**KINERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

*Oleh*

**Raden Wijaya**

E-mail: radenwijaya3008@gmail.com

***Abstract***

*Public services are all forms of services, either in the form of public goods and public services that in principle the responsibility of and implemented by Government Agencies in the center, in the area, and in the State-Owned Enterprises or provincial enterprises, in an effort to meet community needs and in order to implement the provisions of the legislation. But until now there are still general services that have not met the standards due to the low performance of districts government is also a factor of poor service plus a bad work ethic.Given the problems that occur in the provision of public services to the public. Therefore, this study aims to determine the level of service unit performance and determine the quality of services on a regular basis as materials to establish policies in order to improve the quality of public services further. In addition, this study aims to How the Performance of District Government in Public Service Implementation In Ilir Barat I districts. The initial step in this research is to determine a variable and collect data. Data was collected through direct research, literature and use tool of the questionnaire. Then performed with a scale interval of scoring, validity and reliability of the data, and factor analysis using SPSS. District Government expected to be able to provide excellent service to the community but in the implementation of the district government Ilir West I Palembang city is still considered less than the maximum. This is indicated on the results of factor analysis, the most dominant factor is the factor of Quality, Responsiveness and Productivity thus based on the perception of the people of Ilir Barat District I the factors are the determinants of the achievement of excellent service and the lowest factor how the performance of employees in District Ilir Barat I Palembang City.*

***Keywords :*** *Performance of subdistrict office employees, Public service*

**Abstrak**

Pelayanan pubik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tetapi sampai saat ini masih terdapat pelayanan umum yang belum memenuhi standar termasuk di pemerintah kecamatan yang disebabkan rendahnya kinerja pemerintah kecamatan yang juga menjadi faktor buruknya pelayanan ditambah etos kerja yang buruk. Dengan adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh sebab itu Penelitian ini betujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dan menentukan mutu pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik selanjutnya. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk Bagaimana Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang. Langkah awal dalam penelitian ini adalah menetapkan variabel dan mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian langsung, metode kepustakaan dan menggunakan alat bantu kuesioner. Selanjutnya dilakukan penentuan skor dengan skala interval, uji validitas dan reliabilitas dari data dan faktor analisis menggunakan SPSS. Pemerintah Kecamatan di harapkan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat namun pada pelaksanaannya pemerintah kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang masih dirasa kurang maksimal. hal ini telihat pada hasil analisis faktor, faktor yang paling dominan adalah faktor Kualitas, Responsivitas dan Produktivitas dengan demikian berdasarkan persepsi masyarakat kecamatan Ilir Barat I faktor tersebut adalah faktor penentu tercapainya pelayanan prima dan faktor terendah bagaimana kinerja pegawai di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

.

**Kata Kunci :** Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan, Pelayanan publik

**PENDAHULUAN**

Pemerintah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi pelayanan *(public service function),* fungsi pembangunan *(development fucntion)*, dan fungsi perlindungan *(protection function)* (Hardiansyah, 2011:19). Fungsi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat menempati kedudukan yang sangat strategis karena bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Oleh karena itu suatu sistem Pelayanan yang efektif diperlukan untuk menjawab tantangan masyarakat ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi yang semakin modern. Masyarakat kini menjadi lebih kritis sehingga reformasi pelayanan masyarakat menjadi tak terhindarkan karena masyarakat mulai menuntut pelayanan yang prima. Sumber daya manusia yang berkualitas dan manajemen yang baik dan benar merupakan dasar dalam melaksanakan pelayanan prima. Sumber daya manusia merupakan elemen yang harus diperhatikan, keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu instansi memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sebagai tolak ukur terselenggara tata kelola pemerintahan yang baik atau yang disebut dengan *“Good Governance.”* Istilah *“Good Governance”* mulai muncul dan populer di Indonesia sekitar tahun 1990-an. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, *“Good Governance”* menjadi sangat penting dan strategis, mengingat kemunculannya di saat penyelenggara pemerintahan Indonesia sedang mengalami distorsi terhadap efektivitas pelayanan publik. Dalam arti bahwa sudah bukan menjadi rahasia umum apabila berurusan dengan birokrasi pemerintah, masih sering dijumpai pelayanan dengan prosedur berbelit-belit, kurang transparan, lamban, pelayanan kurang baik dan adanya pungutan biaya tambahan di luar biaya resmi.

Salah satu peranan penting dalam memberikan pelayanan prima adalah kinerja yang baik. Kinerja merupakan kata kunci dan menjadi ukuran keberhasilan Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Penilaian kinerja juga akan meningkatkan produktivitas kinerja aparat pemerintah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi.

Pemerintah kecamatan sebagai unit pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, juga dituntut untuk dapat bekerja secara baik di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maupun di dalam menjalankan kegiatan rutinnya sehari-hari. Pemerintah kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan publik di daerah dan merupakan barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di daerah. Sebenarnya, cukup banyak jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus atau diselesaikan di tingkat kecamatan.

