan bisa akurat bila digunakan sampel yang representatif.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data kuantitatif, yang selanjutnya akan disajikan dalam bentuk angka (dikuantifikasikan) untuk diuji secara verifikatif sesuai dengan rancangan analisis data.

**3.2. Definisi Operasional**

Sedangkan mengenai pengukuran variabel meliputi indikator-indikator sebagai berikut :

1) Pengembangan sumber daya aparatur *(Indevenden Variable)*

a) Pendidikan dan pelatihan

b) Penempatan kerja

c) Pembinaan karier

d) Peningkatan jenjang pendidikan formal

e) Penegakan disiplin pegawai

f) Mutasi dan promosi

2) Kualitas Pelayanan Publik *(Devendene Variable)*

a) Waktu pelayanan

b) Sikap dan perilaku

c) Tanggung jawab

d) Prosedur Pelayanan

e) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

f) Kemudahan dalam memperoleh pelayanan

**3.3. Sampling, Populasi dan Sampel Penelitian**

Jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Kecamatan Sei Kunjang Kota Samarinda berjumlah 50 orang yang terdiri dari PNS yang berjumlah 28 orang, CPNS berjumlah 11 orang dan Pegawai tidak tetap harian (PTTH) berjumlah 7 orang, pegawai tidak tetap bulanan (PTTB) berjumlah 4 orang. Maka sampel yang diambil adalah seluruh pegawai yang berstatus PNS yang berjumlah 28 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang kami pilih adalah PNS sebesar 28 orang. Pertimbangan pemilihan PNS sebagai sampel karena penelitian ini berkaitan dengan pengembangan pegawai, kami menilai bahwa pengembangan pegawai lebih diprioritaskan pada PNS.

**3.4. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*

2. Penelitian Lapangan *(Field Work Research)*

**3.5. Analisa Data Yang Digunakan**

Dalam bab ini akan dilakukan analisis sehubungan dengan data yang diperoleh di dalam penelitian. Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah di dalam penelitian ini serta menguji dan membuktikan hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini. Dengan kata lain analisis data dilakukan untuk menguji dan membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka analisis yang dipergunakan adalah uji regresi, sebagaimana dikemukakan oleh Bungin (2006:79) adalah alat analisis statistik untuk menguji bagaimana pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Uji regresi juga digunakan untuk melihat perbedaan besar kecil pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Untuk menguji hipotesis nol dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua macam rumus uji regresi sebagai berikut : “Regresi Linier Sederhana adalah regresi linier dimana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat (Y) dan satu variabel bebas (X), dan berpangkat satu. Adapun bentuk persamaannya (Hasan, 2002:23) adalah :

Y = a + bX

Keterangan :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = intersep

b = koefisien regresi (slop)

Untuk melihat bentuk korelasi antar variabel dengan persamaan regresi tersebut, maka nilai a dan b harus ditentukan terlebih dahulu.



Jadi, dalam penelitian ini tiap-tiap variabel akan diuji regresi, antara lain :

“Variabel pengembangan sumber daya aparatur (X) dan variabel kualitas pelayanan publik (Y)”.

**IV.HASIL PENELITIAN**

**4.1. Gambaran Lokasi Penelitian**

**4.1.1. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir**

Terwujudnya Pelayanan Prima dengan Sumberdaya Aparatur yang Handal untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat*.*

**Misi Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir**

1. Meningkatkan sarana dan prasarana
2. Meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat pelayanan
3. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur
4. Meningkatkan kualitas keimanan dan ketakwaan kecamatan aparatur
5. Meningkatkan kualitas keimanan dan ketakwaan kecamatan aparatur
6. Meningkatkan kesejahteraan aparatur
7. Meningkatkan kesempatan masyarakat untuk berperan serta dalam kegiatan pembangunan
8. Meningkatnya ketersediaan sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan
9. Meningkatnya Fungsi pelayanan administrasi secara optim

**Tujuan Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir**

1. Meningkatnya kapasitas kemampuan dan keterampilan sumber daya aparatur
2. Meningkatnya kapasitas kemampuan dan keterampilan sumber daya aparatur
3. Terciptanya sumber daya aparatur yang memiliki derajat keimanan dan ketaqwaan tinggi.
4. Meningkatnya motivasi kerja aparatur
5. Meningkatnya keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan pembangunan

