

**PENGARUH KINERJA APARATUR PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANJARBARU**

**Roro Rukmini Widiaswari**

Universitas Achmad Yani (UVAYA) Banjarmasin  
Jalan Ahmad Yani Km 5,5 Banjarmasin 70249

---

**Artikel info**

Keywords: government  
apparatus performance and  
quality of public services

---

**Abstract**

Along with the increase of population, increasing social welfare and environmental changes that constantly changing, and the demands of public service users increases, so it required the readiness and ability of personnel in the implementation of the service function. To eliminate and reduce the gap in the apparatus must have high professional skills and continuously follow developments in society. This is where the apparatus reliable performance is needed. In public sector organizations, the measurement of the performance becomes very important because the measurement of performance has a close connection with public accountability. Their works should be reported in terms of performance accountability report. Presence to improve the lives by providing the best services that are often difficult to measure with financial measures, but most can not be measured by the level of customer satisfaction or the public. In the dynamic situation, changing environment, both internally and externally requires the administration of public services (institutional, management, and personnel) make adjustments to itself, so that its performance can match the expectations of all parties. In order for the government apparatus to carry out its activities well, at least the strength of a performance that they have are the knowledge, expertise or skills, motivation and role. Thus, theoretically it can be said that the best quality of service depends on good performance.

---

## PENDAHULUAN

Melihat pada perkembangan zaman yang semakin kompetitif akan membawa kearah suatu pergeseran atau perubahan baik pada ilmu pengetahuan dan teknologi maupun pada nilai-nilai sosial masyarakat kearah yang lebih baik dan maju. Perkembangan tersebut membawa dampak kepada perilaku masyarakat yang menuntut pemenuhan kebutuhan dasar maupun kebutuhan administrasi agar kesejahteraan masyarakat terpenuhi. Untuk dapat terpenuhinya kesejahteraan masyarakat ini diperlukan pelayanan publik yang baik.

Ada 2 hal yang disebabkan oleh persoalan pelayanan publik. Pertama, pada tataran teoritis menguatnya pendekatan ekologis sebagai pengganti non ekologis, dimana administrasi publik tak terpisahkan dari persoalan politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Kedua, pada tataran emperis menguatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabilitas politik dan keuangan pelayanan publik, karena masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah sebab masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya, merebaknya keinginan masyarakat untuk melakukan reformasi/regulasi pelayanan publik sebagai akibat dari berbelit-belitnya pelayanan publik.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh masyarakat, sesuai dengan pendapat Sianipar (2000, 8) pelayanan prima mampu memberikan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Belum opti-

malnya pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan lebih berorientasi pada peraturan yang harus ditaati, kesesuaiannya dari juklak dan juknis, daripada kepuasan masyarakat/warga pengguna layanan, sehingga menimbulkan keluhan.

Pola pikir aparatur pemerintah/pemberi layanan cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, toh tidak akan merubah gaji dan pendapatannya. Mereka melayani karena adanya tanggung jawab tugas, dan fungsi pemerintahan. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa kinerja masih belum menunjukkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Peraturan yang ada seringkali tidak mudah dipahami oleh warga pengguna layanan yang sebagian besar berpendidikan rendah, sehingga banyak terjadi mis-komunikasi antara yang melayani dengan yang dilayani.

Kondisi pelayanan seperti ini merupakan konsekuensi kurang efektifnya sosialisasi kebijakan pelayanan kepada warga, disamping itu warga/masyarakat memang tidak dilibatkan dan tidak diajak bicara tentang masalah pelayanan, perumusan tentang kebijakan pelayanan seperti penentuan biaya, prosedur, waktu, dan sebagainya, masih dilakukan secara sepihak oleh pemerintah. Dengan demikian masyarakat hanya ditempatkan sebagai "obyek pelayanan" yang dapat diperlakukan sesuai dengan kemauan aparatur pemerintah.