Dalam hal pelayanan di kecamatan sudah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pemerintah Kota Palembang telah menerapkan program tersebut. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang biasa disingkat PATEN adalah usaha untuk memperpendek jarak antara masyarakat dan pemerintah dengan modal dasar pendelegasian atau pelimpahan wewenang tugas dari Bupati/Walikota kepada Kecamatan. Kota Palembang merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Sumatera Selatan yang sudah menerapkan PATEN sesuai dengan Keputusan Walikota Palembang No. 295 tahun 2015 tentang Penetapan Kecamatan sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Kecamatan Ilir Barat I merupakan salah satu Kecamatan yang sudah menerapakan Pelayanan Publik melalui sistem PATEN dengan harapan mampu meningkatkan optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 sudah mengatur tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai kepada tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN yaitu:

1. Pelayanan bidang perizinan
2. Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
3. Izin Gangguan (HO)
4. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT)
5. Pelayanan bidang non perizinan (Pelayanan Administrasi)
6. Pembuatan Kartu Keluarga
7. Pembuatan KTP Musimam (KIPEM)
8. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap (SKPPT)
9. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara (SKPPS)
10. Surat keterangan Pindah Antar Kecamatan
11. Surat Keterangan Kelakuan Baik
12. Surat Ahli Waris
13. Pengesahan Surat Permohonan Kredit Perbankan
14. Akta Jual Beli
15. Akta Waris
16. Akta Hibah
17. Pengesahan Dokumen Lain-lain.

Letak Kecamatan Ilir Barat I yang strategis yang berada di pusat kawasan pusat pendidikan yaitu Universitas Sriwijaya mengakibatkan semakin meningkatnya jumlah penduduk yaitu sebesar 126.445 jiwa, 31.139 Kepala Keluarga yang tersebar di 6 (enam) Kelurahan pada tahun 2015 dalam Tabel I.I.

Tabel I.I Jumlah Penduduk Kecamatan Ilir Barat I.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama**  **Kelurahan** | **JumlahPenduduk** | | | **Jumlah**  **Kepala**  **Keluarga** |
| **Laki-Laki** | **Perempuan** | **Jml** |
| 1 | Bukit Lama | 17.628 | 18.304 | 35.932 | 8.640 |
| 2 | 26 Ilir D-I | 2.534 | 2.578 | 5.112 | 1.477 |
| 3 | Lorok Pakjo | 13.956 | 14.228 | 28.184 | 6.563 |
| 4 | Demang L. Daun | 9.335 | 11.101 | 20.436 | 4.429 |
| 5 | Bukit Baru | 7.917 | 8.089 | 16.007 | 4.635 |
| 6 | Siring Agung | 12.088 | 8.686 | 20.774 | 5.395 |
|  | **TOTAL JUMLAH** | **63.459** | **62.987** | **126.445** | **31.139** |

Sumber : LAKIP Kec. Ilir Barat I tahun 2015.

Oleh karena itu kebutuhan masyarakat akan mendapatkan pelayananpun semakin meningkat, pelayanan yang mudah dan cepat sangatlah diharapkan oleh masyarakat sehingga menjadi beban berat Kecamatan Ilir Barat I dalam memberikan pelayanan prima.

Standar PATEN itu sendiri sudah diatur dalam Perwalikota Palembang No.44 tahun 2014 tentang Standar PATEN disajikan pada Tabel 1.2. **Proses Dan Prosedur Persyaratan Sarana Dan Prasarana, Waktu Dan Biaya Pelayanan Kecamatan Ilir Barat I Palembang**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PROSEDUR PELAYA**  **NAN** | **PERSYA**  **RATAN** | **SARANA DAN PRASARANA** | **WAKTU PENYELESAIAN** | **BIAYA** | **KET.** |
| 1. | Pemberian Informasi tentang Pelayanan di Kecamatan | PERDATupoksiKecamatan | PERDA Tupoksi Kecamatan | Setiap hari dan Jam kerja kecuali waktu istirahat | Gratis | Melalui Kasi Bersangkutan |
| 2. | Pelayanan Pembuatan e-KTP | Kartu Keluarga | Alat perekaman  e-KTP | Setiap hari dan Jam kerja kecuali waktu istirahat | Gratis | Melalui Loket |
| 3. | Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga | Pengantar RT  Pengantar Lurah  Surat Pindah | Perda Administrasi Kependudukan | 1 Hari Kerja Setelah Persyaratan Lengkap | Gratis | Melalui Loket |
| 4. | Pelayanan Surat Pindah | Pengantar RT  Pengantar Lurah | Perda Administrasi Kependudukan | 1 Hari Kerja Setelah Persyaratan Lengkap | Gratis | Melalui Loket |
| 5. | Surat Pernyataan Ahli Waris dan Surat Kuasa Waris | Pengantar RT  Pengantar Lurah  Surat Keterangan Kematian | Hukum Waris | 1 Hari Kerja Setelah Persyaratan Lengkap | Gratis | Melalui Kasi Kesejahteraan Sosial |
| 6. | Surat Pengakuan Hak dan Surat Pengoperan Hak | Pengantar RT  Pengantar Lurah  Alas Hak | Hukum Agraria | 3 Hari Kerja Setelah Persyaratan Lengkap | Gratis | Melalui Kasi Pemerintahan |

Sumber: Perwalikota Palembang No.44 tahun 2014 tentang standar pelayanan administrasi terpadu.