**Sasaran Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir**

1. Tersedianya sarana dan prasarana penunjang operasional pelayanan meliputi komputer, meja pelayanan PATEN, fasilitas ruang tunggu.
2. Terselenggaranya fungsi pelayanan administrasi Kecamatan secara cepat dan tepat meliputi pelayanan adminsitrasi pertanahan, kependudukan, ketenagakerjaan dan rekomendasi nikah
3. Meningkatnya kapasitas kemampuan dan keterampilan sumber daya aparatur seluruh bidang
4. Terciptanya motivasi kerja yang tinggi pada aparatur dilandasi nilai-nilai keagamaan
5. Meningkatnya kualitas kinerja aparatur
6. Terciptanya peningkatan kuantitas peran serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan

**Strategi Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir**

1. Peningkatan kuantitas sarana dan prasarana penunjang operasional pelayanan melalui pengadaan barang
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan melalui koordinasi lintas instansi dan penerapan standar pelayanan (SP) da pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan melalui IKM
3. Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur melalui pendidikan, pelatihan dan bimbingan teknis
4. Meningkatan kualitas keimanan dan ketaqwaan melalui pelaksanaan ibadah rutin, perayaan hari besar keagamaan
5. Meningkatkan kesejahteraan aparatur melalui insentif dan reward
6. Meningkatnya kuantitas peran serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan melalui musrenbang, gotong royong dan pengembangan kswadayaan masyarakat dalam pembangunan.

**Kebijakan Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir**

1. Peningkatan Kuantitas sarana dan prasarana penunjang operasional pelayanan secara bertahap diprioritaskan kepada sarana dan prasarana yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan masyarakat.
2. Peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan diprioritaskan pada pelayanan yang memiliki nilai indeks kepuasan rendah.
3. Peningkatan kapasitas dan kemampuan sumber daya aparatur diprioritaskan pada penguasaan teknologi informasi
4. Peningkatan kualitas keimanan dan ketaqwaan pada seluruh aparatur
5. Peningkatan kessejahteraan seluruh aparatur
6. Peningkatan kessejahteraan seluruh aparatur
7. Peningkatan kuantitas peran serta masyarakat secara proporsional antara laki-laki dengan perempuan dan memberikan tempat keterlibatan anak

**4.1. Hasil Penelitian**

Data yang disajikan adalah data berkaitan dengan variabel yang diteliti, yaitu variabel Pengembangan sumber daya aparatur dan variabel kualitas pelayanan publik. Masing-masing variabel diukur dengan beberapa indikator dan indikator diukur dengan beberapa item pertanyaan. Data masing-masing variable, indikator, item pertanyaan disajikan dalam tabel yang sudah diolah dari data base berdasarkan hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan melalui kuisioner

Data yang disajikan dalam tabel dijelaskan dengan menggunakan mean (rata-rata) sehingga dapat diketahui kategori jawaban responden. Acuan yang digunakaan adalah :

# 4.1.1 Pengambangan Sumber Daya Aparatur

# Variabel Pengembangan Sumber Daya Aparatur terdiri atas 6 (enam) indikator yaitu : Pendidikan dan latihan, penempatan kerja, pembinaan karier, peningkatan jenjang pendidikan, penegakan disiplin, mutasi dan promosi

PengembanganSumber Daya Aparatur diketahui dengan menghitung rata-rata masing-masing indikator yaitu 3,71 artinya Pengembangan Sumber Daya Aparatur Pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir, masuk kategori ***Baik***.

**4.1.1.1 pendidikan dan latihan**

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x1.1 pendidikan dan latihan dapat menunjang pekerjaan, x1.2 pendidikan dan latihan meningkatkan kemampuan baik dari aspek pengetahuan maupun aspek keterampilan dan x1.3 pendidikan dan latihan dapat memberikan perubahan sikap dan perilaku. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator pendidikan latihan sebesar 3,80 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.1 di bawah tentang item pertanyaan x1.1 pendidikan dan latihan yang dimiliki dan diikuti dapat menunjang pekerjaan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan Baik yaitu sebesar 57,1 persen dan selebihnya responden menyatakan Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 25,0 persen dan 17,9 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,93 persen, berarti masuk kategori **Baik*.***