Salah satu lembaga penyelenggaraan pelayanan publik yang langsung berhadapan kepada masyarakat adalah pada tingkat yang terendah yakni Kecamatan Banjarbaru Selatan, sesuai dengan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kecamatan Banjarbaru Selatan yang

berkedudukan di wilayah kecamatan bertanggung jawab kepada walikota yang merupakan ujung tombak dari pelaksanaan pemerintahan Kota Banjarbaru, diperkuat oleh salah satu point dalam PERDA Kota Banjarbaru Nomor 21 Tahun 2003 yakni melaksanakan pelayanan umum yang berkualitas dan meningkatkan kualitas sumberdaya aparat pemerintah. Dimana Kota Banjarbaru memiliki 4 dimensi yaitu sebagai (1) kota pendidikan; (2) kota jasa dan industri dan perdagangan; (3) kota pemukiman; dan, (4) kota pemerintahan. Dari ke 4 dimensi tersebut maka Kota Banjarbaru dibentuk menjadi Kota Metropolitan. Untuk mewujudkan Kota metropolitan tersebut dalam PERDA Kota Banjarbaru Nomor 4 Tahun 2002 yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan terbebas dari KKN.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Banjarbaru yang mendapat sorotan masyarakat adalah pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru Selatan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dan merupakan kebutuhan vital masyarakat. Makna pelayanan yang menjadi pokok persoalan disini menyangkut urusan KTP, KK, IMB, Ijin reklame, Trantib, dan sebagainya.

Pelayanan publik salah satu dari sekian banyak keberhasilan pemerintah/administrasi Publik, yang tentu tidak lepas dari peran penyedia pelayanan publik khususnya aparat pemerintah sebagai ujung tombak pelayanan yang berkaitan erat dengan kinerjanya.

Penelitian ini memfokuskan telusurannya variabel-variabel kinerja aparat pemerintah yang dilihat pada 4 (empat) aspek/faktor yaitu: kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, kemampuan aparat.

Penelitian ini mengkompilasi hasil penelitian Thamrin (2006) menyatakan bahwa

kinerja aparat pemerintah bidang transportasi 70,2% berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan ternyata hal ini memperkuat penelitian terdahulu oleh Rahayu (2004) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi kemampuan dan motivasi. Sementara Ranupandijo dan Husman (1984) menyatakan kemampuan seseorang akan terlihat dari kualitas hasil kerja aparat yang meliputi ketepatan, ketertiban, keterampilan, dan kebersihan pekerjaan. Ditambahkan oleh Hasi-buan (1990) bahwa kinerja kerja merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seseorang melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan pada kecakapan.

Agar aparat Kecamatan Banjarbaru Selatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, maka aparat Kecamatan Banjarbaru Selatan secara konsisten menjalankan visi dan misi dengan menjaga kinerjanya sebagai bukti pengabdian kepada negara dan masyarakat sesuai dengan amanah UUD 1945 dan GBHN.

Persoalannya sekarang adalah, apakah kekuatan-kekuatan yang dimiliki pada kinerja aparat dapat memberikan kontribusi peningkatan kualitas pelayanan publik Kecamatan Banjarbaru Selatan dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat?

Secara teoritis Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, bahwa paling tidak, ada kekuatan yang dimiliki pada kinerja aparat yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru sebagai sebuah institusi publik, sehingga institusi tersebut dapat melaksanakan perannya dalam pembangunan secara optimal, yakni (1) kesederhanaan; (2) kejelasan; (3) kepastian waktu; (4) akurasi; (5) memberikan rasa aman dan kepastian hukum; (6) tanggungjawab; (7) kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan per-

alatan pendukung yang memadai; (8) kemudahan akses; (9) kedisiplinan; dan, (10) kenyamanan.

Upaya untuk menuju peningkatan kualitas pelayanan dihadapkan pada kualitas SDM dan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, maka diperlukan adanya penyesuaian dalam menjalankan strategi manajemen yang selalu berorientasi pada kualitas jasa layanan dan ditunjang sarana dan prasarana yang memadai.

Kontek pengukuran dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Ziethaml, Berry (1994) ada lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, asurance dan empathy*.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dapat berpedoman pada dimensi kualitas jasa yang digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis analisis.

### **Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan termasuk informasi dan efisiensi atas penggunaan sumberdaya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan. Dalam hal ini apakah tujuan pengukuran adalah untuk menilai hasil kinerja (*performance outcome*), atau menilai perilaku (*personality*). Oleh karena itu, suatu organisasi dapat membedakan antara *outcome* (hasil), perilaku (proses), dan alat pengukur kinerja yang tepat. Mwita dalam Mahmudi (2005), mengatakan pengukuran kinerja paling tidak harus mencakup tiga variabel penting yang harus dipertimbang-

kan, yaitu perilaku (proses), output (produk barang dan jasa), dan *outcome* (nilai tambah) merupakan variabel yang tidak dapat dipisahkan dan saling ketergantungan satu dengan lainnya.