Kinerja Pemerintah Kecamatan yang buruk berakibat secara langsung terhadap pelayanan kepada masyarakat. PATEN yang seharusnya memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan, masih dirasakan belum optimal. kurangnya Sosialisasi Pemerintah Kecamatan tentang sistem pelayanan publik PATEN terkesan berbelit-belit. Jumlah penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan Tupoksi adalah pada seksi pelayanan umum Kecamatan Ilir Barat 1 hanya berjumlah 12 orang dengan tingkat pendidikan rata-rata lulusan SMA, 3 orang PNS dan 9 orang pegawai honorer, jumlah pegawai penyelenggara Pelayanan Publik yang sedikit dan tingkat pendidikan rata-rata lulusan SMA menjadi salah satu penyebab tidak tercapainya pelayanan prima. Jumlah pelayanan yang dilaksanakan pada tahun 2016 dapat dilihat dari Tabel 1.3 Agenda Pelayanan Publik Kecamatan Ilir Barat 1.

Tabel 1.3 Jumlah Pelayanan Pelayanan Publik di Kecamatan Ilir Barat 1 Kota Palembang Tahun 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **JENIS PELAYANAN** | **JUMLAH** |
| **1.** | **IMB** | **187** |
| **2.** | **IZIN GANGGUAN (HO)** | **25** |
| **3.** | **IZIN PERUNTUKAN TANAH (IPPT)** | **87** |
| **4.** | **KK** | **300** |
| **5.** | **KTP** | **447** |
| **6.** | **SKPPT** | **30** |
| **7.** | **SKPPS** | **35** |
| **8.** | **SURAT PINDAH ANTAR KECAMATAN** | **78** |
| **9.** | **SURAT KET. KELAKUAN BAIK** | **35** |
| **10.** | **SURAT AHLI WARIS** | **27** |
| **11.** | **SURAT PENGESAHAN PERMOHONAN KREDIT PERBANKAN** | **230** |
| **12.** | **AKTA JUAL BELI** | **80** |
| **13.** | **AKTA WARIS** | **55** |
| **14.** | **AKTA HIBAH** | **178** |
| **15.** | **PENGESAHAN DOKUMEN LAIN-LAIN** |  |
| **1.** | **SIUP** | **20** |
| **2.** | **SITU** | **27** |
| **3.** | **TDP** | **10** |
| **4.** | **PEMAKAMAN** | **35** |
| **5.** | **IJIN REKLAME** | **15** |
| **6.** | **SURAT KETERANGAN UMUM** | **110** |
|  | **JUMLAH** | **2011** |

Sumber: Agenda Pelayanan Publik Kecamatan IB I Tahun 2016.

Pelayanan umum yang belum memenuhi standar disebabkan rendahnya kinerja pemerintah kecamatan juga menjadi faktor buruknya pelayanan ditambah etos kerja yang buruk. Standar Operasional Prosedur yang tidak dilaksanakan dengan baik, lambannya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi Kecamatan karena kurangnya disiplinnya pegawai terhadap jam kerja, tingginya intensitas pelayanan tidak sebanding dengan jumlah penyelenggara pelayanan Kecamatan Ilir Barat 1, adanya kecenderungan perbedaan perlakuan dari aparat pemerintah dalam proses pelayanan serta masih adanya pungutan liar untuk memperlancar pemberian pelayanan, menjadi penyebab tidak tercapainya pelayanan prima. Kurangnya sarana dan prasarana dalam mendukung kinerja yang ada di Ilir Barat I juga mengakibatkan pemberian layanan oleh Pemerintah Kecamatan terhadap masyarakat menjadi belum optimal. Hal ini mengakibatkan ketidak seimbangan pemberian pelayanan.

Berdasarkan Uraian diatas, maka perlu untuk dianalisis dan dikembangkan apa yang menjadi penyebab rendahnya kinerja Aparatur Kecamatan Ilir Barat I sehingga pelayanan Publik yang prima tidak tercapai.

Tujuan Penelitian yang ingin di capai adalah untuk menganalisis Kinerja Pegawai kantor Kecamatan Ilir Barat I sehingga diketahui tingkat Kinerja pelayanan Publiknya.

Kinerja memiliki banyak pengertian yang memiliki keterkaitan dengan banyaknya faktor yang mempengaruhinya.

Lijan Poltak Sinambela (2012:5) menyatakan bahwa :

Kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnan pekerjaan tersebut sesuai dengan tangung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Definisi ini menunjukkan bahwa kinerja lebih ditekankan pada proses, dimana selama pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan penyempurnaan-penyempurnaan sehingga pencapaian hasil pekerjaan atau kinerja dapat dioptimalkan

Lebih lanjut Mahmudi (2010:20) menyatakan bahwa kinerja merupakan:

Organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Tanggung jawab terhadap manajemen kinerja sebenarnya tidak lahir dari manajer tetapi dari individu. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi dan bersemangat, dan memberikan kontribusi terbaik mereka terhadap organisasi, maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik. dengan demikian, kinerja organisasi merupakan cerminan dari kinerja individu.