Item Pertanyaan x1.2 tentang pendidikan dan latihan yang diikuti dapat meningkatkan kemampuan baik dari aspek pengetahuan maupun aspek keterampilan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab Baik, yaitu sebesar 53,6 persen, selebihnya reponden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen dan 10,7 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori **Baik.**

Item Pertanyaan x1.3 tentang pendidikan dan latihan memberikan perubahan sikap dan perilaku, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab Baik, yaitu sebesar 57,1, selebihnya reponden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen dan 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori **Baik.**

# 4.1.1.2. Penempatan kerja

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x2.1 penempatan kerja yang diberikan sesuai dengan pendidikan dan latihan yang dimiliki, x2.2 penempatan kerja yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang dimiliki dan, x2.3 penempatan kerja yang diberikan sesuai dengan beban kerja dengan jumlah pegawai. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator penempatan kerja sebesar 3,69 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.2 di bawah tentang item pertanyaan x2.1 penempatan kerja yang diberikan sesuai dengan pendidikan dan latihan yang dimiliki, sebagian besar responden menjawab Sangat Baik yaitu sebesar 71,9 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 50,0 persen dan 42,9 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,64, berarti masuk kategori ***Sangat Baik***

Tabel 4.2 Penempatan Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| X2.1 | 2  (71,9%) | 14  (50,0%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,64 |
| X2.2 | 3  (10,7%) | 14  (50,0%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| X2.3 | 4  (14,3%) | 12  (42,9%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Rata-rata indikator X2 | | | | | | | 3.69 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x2.2 tentang apakah penempatan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang dimiliki sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 50,0 persen dan selebihnya respenden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu sebesar 39,3 persen, selebihnya 10,7 persen dan. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Baik.***

Item Pertanyaan x2.3 tentang penempatan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan beban kerja dan jumlah pegawai responden memberikan jawaban dengan persentasenya sama Baik dan Cukup Baik yaitu sebesar 42,9 persen dan selebihnya responden menjawab Sangat Baik yaitu 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.1.1.3. Pembinaan Karier**

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x3.1 pembinaan karier yang diberikan oleh pimpinan, x3.2 pembinaan karier oleh atasan dilakukan berdasarkan jenjang karier, dan x3.3 pembinaan karier dilakukan oleh atasan dapat meningkatkan motivasi Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator sebesar 3,70 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.3 di bawah tentang item pertanyaan x3.1 tanggapan pembinaan karier yang diberikan oleh pimpinan, sebagian besar responden menjawab Cukup Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen 17,9 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Baik.***

Item Pertanyaan x3.2 tentang pembinaan karier oleh atasan dilakukan berdasarkan jenjang karier sebagian besar responden menjawab Cukup Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,54, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan x3.3 tentang pembinaan karier dilakukan oleh atasan dapat meningkatkan motivasi sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 57,1 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 28,6 persen dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,86, berarti masuk kategori ***Cukup Bai***

**4.1.1.4*.*  Peningkatan Jenjang Pendidikan Formal**

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x4.1 tanggapan tentang peluang dalam melanjutkan pendidikan formal yang lebih tinggi, x4.2 peningkatan jenjang pendidikan formal mendapat dukungan baik m oral maupun finansial dan x4.3 peningkatan pendidikan formal disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator sebesar 3,63 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.1 di bawah tentang item pertanyaan x4.1 tanggapan tentang peluang dalam melanjutkan pendidikan formal yang lebih tinggi, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen dan 10,7 persen.. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.4 Peningkatan Jenjang Pendidikan Formal pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| X4.1 | 3  (10,7%) | 15  (53,6%) | 10  (35,7%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| X4.2 | 3  (10,7%) | 11  (39,3%) | 12  (42,9%) | 2  (7,1%) | - | 28  (100%) | 3,54 |
| X4.3 | 2  (7,1%) | 13  (46,4%) | 13  (46,4%) | - | - | 28  (100%) | 3,61 |
| Rata-rata indikator X4 | | | | | | | 3,63 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x4.2 tentang peningkatan jenjang pendidikan formal mendapat dukungan baik moral maupun finansial sebagian besar responden menjawab Cukup Baik yaitu sebesar 42,9 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik 39,9 dan 10,7 dan sisanya responden menjawab Kurang baik yaitu 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,54, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan x4.3 tentang peningkatan pendidikan formal disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan, responden memberikan jawaban dengan persentasenya sama Baik dan Cukup Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Sangat Baik yaitu 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,61, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.1.1.5*.* Penegakan Disiplin**