David McClelland mengatakan bahwa manusia pada hakekatnya mempunyai kemampuan untuk meningkatkan kinerja (berprestasi) di atas kemampuan orang lain (Thoha, 1986). Lebih lanjut dikatakan bahwa kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk berafiliasi dan kebutuhan untuk kekuasaan terbukti merupakan unsur yang amat penting dalam menentukan prestasi seseorang dalam bekerja.

Kinerja yang dimiliki oleh seseorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang. Penilaian kinerja pegawai merupakan puncak proses manajemen (Indrawidjaya, 1983).

Hasibuan, (1990) mengatakan bahwa kinerja kerja merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seseorang melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu.

Steer (Jamin, 1985) mengemukakan bahwa kinerja kerja individu pada dasarnya merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu: (1) kemampuan, perangai, minat seseorang pekerja; (2) kejelasan dan penerimaan atas kejelasan peranan-peranan seseorang bekerja; dan, (3) tingkat motivasi pekerja.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja seseorang dapat dilihat kemampuan perangai serta minat pekerja, tingkat motivasi yang tinggi, bekerja keras, selalu melibatkan diri dalam mengatasi persoalan untuk memberikan solusi yang cemerlang atas kegiatan-kegiatan dalam bekerja. Dengan kemampuan seseorang terlihat kualitas sumberdaya manusia atau kualitas pegawai

ini akan terlihat dari kualitas hasil kerja aparatur yang meliputi: ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan pekerjaan (Ranupandijo dan Husman, 1984).

Pada organisasi disektor publik pengukuran terhadap kinerja menjadi sangat penting karena pengukuran kinerja memiliki kaitan yang erat dengan akuntabilitas publik. Hasil kerjanya harus dilaporkan dalam bentuk laporan pertanggungjawaban kinerja. Kehadirannya untuk memperbaiki kehidupan dengan cara memberikan pelayanan terbaik yang sering kali sulit diukur dengan ukuran finansial, namun paling tidak dapat diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Oleh sebab itu, dalam situasi yang dinamis, perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal mengharuskan administrasi pelayanan publik (kelembagaan, tata-laksana, dan personalia) melakukan penyesuaian terhadap dirinya sendiri, agar kinerjanya bisa sesuai dengan harapan semua pihak.

### **Manajemen Kualitas Pelayanan Publik**

Konsep *Total Quality Management* yang diterapkan dalam lembaga pemerintah, Salusu (Poltak, 2006) mengatakan bahwa: (1) kualitas adalah pekerjaan setiap orang dalam organisasi agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik; (2) kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil dari suatu pemeriksaan atau inspeksi; (3) kualitas menuntut kerja sama yang erat semua orang dalam organisasi adalah penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas; dan, (4) kualitas menuntut perbaikan yang berkelanjutan. Selanjutnya ditekankan bahwa, pada saat diperlukan perubahan, misalnya dalam sistem dan prosedur, tindakan yang cepat perlu ditempuh agar tidak terjadi keterlambatan dalam mengejar peningkatan kualitas. Dari penger-

tian tersebut, pelayanan kualitas birokrasi adalah melayani konsumen yang sesuai dengan kebutuhan dan selernya, hal ini berarti bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

### **Kualitas Jasa**

Secara konseptual manajemen kualitas dapat diterapkan baik pada barang maupun jasa, karena yang ditekankan dalam manajemen kualitas adalah perbaikan sistem kualitas, bukan sekedar perbaikan kualitas barang atau jasa.

Menurut Simorangkir (1997) ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan nasabah eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, pramugari pesawat, dan lain-lain.
3. Tanggungjawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari nasabah eksternal, kelengkapan menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
4. Mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi dan lain-lain, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.
5. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola

baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lain.

6. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
7. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk dan bentuk lain.
8. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

Persepsi nasabah terhadap kualitas jasa (pelayanan) merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu sikap (*attitude*) berhubungan namun tidak persis sama dengan kepuasan (*satisfaction*) dan *performance*.

Parasuraman dkk. dalam Tjiptono (2002,70) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu: (1) bukti fisik (*tangibles*); (2) kehandalan (*reliability*); (3) tanggapan (*responsiveness*); (4) jaminan (*assurance*); dan, (5) empati (*empathy*).