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2012: 9) menyatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor Individu, meliputi : kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran/Inteligensi Quotiont (IQ) dan kecerdasan emosi/Emotional Quotiont (EQ).
2. Faktor Lingkungan Organisasi, meliputi: uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relative memadai.

Menurut A. Dale Timple (1992:31) menyatakan bahwa:

Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan Faktor Eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seeorang yang berasal dari lingkungan.

Dari beberapa definisi kinerja, dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah perilaku atau cara seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas sehingga menghasilkan sesuatu produk yang merupakan wujud dari semua tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang diberikan. Baik buruknya kinerja seseorang atau beberapa orang dalam suatu organisasi, dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor, yaitu :

1. Faktor Individual , yaitu kemampuan atau potensi yang dimiliki oleh seseorang yang berasal dari dalam diri orang tersebut yang mempengaruhi baik buruknya pekerjaan yang dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran (IQ) dan kecerdasan emosional (EQ).
2. Faktor Lingkungan, yaitu faktor pendukung yang menunjang kinerja seseorang dalam mencapai tujuan organisasi. Faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja seseorang untuk memiliki prestasi kerja yang memadai, meliputi uraian jabatan yang jelas, hubungan kerja yang harmonis antara atasan dan bawahan, adanya peluang karier yang sesuai dan fasilitas kerja yang memadai.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang digunakan. Menurut pendapat Lenvine (1990) dalam Agus Dwiyanto (2008:143) produk pelayanan publik di dalam Negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu :

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility*atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai denan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan Agus Dwiyanto (2008:50) mengemukakan terdapat 5 (lima) indikator untuk mengukur kinerja organisasi dalam pelayanan publik , yaitu :

1. Produktivitas : dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
2. Kualitas layanan : dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Responsivitas : dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas : menjelaskan / mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas : seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders.*

**Kerangka Pemikiran**

Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Ilir Barat 1 Kota Palembang

**DIMENSI KINERJA PELAYANAN PUBLIK :**

1. **Produktivitas**
2. **Kualitas Layanan**
3. **Responsivitas**
4. **Responsibilitas**
5. **Akuntabilitas**

Agus Dwiyanto (2008:51)

**Tercapainya Kinerja Optimal dalam Penyelenggaraan Publik**

Gambar Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian pada kerangka pemikiran, dirumuskanlah hipotesis penelitian ini, yaitu diduga Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Ilir Barat I dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyrakat belum tercapainya pelayanan prima.

**METODE PENELITIAN**

Jenis atau metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis atau metode penelitian berdasarkan metode merupakan penelitian kuantitatif, selanjutnya bila dilihat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian termasuk jenis penelitian deskriptif atau dapat dikatakan bahwa penelitian deskripttif kuantitatif. Artinya ada data dan fakta yang dihimpun dari survei terhadap sampel populasi dan diolah dan dianalisis berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil yang bekerja di Kantor Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Adapun obyek/subyek yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan sampel yang digunakan berjumlah 95 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan observasi, wawancara dan angket.

Instrumen kuisioner dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran yang akan digunakan adalah skala ordinal dengan tipe sekala *likert.* Sebelum instrumen penelitian digunakan, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana instrumen dapat dipercaya. Interpretasi dari jawaban responden diukur dengan skor yang bobotnya 1 sampai dengan 5, yang memiliki arti sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Faktor.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 95 orang terdiri dari, karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dalam penelitian ini, yaitu; yang berkualifikasi pendidikan S1/S2/S3 9,5%, yang berkualifikasi pendidikan D1/D2/D3 8,5%, yang berkualifikasi pendidikan SMA 56,8%, dan SMP 22,1% dan SD 3,2%.

Selain itu karakteristik responden berdasarkan dari kelompok usia <19 tahun 11,6% dari kelompok usia 19 – 35 tahun 77,9% dari kelompok usia >35 tahun 10,5%.

Kemudian karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu PNS berjumlah 22,1%, Karyawan Swasta 51,6% dan wiraswasta 26,3%.