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x5.1 penegakan disiplin jam kerja pegawai, x5.2 penegakan disiplin diiringi dengan pemberian *reward* (penghargaan) dan x5.3 pegawai yang melanggar aturan penegakan disiplin diberi sanksi *(funishmen)* Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator sebesar 3,70 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.5 di bawah tentang item pertanyaan x5.1 penegakan disiplin jam kerja pegawai, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 42,9 persen dan 7,1 persen dan sisanya responden menjawab Kurang Baik yaitu 3,6 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,57, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.5 Penegakan Disiplin pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| X5.1 | 2  (7,1%) | 13  (46,4%) | 12  (42,9%) | 1  (3,6%) | - | 28  (100%) | 3,57 |
| X5.2 | 4  (14,3%) | 15  (53,6%) | 9  (32,1%) | - | - | 28  (100%) | 3,82 |
| X5.3 | 4  (14,3%) | 12  (42,9%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Rata-rata indikator X5 | | | | | | | 3,70 |

Sumber : iolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x5.2 tentang penegakan disiplin diiringi dengan pemberian *reward* (penghargaan) sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 32,1 persen, dan14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,82, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan x5.3 tentang pegawai yang melanggar aturan penegakan disiplin diberi sanksi *(funishmen)* responden memberikan jawaban dengan persentasenya sama menjawab Baik dan Cukup Baik yaitu sebesar 42,9 persen dan selebihnya responden menjawab Sangat Baik yaitu dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.1.1.6. Mutasi dan Promosi**

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x6.1 mutasi dan promosi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pegawai, x6.2 mutasi dan promosi dilakukan berdasarkan pengalaman kerja, dan x6.3 mutasi dan promosi memenuhi aspek keadilan dan sesuai dengan aturan. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator mutasi dan promosi sebesar 3,73 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.6 di bawah tentang item pertanyaan x6.1 mutasi dan promosi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pegawai, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik Dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen dan14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.6Mutasi dan Promosi pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota

Samarinda

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| X6.1 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| X6.2 | 4  (14,3%) | 11  (39,3%) | 13  (46,4%) | - | - | 28  (100%) | 3,68 |
| X6.3 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| Rata-rata indikator X6 | | | | | | | 3,73 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x6.2 tentang mutasi dan promosi dilakukan berdasarkan pengalaman kerja, sebagian besar responden menjawab Cukup Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen, selebihnya 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,68, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan x6.3 tentang apakah mutasi dan promosi memenuhi aspek keadilan dan sesuai dengan aturan sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen, selebihnya 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.2.2. Kualitas Pelayanan Publik**

# Variabel Kualitas Pelayanan Publik terdiri atas 6 (enam) indikator yaitu : Waktu pelayanan, Sikap dan perilaku pelayanan, tanggung jawab pelayanan, prosedur pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan kemudahan memperoleh pelayanan.

Kualitas pelayanan publik diketahui dengan menghitung rata-rata masing-masing indikator yaitu 3,71 artinya Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu, masuk kategori ***Cukup baik***.

**4.2.2.1. Waktu pelayanan**

Indikator Waktu pelayanan diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y1.1 waktu pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh pelaksana, y1.2 mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan dan y1.3 dalam meberikan pelayanan ada ketentuan tentang kepastian biaya. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator waktu pelayanan sebesar 3,71 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.7 di bawah tentang item pertanyaan y1.1 waktu pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh pelaksana, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 32,1 persen dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,82, berarti masuk kategori ***Baik.***

Item Pertanyaan y1.2 tentang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan sebagian besar responden menjawab Baik, yaitu sebesar 57,1 persen dan selebihnya responden menjawab