### Prinsip-prinsip Kualitas Jasa

Enam prinsip pokok dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan meliputi:

1. Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk mening-

katkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan, semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas sebagai strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan, proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review, proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif agar manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 secara teoritis bahwa paling tidak ada sepuluh kekuatan atau variabel yang dimiliki pada kualitas pelayanan publik yang akan mempengaruhi kinerja secara optimal, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, memberikan rasa aman, kepastian hukum, tanggungjawab, ke-

lengkapan sarana dan prasarana kerja atau peralatan pendukung yang memadai, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah kinerja aparatur seperti: kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kemampuan dalam menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan secara parsial, simultan, dan dominan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparat di lingkungan Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru?

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni mengetahui, mengolah, dan menganalisis data tentang variabel kinerja aparat seperti kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kemampuan dalam menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan secara parsial, simultan, atau secara dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik aparatur pemerintah kecamatan.

Hasil penelitian diharapkan bisa menyediakan informasi dan acuan empirik untuk menggali beberapa strategi yang diambil oleh para pengambil kebijakan dibidang jasa pelayanan publik, dilihat dari kinerja kerja aparat Kecamatan Banjarbaru Selatan dalam melaksanakan dan meningkatkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan seperti: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*

Secara teoritis maka hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah model-model empirik pengembangan strategi pelayanan publik yang bisa digunakan untuk penelitian-penelitian lebih lanjut dan merupakan aplikasi teori dan dunia praktek yang diharapkan bermanfaat bagi pengem-

bangun ilmu pengetahuan dibidang manajemen pelayanan publik.

## METODE PENELITIAN

### Kerangka Pemikiran

Keberhasilan organisasi Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, ditentukan oleh individu-individu pelayanan publik yang bersangkutan (Wibawa, 1994). Rue dan Byars menyatakan bahwa tingkat pencapaian/prestasi organisasi ditentukan oleh kinerja individu-individu dalam organisasi tersebut dan kinerja menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan juga dapat berarti prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan sesuatu.

Outley dalam Mahmudi (2005) Kinerja mengacu pada sesuatu yang terkait dengan kegiatan melakukan pekerjaan, dalam hal ini meliputi hasil yang dicapai kerja tersebut. Kinerja merupakan suatu konstruk yang bersifat multidimensional, pengukurannya juga bervariasi tergantung faktor-faktor yang membentuk kinerja, mendukung teorinya Baso (2003) bahwa kinerja personil erat kaitannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap pekerjaan seseorang yang meliputi beberapa aspek (Mitchell, 1978) yakni kualitas kerja, inisiatif, kemampuan, komunikasi, dan ketepatan waktu. Baso menguatkan teorinya Munir yang berpandangan bahwa faktor-faktor penentu kinerja pada dasarnya pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil/unjuk kerja/penampilan kerja.

Kerangka berpikir ini dikembangkan dari hasil penelitian Umar (1998) dan Rahayu (2004) serta Thamrin (2006) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil fungsi kemampuan dan motivasi. Melengkapi 3 (tiga) aspek tersebut bahwa kerja seseorang

dapat pula dipandang mempunyai pengaruh terhadap kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu (Mitchell,1978).

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif karena untuk memperoleh informasi berkenaan dengan dua variabel yang saling menghubungkan antara variabel pertama yaitu kinerja aparat (X) yang menjadi variabel bebas dengan variabel yang kedua adalah kualitas pelayanan publik (Y) yang menjadi variabel terikat. Kedua variabel tersebut akan diperoleh berupa angka-angka melalui sub variabel dan kemudian dijabarkan lagi menjadi indikator dengan menggunakan pendekatan statistik dalam analisis data penelitian. Penelitian ini termasuk jenis penelitian eksperimen.

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah aparat yang bekerja dan berhubungan dengan pelayanan langsung kepada masyarakat yang dalam penelitian ini adalah pada Kantor Kecamatan Banjarbaru Selatan yang terdiri dari Seksi Kesejahteraan Sosial, Trantib, Ekobang, dan Pemerintahan yang berjumlah 7 orang. Sedangkan populasi untuk masyarakat yang menerima pelayanan tentang KTP, KK, IMB, reklame dan raskin di Kecamatan Banjarbaru Selatan dalam kurun waktu 4 bulan yakni sebanyak 392 orang.