**Pengujian Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Nilai Persepsi untuk Dimensi *Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsiveness, Responsibilitas, Akuntabilitas* di Kantor Camat Ilir Barat I Kota Palembang**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Indikator Variabel** | **Nilai r hitung** | **Keputusan** |
| **Dimensi *Produktivitas*** | | | |
| P1 | Adanya papan informasi yang menjelaskan jenis-jenis pelayanan yang di sediakan di kecamatan | 0,797 | Valid |
| P2 | Petugas segera menerima pelayanan yang masyarakat minta | 0,747 | Valid |
| P3 | Petugas segera memproses yang masyarakat minta | 0,654 | Valid |
| P4 | Waktu penyelesaian pelayanan dari petugas cepat | 0,797 | Valid |
| P5 | Hasil dari pelayanan tersebut sesuai dengan keinginan dari harapan masyarakat | 0,779 | Valid |
| **Dimensi *Kualitas Pelayanan*** | | | |
| K1 | Prosedur pelayanan yang di berikan mudah | 0,649 | Valid |
| K2 | Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai | 0,558 | Valid |
| K3 | Petugas yang melayani sudah sangat jelas dan memberikan kepastian | 0,721 | Valid |
| K4 | Petugas sudah displin dalam memberikan pelayanan | 0,297 | Valid |
| K5 | Petugas sudah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan | 0,307 | Valid |
| K6 | Petugas mampu dalam memberikan pelayanan | 0,794 | Valid |
| K7 | Petugas cepat dalam memberikan pelayanan | 0,805 | Valid |
| K8 | Petugas adil kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan | 0,773 | Valid |
| K9 | Petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan | 0,862 | Valid |
| K10 | Untuk biaya pelayanan di nilai wajar | 0,866 | Valid |
| K11 | Kenyamanan di lingkungan Kecamatan sudah bagus | 0,796 | Valid |
| K12 | Keamanan keadaan pelayanan di Kecamatan memadai | 0,745 | Valid |
| **Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)** | | | |
| Rs1 | Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan | 0,760 | Valid |
| Rs2 | Petugas loket segera melayani masyarakat yang datang | 0,778 | Valid |
| Rs3 | Proses pendaftaran dilakukan dengan cepat | 0,660 | Valid |
| Rs4 | Kecepatan pegawai dalam menyelesaikan masalah pelayanan | 0,767 | Valid |
| Rs5 | Menyelesaikan permasalahan masyarakat dengan cepat | 0, 856 | Valid |
| Rs6 | Memberikan solusi atas permasalahan yang dialami masyarakat | 0,747 | Valid |
| Rs7 | Menanggapi keluhan pasien dengan cepat | 0,908 | Valid |
| Rs8 | Petugas loket bersedia mendengarkan keluhan masyarakat | 0,889 | Valid |
| Rs9 | Segera memperbaiki kesalahan yang terjadi | 0,841 | Valid |
| **Dimensi *Responsibilitas*** | | | |
| RL1 | Alur pelayanan ditempel di papan pengumuman | 0,624 | Valid |
| RL2 | Persyaratan jelas | 0,792 | Valid |
| RL3 | Persyaratan tidak berbelit-belit | 0,709 | Valid |
| RL4 | Petugas loket melayani masyarakat sesuai antrian | 0,921 | Valid |
| RL5 | Petugas loket tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan | 0,710 | Valid |
| RL6 | Petugas loket memberikan pelayanan dengan cepat | 0,790 | Valid |
| RL7 | Petugas loket selalu ada pada jam operasional | 0,796 | Valid |
| RL8 | Petugas loket selalu siap memberi pelayanan | 0,854 | Valid |
| RL9 | Pelayanan loket pendaftaran dibuka sesuai jadwal | 0,731 | Valid |
| RL10 | Pelayanan loket pendaftaran ditutup sesuai jadwal | 0,767 | Valid |
| **Akuntabilitas** | | | |
| A1 | Petugas loket pendaftaran memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan | 0,703 | Valid |
| A2 | Keterlambatan pemeriksaan diinformasikan | 0,534 | Valid |
| A3 | Menjawab pertanyaan dengan sabar | 0,831 | Valid |
| A4 | Menjawab pertanyaan dengan bahasa yang mudah dimengerti | 0,869 | Valid |
| A5 | Petugas memberitahukan letak ruang pelayanan | 0,871 | Vali |
| A6 | Petugas memberikan informasi dengan sabar | 0,794 | Valid |
| A7 | Petugas loket selalu menyapa masyarakat yang datang | 0,701 | Valid |
| A8 | Petugas loket memberikan pelayanan dengan senyum | 0,880 | Valid |
| A9 | Sikap petugas bersahabat pada masyarakat | 0,727 | Valid |

**Pengujian Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk/variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan reliable (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas suatu konstruk/variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha (α) Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,5 Hasil perhitungan reliabilitas oleh SPSS dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

**Tabel 1.5 Hasil Uji Reliabilitas Nilai Persepsi untuk Variabel Motivasi, Budaya Organisasi dan Kinerja Pegawai**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Dimensi** | **Jumlah Item Pertanyaan** | **Cronbach’s Alpha** | **Ket** |
| 1 | Produktivitas | 5 | 0,800 | Reliabel |
| 2 | Kualitas Pelayanan | 12 | 0,899 | Reliabel |
| 3 | Responsivitas | 9 | 0,931 | Reliabel |
| 4 | Responsibilitas | 10 | 0,907 | Reliabel |
| 5 | Akuntabilitas | 9 | 0,908 | Reliabel |

**Analisis Faktor**

1. Uji Determinant of Correlation Matrix

Asumsi Analisis Faktor yang pertama adalah: Uji Determinant of Correlation Matrix. Matrik [korelasi](https://www.statistikian.com/2012/08/korelasi.html) dikatakan antar [variabel](https://www.statistikian.com/2012/10/variabel-penelitian.html) saling terkait apabila determinan bernilai mendekati nilai 0. Hasil perhitungan menunjukkan nilai ***Determinant of Correlation Matrix*** sebesar 0,000. Nilai ini mendekatai 0, dengan demikian matrik korelasi antara variabel saling terkait.

1. Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling (KMO)

Asumsi Analisis Faktor yang kedua adalah:**Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling (KMO)**adalah indek perbandingan jarak antara koefisien korelasi dengan koefisien korelasi parsialnya. Jika jumlah kuadrat koefisen korelasi parsial di antara seluruh pasangan variabel bernilai kecil jika dibandingkan dengan jumlah kuadrat koefisien korelasi, maka akan menghasilkan nilai KMO mendekati 1. Nilai KMO dianggap mencukupi jika lebih dari 0,5.

1. Bartlett Test of Sphericity

Asumsi Analisis Faktor yang pertama adalah: Bartlett Test of Sphericity. Rumus yang digunakan untuk **Bartlett Test of Sphericity**adalah sebagai berikut:

Rumus Bartlett

Dimana: R = Nilai determinan n = Jumlah data p = jumlah variabel

| **Tabel. KMO and Bartlett's Test** | | |
| --- | --- | --- |
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .813 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 263.751 |
| Df | 10 |
| Sig. | .000 |

Pada tabel KMO dan bartlett's test di atas terlihat angka KMO *Measure of sampling Adequacy* (MSA) adalah nilai KMO nya 0.813 yang menunjukkan nilai nya lebih besar dari 0,5 ('> 0.5). Sehingga hal ini memenuhi syarat pertamayaitu menunjukkan kecukupan data dari sampel sudah terpenuhi. Selanjutnya untuk syarat yang kedua, analisis faktor ini layak apabila pengujian korelasi multivariate dengan Bartlett’s harus lebih kecil daripada alpha standar 0,05. Hasil perhitungan dengan SPSS dihasilkan nilai **Barlett Test of Spehricity**(yang tanpak pada nilai chi-square) sebesar 263,751 dengan signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian **Bartlett Test of Spehricity**memenuhi persyaratan karena signifikansi di bawah 0,05 (5%). Hal ini menunjukkan bahwa adanya korelasi antar variabel dan layak untuk proses lebih lanjut.

1. Measures of Sampling Adequacy (MSA)

Langkah berikutnya adalah pengujian *Measure of Sampling Adequency* (MSA), dimana setiap variabel dianalisis untuk mengetahui variabel mana yang dapat diproses lebih lanjut dan mana yang harus dikeluarkan. Untuk dapat di proses lebih lanjut setiap variabel harus memeiliki nilai MSA > 0,5. Nilai MSA tersebut terdapat dalam table *Anti image* matrice pada bagian *Anti Image* Correlation yaitu angka korelasi yang bertanda “a” dengan arah diagonal dari kiri atas ke kanan bawah.

Pengujian persyaratan MSA terhadap 5 variabel, Selanjutnya untuk mengetahui variabel mana yang dapat diproses lebih lanjut dan mana yang dikeluarkan dapat dilihat pada tabel *Anti-image matrices* di bawah ini.