**4.2.2.3. Tanggung jawab pelayanan**

Indikator tanggung jawab pelayanan diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y3.1 telah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sudah baik dan benar, y3.2 telah menegakan disiplin dalam memberikan pelayanan, dan y3.3 dalam memberikan pelayanan sesuai wewenang dan tanggung jawab. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator tanggung jawab pelayanan sebesar 3,69 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.9 di bawah tentang item pertanyaan y3.1 telah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sudah baik dan benar sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 42,9 persen dan 10,7 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,68, berarti masuk kategori ***Baik***

Tabel 4.9 Tanggungjawab pelayanan pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| Y3.1 | 3  (10,7%) | 13  (46,4%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,68 |
| Y3.2 | 2  (7,1%) | 15  (53,6%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,68 |
| Y3.3 | 4  (14,3%) | 12  (42,9%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Rata-rata indikator Y3 | | | | | | | 3,69 |

Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan y3.2 tentang telah menegakan disiplin dalam memberikan pelayanan sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,68, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y3.3 tentang pemberian pelayanan sesuai wewenang dan tanggung jawab responden memberikan jawaban dengan persentase yang sama Baik dan Cukup Baik yaitu sebesar 42,9 persen dan selebihnya responden menjawab Sangat Baik yaitu 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.2.2.4. Prosedur Pelayanan**

Indikator prosedur pelayanan diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y4.1 dalam memberikan pelayanan dilandasi dengan prosedur kerja yang jelas, y4.2 dalam memberikan pelayanan diberikan kemudahan prosedur, dan y4.3 memberikan penjelasan kepada publik tentang informasi prosedur pelayanan. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator prosedur pelayanan sebesar 3,69 atau masuk kategori. ***Baik***.

Tabel 4.10 di bawah tentang item pertanyaan y4.1 dalam memberikan pelayanan dilandasi dengan prosedur kerja yang jelas, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik 39,3 persen dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.10 Prosedur Pelayanan pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarin

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| Y4.1 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| Y4.2 | 4  (14,3%) | 14  (50,0%) | 9  (32,1%) | 1  (3,6%) | - | 28  (100%) | 3,75 |
| Y4.3 | 2  (7,1%) | 12  (42,9%) | 14  (50,0%) | - | - | 28  (100%) | 3,57 |
| Rata-rata indikator y4 | | | | | | | 3,69 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan y4.2 tentang dalam memberikan pelayanan diberikan kemudahan prosedur, dan sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 50,0 persen dan, selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 32,1 dan 14,3 persen dan sisanya responden menjawab Kurang Baik yaitu 3,6 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y4.3 tentang memberikan penjelasan kepada publik tentang informasi prosedur pelayanan sebagian besar responden menjawab Cukup Baik, yaitu sebesar 50,0 persen, dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 42,9 persen dan 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,57, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.2.2.5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan**

Indikator Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y5.1 dalam memberikan pelayanan menyediakan ruang tunggu, y5.2 dalam memberikan pelayanan menyediakan tempat parkir, dan y5.3 dalam memberikan pelayanan didukung oleh kebersihan. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan sebesar 3,58 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.11 di bawah tentang item pertanyaan y5.1 dalam memberikan pelayanan menyediakan ruang tunggu, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 42,9 persen, sisanya 7,1 persen dan sisanya responden menjawab kurang Baik yaitu 3,6 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,57, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.11 Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| Y5.1 | 2  (7,1%) | 13  (46,4%) | 12  (42,9%) | 1  (3,6%) | - | 28  (100%) | 3,57 |
| Y5.2 | 4  (14,3%) | 15  (53,6%) | 9  (32,1%) | - | - | 28  (100%) | 3,68 |
| Y5.3 | 4  (14,3%) | 12  (42,9%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,50 |
| Rata-rata indikator y5 | | | | | | | 3,58 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan y5.2 tentang dalam memberikan pelayanan menyediakan tempat parkir, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 32,1 persen, dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,68, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y5.3 apakah dalam memberikan pelayanan didukung oleh kebersihan responden memberikan jawaban dengan persentase yang sama Baik dan Cukup Baik, yaitu sebesar 42,9 persen, dan selebihnya responden memberikan jawaban Sangat Baik yaitu 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,50, berarti masuk kategori ***Cukup Baik***