### **Sampel**

Sampel penelitian terhadap masyarakat penerima layanan diambil dengan menggunakan teknik random sederhana, yaitu peneliti akan melakukan penelusuran terhadap para masyarakat yang pernah dilayani yang berurusan dengan unit pelayanan, apakah itu pelayanan KTP, IMB, KK, reklame, dan raskin

pada Kantor Kecamatan Banjarbaru Selatan punya kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel sebanyak 100 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini dijangkit dengan menggunakan instrumen angket, disusun dalam bentuk inventori dengan model skala yang menggambarkan pengaruh kinerja aparat terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah Kecamatan Banjarbaru Selatan. Angket diberikan kepada seluruh masyarakat yang pernah dilayani oleh aparat Kecamatan Banjarbaru Selatan, yang sekaligus dijadikan sampel penelitian sebagai responden. Sebelumnya angket akan diuji validasinya kepada 4 responden terlebih dahulu, apabila isi angket sudah dikatakan valid dan reliabel maka semua angket akan disebarakan kepada seluruh responden. Waktu pengisian angket dibatasi hanya tiga hari setelah angket diterima responden, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru. Angket yang telah diedarkan tersebut, selanjutnya dikumpulkan lagi untuk keperluan pengolahan data penelitian yang diperlukan.

Variabel–variabel kinerja aparat dan variabel kualitas pelayanan publik digali menggunakan instrumen angket. Angket tentang kedua variabel tersebut dimaksudkan untuk mengungkapkan penerapan hasil variabel-variabel kinerja aparat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah di lingkungan Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan publik. Variabel-variabel tersebut memiliki indikator dan dikembangkan kedalam beberapa pertanyaan sesuai kebutuhan.

Angket sifatnya tertutup, artinya responden dapat memilih salah satu dari bebe-

rapa alternatif jawaban yang telah disediakan atas suatu pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan Skala Model Likert, dimana masing-masing pertanyaan diberi skor dari yang nilainya sangat positif sampai sangat negatif.

### Teknik Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini dilakukan dengan membuat satu susunan pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel kinerja aparat kecamatan yang meliputi: kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kemampuan menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru Selatan, maka digunakan regresi linear berganda dan regresi sederhana.

Sedangkan teknik analisis yang penulis lakukan yaitu dengan menggunakan statistik inferensial antara lain uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda dan uji t maupun uji F.

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel-variabel kinerja aparat yang meliputi kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kemampuan menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru Selatan, maka digunakan regresi linear berganda. Persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Banjarbaru Selatan

$\beta_0$  = Konstanta

$X_1$  = Kualitas hasil kerja

$X_2$  = Kuantitas hasil kerja

$X_3$  = Ketepatan waktu

$X_4$  = Kemampuan aparat

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ . = Koefisien regresi masing-masing variabel

e = *Estimate of error* dari masing-masing

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai perangkat daerah Kota Banjarbaru, Kecamatan Banjarbaru Selatan merupakan unsur Lini kewilayahan yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Jenis-jenis pelayanan pada Kecamatan Banjarbaru Selatan, antara lain pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga (KK), Surat ijin Gangguan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah, Surat Ijin Mendirikan Bangunan, dan yang lainnya yang merupakan bagian dari wewenangnya untuk melayani masyarakat.

Menggunakan modul analisis regresi dapat ditampilkan pada tabel dari output dengan pembahasan penelitian, mulai dari uji parsial untuk mengetahui pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat, dilanjutkan uji korelasi dan uji simultan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Hasil perhitungan SPSS mengenai koefisien korelasi dan determinasi ditunjukkan:

$$Y = 2,710 + 0,158X_1 + 0,067X_2 + 0,020X_3 + 0,041X_4$$

Konstanta sebesar 2,710 menyatakan bahwa jika Kinerja Aparatur di Kecamatan Banjarbaru Selatan tidak memiliki kualitas hasil kerja ( $X_1$ ), tidak memiliki kuantitas hasil kerja ( $X_2$ ), tidak memiliki ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan ( $X_3$ ), tidak memiliki kemampuan dalam menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan ( $X_4$ ), maka kualitas pelayanan bernilai 2,710

Koefisien regresi pada nilai masing-masing variabel bebas menyatakan bahwa

setiap penambahan 1 nilai kualitas hasil kerja ( $X_1$ ) akan meningkatkan Kualitas pelayanan publik sebesar 0,158. Begitu juga dengan kuantitas hasil kerja ( $X_2$ ) akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,067, kemudian ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan ( $X_3$ ) akan meningkatkan Kualitas pelayanan publik sebesar 0,020. Dan Kemampuan aparatur menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan ( $X_4$ ) akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,041.

Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ( $R$ ) adalah 0,476, artinya terdapat hubungan/korelasi searah antara kualitas pelayanan ( $Y$ ) dengan 4 variabel bebas yang meliputi: kualitas hasil pekerjaan ( $X_1$ ), kuantitas hasil pekerjaan ( $X_2$ ), ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan ( $X_3$ ), kemampuan aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil  $R$  Square sebesar 0,226, hal ini berarti bahwa variabel terikat yaitu kualitas pelayanan ( $Y$ ) dipengaruhi oleh variabel bebasnya seperti: kualitas hasil kerja ( $X_1$ ), kuantitas hasil kerja ( $X_2$ ), ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan ( $X_3$ ), kemampuan aparatur ( $X_4$ ) sebesar 22,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini, atau sebab-sebab lain.

*Standard Error of Estimate* (SSE) adalah 0,33730, semakin kecil nilai SSE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel terikat.

Dari uji ANOVA atau F tes, didapat angka  $F_{hitung}$  6,944 angka  $F_{tabel}$  sebesar 2,46 artinya  $F_{hitung}$  6,944 >  $F_{tabel}$  2,46 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil daripada 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan, atau bisa dikatakan bahwa variabel-variabel: kualitas hasil kerja ( $X_1$ ), kuantitas hasil kerja ( $X_2$ ), ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan ( $X_3$ ), kemampuan menghadapi kesu-

litan dalam menyelesaikan pekerjaan ( $X_4$ ), secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).

Sesuai dengan hasil perhitungan Uji F yang dilakukan dengan bantuan program SPSS diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 6,944. Nilai  $F_{hitung}$  ini lebih besar daripada nilai  $F_{tabel}$  yaitu 2,46. Nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000, nilai signifikan ini lebih kecil daripada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas seperti: kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kemampuan aparat menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparatur Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Selanjutnya dari uji korelasi angka  $R$  sebesar 0,476 yang menunjukkan bahwa korelasi/hubungan antara Kualitas Pelayanan publik ( $Y$ ) dengan 4 variabel bebas ( $X$ ): kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kemampuan aparat menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan. Kemudian nilai *adjusted R square* dengan besar 0,226 diartikan bahwa 22,6% variasi dari kualitas pelayanan aparatur Kecamatan Banjarbaru Selatan dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas, sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Hal ini menunjukkan besarnya kontribusi kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kemampuan aparat menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan pengaruhnya hanya sebesar 22,6% kepada kualitas pelayanan aparatur Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Dari hasil korelasi parsial diperoleh nilai korelasi parsial yang tertinggi adalah variabel kualitas hasil kerja ( $X_1$ ) sebesar 4,781

(47,81%) dan yang dominan mempengaruhi variabel terikat kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas hasil kerja yang dimiliki oleh lembaga Kecamatan Banjarbaru Selatan disertai dengan rasa penuh tanggungjawab sebagai pelayan masyarakat di masing-masing tugasnya, maka kinerja aparatur akan terwujud secara optimal, sehingga mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan aparatur pada unit kerja yang bersangkutan.

Kuantitas hasil pekerjaan meliputi dari indikator volume jumlah pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dilembaga tersebut, agar tidak terjadi kekeliruan atau penyimpangan dari standar yang ditentukan. Kuantitas hasil kerja tidak terlepas dari standar pelayanan minimum baik dari segi fisik maupun jumlah produk yang dihasilkan sesuai dengan kemampuan aparatur dalam melaksanakan mengoperasikan komputerisasi mengolah dan mengakses data dengan cepat dan tepat sehingga menghasilkan produk data yang akurat, seluruh pekerjaan berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimum) misalnya dari waktu penyelesaian dokumen tertera jumlah waktu terselesaikan, jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat/pengguna jasa, sehingga tidak ragu-ragu membayar hasil produk karena semua sudah diatur oleh peraturan, baik KK, KTP, IMB, Ijin Usaha dan lain-lain. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kuantitas hasil kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas aparatur kecamatan Banjarbaru Selatan.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan variabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu diperlukan kedisiplinan aparatur dalam kesiapannya memberikan layanan dengan cepat dan tepat, masyarakat

tidak bolak balik berurusan ke Kecamatan. Satu kali urusan sudah beres, ini menandakan bahwa kinerja aparatur pemerintah mempunyai nilai tambah sehingga tercipta kualitas pelayanan yang prima. Ketepatan waktu juga didukung oleh fasilitas yang modern atau sarana yang memadai ditambah dengan kemampuan aparat dalam mengoperasikan fasilitas tersebut.