| **Nilai Variabel MSA** | | |
| --- | --- | --- |
|  | Nilai MSA | Keterangan |
| Produktivitas1 (Adanya papan Informasi) | .694 | Valid |
| Produktivitas2 (Segera menerima pelayanan) | .550 | Valid |
| Produktivitas3 (Segera memproses pelayanan) | .611 | Valid |
| Produktivitas4 (Waktu penyelesaian cepat) | .700 | Valid |
| Produktivitas5 (Hasil sesuai dengan harapan) | .677 | Valid |
| Kualitas1 (Prosedur mudah) | .731 | Valid |
| Kualitas2 (Persyaratan pelayanan sudah sesuai) | .487 | Valid |
| Kualitas3 (Petugas jelas dan memberikan kepastian) | .512 | Valid |
| Kualitas4 (Disipilin dalam pelayanan) | .763 | Valid |
| Kualitas5 (Bertanggumhjawab dalam pelayanan) | .557 | Valid |
| Kualitas6 (Mampu dalam memberikan pelayanan) | .719 | Valid |
| Kualitas7 (cepat dalam memberikan pelayanan) | .640 | Valid |
| Kualitas8 (Adil dalam memberikan pelayanan) | .669 | Valid |
| Kualitas9 (Sopan dan ramah) | .815 | Valid |
| Kualitas10 (Biaya pelayanan sesuai) | .882 | Valid |
| Kualitas11 (Nyaman) | .835 | Valid |
| Kualitas12 (Aman) | .650 | Valid |
| Responsivitas1 (cepat dalam pelayanan) | .685 | Valid |
| Responsivitas2 (segera melayanani masyarakat | .696 | Valid |
| Responsivitas3 (Proses pendaftaran berkas cepat) | .701 | Valid |
| Responsivitas4 (cepat dalam menyelesaikan masalah) | .735 | Valid |
| Responsivitas5 (tanggap dalam menyelesaikan masalah) | .699 | Valid |
| Responsivitas6 (Memberikan solusi) | .800 | Valid |
| Responsivitas7 (menanggapi keluhan dengan cepat) | .815 | Valid |
| Responsivitas8 (bersedia mendengarkan keluhan masyarakat) | .893 | Valid |
| Responsivitas9 (segera memperbaiki kesalahan) | .835 | Valid |
| Responsibilitas1 (Alur pelayanan ditempel depengumunan) | .770 | Valid |
| Responsibilitas2 (Persyaratan jelas) | .731 | Valid |
| Responsibilitas3 (Persyaratan tidak berbelit-belit) | .800 | Valid |
| Responsibilitas4 (melayani masyrakat sesuai antrian) | .889 | Valid |
| Responsibilitas5 (tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan) | .900 | Valid |
| Responsibilitas6 (handal dalam memberikan pelayanan) | .713 | Valid |
| Responsibilitas7 (selalu ada pada jam operasional) | .652 | Valid |
| Responsibilitas8 (selalu siap memberikan pelayanan) | .734 | Valid |
| Responsibilitas9 (loket pelayanan dibuka sesuai jadwal) | .568 | Valid |
| Responsibilitas10 (loket pelayanan ditutup sesuai jadwal) | .599 | Valid |
| Akuntabilitas1 (memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan) | .558 | Valid |
| Akuntabilitas2 (keterlambatan pelayanan di informasikan) | .285 | Valid |
| Akuntabilitas3 (menjawab pertanyaan dengan sabar) | .776 | Valid |
| Akuntabilitas4 (menjawab pertanyaan dengan mudah dimengerti) | .706 | Valid |
| Akuntabilitas5 (memberitahukan ruang pelayanan selanjutnya) | .684 | Valid |
| Akuntabilitas6 (memberikan informasi dengan sabar) | .606 | Valid |
| Akuntabilitas7 (menyapa masyarakat yang datang) | .800 | Valid |
| Akuntabilitas8 (senyum dalam memberikan pelayanan) | .889 | Valid |
| Akuntabilitas9 (bersahabat) | .900 | Valid |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. | | |

Dari tabel diatas diketahui bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki MSA > 0,5 sehingga variabel dapat dianalisis secara keseluruhan lebih lanjut.

1. Estimasi Communality

*Communalities* adalah proporsi dari varian suatu item peubah asal yang bias dijelaskan oleh factor utamanaya. Nilai *Communalities* menjelaskan seberapa besar keragaman atau variasi item/peubah asal yang dapat diterangkan oleh faktor yang terbentuk. Nilai *Communalities* ini diperoleh dengan menjumlahkan nilai*eigen value* pada faktor yang ada.

Maksud dari penjelasan variabel oleh faktor adalah seberapa besar faktor yang nantinya terbentuk mampu menjelaskan variabel. Untuk itu harus dilihat tabel Communalities sebagai berikut: (Santoso, 2006: 41)

| **Communalities** | | |
| --- | --- | --- |
|  | Initial | Extraction |
| Produktivitas1 (Adanya papan Informasi) | 1.000 | .694 |
| Produktivitas2 (Segera menerima pelayanan) | 1.000 | .550 |
| Produktivitas3 (Segera memproses pelayanan) | 1.000 | .211 |
| Produktivitas4 (Waktu penyelesaian cepat) | 1.000 | .700 |
| Produktivitas5 (Hasil sesuai dengan harapan) | 1.000 | .677 |
| Kualitas1 (Prosedur mudah) | 1.000 | .731 |
| Kualitas2 (Persyaratan pelayanan sudah sesuai) | 1.000 | .487 |
| Kualitas3 (Petugas jelas dan memberikan kepastian) | 1.000 | .512 |
| Kualitas4 (Disipilin dalam pelayanan) | 1.000 | .763 |
| Kualitas5 (Bertanggumhjawab dalam pelayanan) | 1.000 | .557 |
| Kualitas6 (Mampu dalam memberikan pelayanan) | 1.000 | .719 |
| Kualitas7 (cepat dalam memberikan pelayanan) | 1.000 | .640 |
| Kualitas8 (Adil dalam memberikan pelayanan) | 1.000 | .669 |
| Kualitas9 (Sopan dan ramah) | 1.000 | .815 |
| Kualitas10 (Biaya pelayanan sesuai) | 1.000 | .882 |
| Kualitas11 (Nyaman) | 1.000 | .835 |
| Kualitas12 (Aman) | 1.000 | .650 |
| Responsivitas1 (cepat dalam pelayanan) | 1.000 | .685 |
| Responsivitas2 (segera melayanani masyarakat | 1.000 | .696 |
| Responsivitas3 (Proses pendaftaran berkas cepat) | 1.000 | .701 |
| Responsivitas4 (cepat dalam menyelesaikan masalah) | 1.000 | .735 |
| Responsivitas5 (tanggap dalam menyelesaikan masalah) | 1.000 | .699 |
| Responsivitas6 (Memberikan solusi) | 1.000 | .800 |
| Responsivitas7 (menanggapi keluhan dengan cepat) | 1.000 | .815 |
| Responsivitas8 (bersedia mendengarkan keluhan masyarakat) | 1.000 | .893 |
| Responsivitas9 (segera memperbaiki kesalahan) | 1.000 | .835 |
| Responsibilitas1 (Alur pelayanan ditempel depengumunan) | 1.000 | .770 |
| Responsibilitas2 (Persyaratan jelas) | 1.000 | .731 |
| Responsibilitas3 (Persyaratan tidak berbelit-belit) | 1.000 | .800 |
| Responsibilitas4 (melayani masyrakat sesuai antrian) | 1.000 | .889 |
| Responsibilitas5 (tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan) | 1.000 | .900 |
| Responsibilitas6 (handal dalam memberikan pelayanan) | 1.000 | .713 |
| Responsibilitas7 (selalu ada pada jam operasional) | 1.000 | .652 |
| Responsibilitas8 (selalu siap memberikan pelayanan) | 1.000 | .734 |
| Responsibilitas9 (loket pelayanan dibuka sesuai jadwal) | 1.000 | .568 |
| Responsibilitas10 (loket pelayanan ditutup sesuai jadwal) | 1.000 | .599 |
| Akuntabilitas1 (memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan) | 1.000 | .558 |
| Akuntabilitas2 (keterlambatan pelayanan di informasikan) | 1.000 | .285 |
| Akuntabilitas3 (menjawab pertanyaan dengan sabar) | 1.000 | .776 |
| Akuntabilitas4 (menjawab pertanyaan dengan mudah dimengerti) | 1.000 | .706 |
| Akuntabilitas5 (memberitahukan ruang pelayanan selanjutnya) | 1.000 | .684 |
| Akuntabilitas6 (memberikan informasi dengan sabar) | 1.000 | .606 |
| Akuntabilitas7 (menyapa masyarakat yang datang) | 1.000 | .800 |
| Akuntabilitas8 (senyum dalam memberikan pelayanan) | 1.000 | .889 |
| Akuntabilitas9 (bersahabat) | 1.000 | .900 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. | | |