**4.2.2.6Kemudahan mendapatkan pelayanan**

Indikator kemudahan mendapatkan pelayanan. diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y6.1 petugas yang memberikan layanan seimbang dengan yang dilayani, y6.2 dalam memberikan pelayanan menggunakan fasilitas ruangan yang cukup, dan y6.3 dalam memberikan pelayanan menyediakan informasi yang dapat diakses oleh publik. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator kemudahan mendapatkan pelayanan sebesar 3,67 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.12 di bawah tentang item pertanyaan y6.1 petugas yang memberikan layanan seimbang dengan yang dilayani, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen, dan 7,4 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71 berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Tabel 4.12 Kemudahan Mendapatkan Pelayanan pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| Y6.1 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Y6.2 | 4  (14,3%) | 11  (39,3%) | 13  (46,4%) | - | - | 28  (100%) | 3,57 |
| Y6.3 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Rata-rata indikator y6 | | | | | | | 3,67 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan y6.2 tentang dalam memberikan pelayanan menggunakan fasilitas ruangan yang cukup sebagian besar responden menjawab Cukup Baik, yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik 39,3 persen, 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,57, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y6.3 tentang dalam memberikan pelayanan menyediakan informasi yang dapat diakses oleh publik sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Baik.***

Dari hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner yang ditabulasikan ke dalam tabel pada masing-masing indikator dapat diketahui bahwa jawaban responden rata-rata memilih jawaban baik.

**4.3. Hasil Analisis Data**

. Analisis data dilakukan dengan menguji hipotesis penelitian ini bahwa ada pengaruh Pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda. Teknik analisa data menggunakan uji regresiLinaer Sederhana.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS for Windows. Hasil pengolahan data sebagaimana ditampilkan pada tabel 5.1 dibawah.

Tabel 5.1 Model Summary Uji Regresi Linear Sederhana

Predictors: (Constant), X

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
| R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .934a | .873 | .868 | 3.363 | .873 | 178.627 | 1 | 26 | .000 |

Data hasil uji regresi linaer sederhana pada tabel diatas diketahui bahwa Nilai R hitung sebesar 0,934 (nilai positifnya). Sedangkan nilai R tabel terhadap sampel 28 responden diperoleh nilai R tabel sebesar 0,734 berarti R hitung lebih besar dari R Tabel, ini menjelaskan bahwa ada pengaruh positif.

Untuk mengetahui apakah pengaruh positif tersebut juga terjadi pengaruh yang signifikan yaitu dengan melihat kolom signifikansi. Dikatakan signifikansi apabila nilai signifikan dibawah atau sama dengan 0,05, ternyata nili kolom signifikansi sebesar 0,0000 berarti ada pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan hasil uji di atas menjelaskan kalau hipotesis diterima bahwa ada pengaruh positif dan signifikan pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda.

Untuk mengetahui persentase pengaruh variabel X Pengembangan Sumber Daya Aparatur variabel Y Kualitas Publik dapat dilihat pada nilai R Square (koefisien diterminasi) sebesar 0,873 artinya variabel Pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan

Publik pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda sebesar 87,3 persen, berarti hanya ada 12,7 persen peran variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**V.**

**PENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah disajikan pada Bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda variabel menunjukkan bahwa variabel Pengembangan Sumber daya Aparatur dan variabel Kualitas Pelayanan Publik keduanya masuk dalam kategori baik. Dari enam indikator tentang Pengembangan Sumber daya Aparatur dan enam indikator tentang Kualitas Pelayanan Publik semuanya masuk kategori Baik Dari delapan belas item pertanyaan tentang Pengembangan Sumber daya Aparatur dan delapan belas item pertanyaan tentang Kualitas Pelayanan Publik semuanya masuk kategori Baik
2. Hasil analisis Data uji regresi linaer sedarhana diketahui bahwa nilai Rhit 0,934 > R tab **0,38...** dan nilai signifikansi 0,000 > 0,05. Hasil uji ini menjelaskan bahwa *ada pengaruh positif dan signifikan antara Pengembangan Sumber daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik* *sebesar 87,3 persen.*

**5.2. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis menyarankan beberapa hal demi kemajuan pengembangan sumber daya aparatur :

1. Pengembangan sumber daya aparatur perlu ditingkatkan, khususnya dalam bentuk pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai dengan melakukan kerjasama dengan lembaga pelatihan, baik yang disediakan oleh pemerintah ataupun lembaga lainnya yang terkait.