Dengan adanya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan berarti aparatur pemerintah dapat menghargai waktu dan masyarakat sebagai *stakeholder* dapat mengisi waktu dengan kegiatan-kegiatan yang lebih berharga. Senada dengan pendapat dari Harley (Siagian, 1996) dan Nawawi (1997), menyatakan bahwa kinerja dapat dilihat dari upaya-upaya yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pada waktu tertentu atau periode tertentu.

Hasil penelitian menemukan bahwa ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang terjadi pada Kecamatan Banjarbaru Selatan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kemampuan aparatur menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan adalah situasi dimana para individu dapat menunjukkan kapasitas fisik maupun mental. Kemampuan individu mempunyai kualitas yang hakiki yang melekat pada diri seseorang, semua orang pasti menghadapi suatu kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya, namun kemampuan seseorang dengan orang lain memiliki tingkat kemampuan yang berbeda ini tergantung bagaimana orang dapat menyikapinya dengan bijaksana inipun tergantung pada tingkat kesulitan yang dihasilkan dari pekerjaannya.

Penerapan potensi kemampuan aparatur pemerintah dalam menyelesaikan pekerjaan tidak terlepas dari motivasi aparatur itu sendiri, yang bila dapat mengatasi ke-

sulitan dalam bentuk apapun juga akan memberikan suatu kebanggaan tersendiri yang tidak dapat diukur oleh material dan merasa puas apa yang dihasilkannya. Kemampuan keberhasilan dalam menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan atau tugas paling tidak memiliki: kelincahan mental, berpikir segala arah, suka menghadapi tantangan, pantang menyerah, bekerja keras/etos kerja tinggi, memiliki ide/gagasan baru, hidup lebih mandiri.

Apabila ini dapat terwujud, maka kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Banjarbaru Selatan akan lebih bermakna. Namun untuk menciptakan kemampuan dan motivasi yang tinggi tidak terlepas dari faktor usia, jenis kelamin, usaha dan kemampuan kerja keras dari aparat itu sendiri (Rahayu, 2004). Senada dengan pendapatnya Steer (Magdalena, 1985) bahwa Kinerja individu didasarkan atas kemampuan, perangai dan minat serta motivasi yang tinggi.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan aparatur menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, kemampuan aparatur menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Dalam penelitian ini, diperoleh bahwa kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, kemampuan aparatur menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan secara bersama atau simultan mempunyai

angka yang cukup lemah yaitu sebesar 0,226% atau hanya sebesar 22,6% memberikan kontribusi terhadap kinerja aparatur meningkatkan pelayanan kepada publik yang diberikan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan, dengan angka SSE (*Standard Error of the Estimate*) yang cukup kecil. Dari keempat variabel tersebut yang lebih dominan pengaruhnya adalah variabel kualitas hasil kerja terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Dengan hasil penelitian ini, tidak sekaligus menggambarkan atau tidak menjadikan patokan bahwa keempat variabel ini memiliki kontribusi terhadap kualitas pelayanan, namun masih banyak lagi faktor-faktor lainnya diluar variabel yang tidak tercakup dalam penelitian ini, atau variabel lain diluar penelitian ini.

Kinerja aparatur pemerintah yang sangat dominan di antara kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu, dan kemampuan aparat yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kualitas hasil kerja ( $X_1$ ) yakni sebesar 4,781 (47,81%) Senada dengan pendapatnya Harley (Siagian, 1996) bahwa kinerja merupakan upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan untuk menghasilkan keluaran, dan ditambahkan oleh Nawawi (1997) bahwa kinerja itu kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya guna memperoleh keluaran yang berkualitas dalam suatu periode tertentu.

## PENUTUP

### Simpulan

Secara parsial variabel-variabel kinerja aparatur pemerintah yaitu kualitas hasil kerja ( $X_1$ ), kuantitas hasil kerja ( $X_2$ ), ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan

( $X_3$ ) dan kemampuan aparat dalam menghadapi kesulitan kerja ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Secara simultan variabel-variabel kualitas pelayanan aparat dalam penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah di Kecamatan Banjarbaru Selatan, karena dari taraf signifikansi 5% menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 6,944 >$  nilai  $F_{tabel} = 2,46$ .

Nilai koefisien regresi variabel kualitas hasil kerja ( $X_1$ ) = 4,781 mempunyai nilai koefisien regresi yang lebih besar (dominan) dibandingkan dengan nilai koefisien regresi variabel kuantitas hasil kerja ( $X_2$ ) = 4,620, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan ( $X_3$ ) = 3,867 dan kemampuan aparat dalam menghadapi kesulitan kerja ( $X_4$ ) = 3,867.

#### Saran

Pemerintah Kota dalam hal ini Camat Banjarbaru Selatan terhadap pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat yaitu kualitas hasil kerja yang dilaksanakan oleh aparatur Kecamatan Banjarbaru lebih memperhatikan tingkat ketelitian kerja, kerapian kerja, maupun kebersihan dan kerapian kerja, walaupun dari hasil penelitian kualitas hasil kerja cukup memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Seluruh pekerjaan pelayanan apakah itu KTP, IMB, Kartu Keluarga, Ijin Usaha berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimum) agar pekerjaan sesuai dengan aturan yang telah disepakati bersama dengan memperhatikan pula ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan perlu mendapat perhatian yang serius dalam menyelesaikan pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000. *Analisis Regresi, Teori, Kasus, dan Solusi*. Edisi 2. BPFE, Yogyakarta.
- Anonim, 1989. *KEPMENPAN No. 63 tahun 2003/MENPAN*. DEPDIKRI, Jakarta.
- Anonim, 1993. *SK MenPan No. 81 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Anonim, 1995. *Inpres 1. Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat di Daerah Tingkat II*.
- Anonim, 2005. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tentang Wilayah Kecamatan*.
- Anonim, *Perda Kota Banjarbaru Nomor 21 tahun 2003 tentang Pelayanan Umum yang Berkualitas*.
- Berry, Leonard L., 1995. *One Great Service, New York The Free Press*.
- Berry, Leonard L, and A. Parasuraman, 1991. *Marketing and Service: Competing Through Quality*. The Free Press A. Division of Macmillan Inc.
- Hasibuan, Malayu SP., 2003. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Markoni, Jajang, 2008. *Sepuluh Kekuatan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kinerja Aparat Samsat Sidoarjo*. Jatim dan Jateng.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. LPP. AMP. YKPN. Yogyakarta.
- Mitchell, Terence R., 1978. *People in Organization Understanding their Behavior*. International Student Edition Mc. Graw Hill Kogakhusa, Ltd.
- Munir, AS., 1983. *Pendekatan Manusia dan Organisasi terhadap Pembinaan Pegawai*. Sumber Agung, Jakarta.
- Parasuraman, Zeithaml, Valerie A. and Berry Leonard, 1994. *Reassessment of Ex-*

- pectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality, Implication for perther Research.* Journal of Mar-keting, Vol, 58.
- Parasuraman, and Leonaard . Berry, 1985. *A Conceptual Model of service Quality and its Implication for Future Research.* Journal of Marketing, Vol 44, pp 4-50.
- Riduan, Sunarto, 2007. *Pengantar Statistik Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Lengkap dengan Aplikasi SPSS 14.* Alfabeta, Bandung.
- Simorangkir, 1997. *Masalah Pokok Pemasaran.* Cetakan Pertama, Penerbitan Yogyakarta, Jakarta.
- Suprpto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar.* Renika Cipta, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik.* Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Slamet, Y., 1993. *Analisis Kuantitatif untuk Data Sosial.* Dabara Publisier, Solo.
- Sianipar JPG., 2000. *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI.* Ja-karta.
- Sterrs, M. Rachard, 1991. *Efektifitas Organisasi.* Diterjemahkan Magdalena Jamin, Erlangga, Jakarta.
- Siagian,S.P., 1994. *Pengembangan sumber Daya Insani.* PT Sumber Bahagia Jakarta.
- Sinambela, Lijan. P., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* PT Bumi aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 1996. *Manjemen Jasa.* Andi, Yogyakarta.
- Umar, Hussein, 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.* Jakarta Bussines Research Center, Jakarta.
- Wibawa, Samodra, dkk., 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik.* Rajawali Press, Jakarta.