2. Penempatan pegawai sesuai dengan keterampilan dan keahliannya agar lebih berkembang dan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan pendidikan setinggi-tingginya dan seluas-luasnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anonim. *Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Pemerintah Daerah sebagai Pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000*. Jakarta.

\_\_\_\_\_\_ *Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah*. Jakarta.

\_\_\_\_\_\_ *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*.

\_\_\_\_\_\_ *Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Sistem Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta.

Abdullah, Amid. 2006. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur*. Tesis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman. Samarinda (tidak diterbitkan).

Busono, Edi. 2002. *Pembinaan Sumber Daya Aparatur Dalam Usaha Menciptakan Pelayanan Jasa Keselamatan Pelayanan pada Kantor Administrator Pelabuhan (Adpel) di Samarinda*. Tesis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman. Samarinda (Tidak diterbitkan).

Gie, The Liang, 2000, *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Yogyakarta.

Gomes, Faustino Cardoso. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gunung Agung. Jakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gunung Agung, Jakarta.

Hussei, Waloyo, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gravika, Jakarta.

Kusnadi, Marwan dan Sumeidi Kadarisman. 2001. *Pengantar Bisnis dan Wirausaha*. Universitas Brawijaya, Malang.

Kusno. 2001. *Pengembangan Sumber Daya Aparatur (Suatu Studi di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung)*. Tesis (Tidak diterbitkan).

Matthew, B. Milles dan Michael B. Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Universitas Indonesia. Jakarta.

Miftah Thoha, 1991, 2001, *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi* *Negara*, PT. Raja Grafindo Persada.

Moenir, A.S. 2000. *Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.

Moleong, Lexy J. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Moekijat, 1997, *Manajemen Kepegawaian*, Penerbit Alumni Bandung.

Nasution, M. Thomas. 2003. *Buku Penuntun Pembuat Thesis, Skripsi, Disertasi, Makalah*, Bumi Aksara, Jakarta.

Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.

Osborne, David dan Ted Gaebler. 1993. *Reinventing Government : How Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Reading. Addison-Wesley Publishing Co.Inc. Massachusetts.

Poerwono, Hadi. 1992. *Tata Personalia*, Dimbata, Bandung.

Ruky, Achmad S. 2003. *Sumber Daya Manusia Berkualitas*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.

Sepanji, 2001. *Sumber Daya Mnausia dan Profesionalisme*. Bumi Aksara, Jakarta.

Siagian, Sondang P. 1995. *Teori Pengembangan Organisasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_, 2002, *Manajemen Strategik*. Bumi Aksara, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta.

Simanjuntak, J. Payaman. 1986. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono, 2001. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Keduabelas. Alfabeta. Bandung.

Sugiono, Wibowo Eri, 2002, Statistik untuk Penelitian (Aplikasi dengan SPSS ver 10.0 For Windows, Alfabeta. Bandung

Sumarni, Murni. 1998. *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Liberty, Yogyakarta.

Timple, A. Dale. 2001. *Kinerja (Performance) Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia. Jakarta.

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. CV. Mandar Maju, Sumedang.

Wasistiono, dkk. 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Fokusmedia. Bandung.

Widjaya, A.W. 1990. *Peranan Motivasi Dalam Kepemimpinan*. Akademika Pressindo. Jakarta.

Wursato, I.G. 2000. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Andi Offset, Yogyakarta.

Yin, Robert K. 1997. *Studi Kasus : Desain dan Metode*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Yudi, Armen. 1997. *Strategi Peningkatan Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan*. Tesis.

Yuwono, 2001. *Manajemen Organisasi*. Pressindo, Jakarta.

luasnya.

3. Diiringinya pengembangan sumber daya aparatur dengan peningkatan/ perbaikan sarana/fasilitas kerja pegawai yang dianggap kurang menunjang operasional pelayanan.

4. Untuk pegawai yang telah mendapat kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan agar ditempatkan secara proporsional dan dimanfaatkan semaksimal mungkin serta diharapkan mampu menularkan pengetahuannya.

Demikian hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi pengembangan Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda dalam mewujudkan pembangunan wilayah dan menuju kesejahteraan masyarakat.