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel ke-1 memiliki nilai 0.694, ini berarti sekitar 69,4% varians dari variabel ke-1 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-2 memiliki nilai 0. 550, ini berarti sekitar 55% varians dari variabel ke-2 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-3 memiliki nilai 0.211, ini berarti sekitar 22,1% varians dari variabel ke-3 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-4 memiliki nilai 0.700, ini berarti sekitar 70% varians dari variabel ke-4 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-5 memiliki nilai 0. 677, ini berarti sekitar 67,7% varians dari variabel ke-5 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

Untuk variabel ke-6 memiliki nilai 0.731, ini berarti sekitar 73,1% varians dari variabel ke-6 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-7 memiliki nilai 0.487, ini berarti sekitar 48,7% varians dari variabel ke-7 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-8 memiliki nilai 0.512, ini berarti sekitar 51,2% varians dari variabel ke-8 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-9 memiliki nilai 0.763, ini berarti sekitar 76,3% varians dari variabel ke-9 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-10 memiliki nilai 0. 557, ini berarti sekitar 55,7% varians dari variabel ke-10 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-11 memiliki nilai 0. 719, ini berarti sekitar 71,9% varians dari variabel ke-11 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-12 memiliki nilai 0.640, ini berarti sekitar 64% varians dari variabel ke-12 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-13 memiliki nilai 0.669, ini berarti sekitar 66,9% varians dari variabel ke-13 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-14 memiliki nilai 0. 815, ini berarti sekitar 81,5% varians dari variabel ke-14 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-15 memiliki nilai 0.882, ini berarti sekitar 88,2% varians dari variabel ke-15 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-16 memiliki nilai 0.835, ini berarti sekitar 83.5% varians dari variabel ke-16 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-17 memiliki nilai 0. 650, ini berarti sekitar 65% varians dari variabel ke-17 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk.

Untuk variabel ke-18 memiliki nilai 0. 685, ini berarti sekitar 68,5% varians dari variabel ke-18 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-19 memiliki nilai 0. 696, ini berarti sekitar 69,6% varians dari variabel ke-19 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-20 memiliki nilai 0. 701, ini berarti sekitar 70,1% varians dari variabel ke-20 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-21 memiliki nilai 0. 735, ini berarti sekitar 73,5% varians dari variabel ke-21 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-22 memiliki nilai 0.699, ini berarti sekitar 69,9% varians dari variabel ke-22 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-23 memiliki nilai 0. 800, ini berarti sekitar 80% varians dari variabel ke-23 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-24 memiliki nilai 0.815, ini berarti sekitar 81,5% varians dari variabel ke-24 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-25memiliki nilai 0.893, ini berarti sekitar 89,3% varians dari variabel ke-25 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-26 memiliki nilai 0.835, ini berarti sekitar 83,5% varians dari variabel ke-26 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk.

Untuk variabel ke-27 memiliki nilai 0.770, ini berarti sekitar 77% varians dari variabel ke-27 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-28 memiliki nilai 0.731, ini berarti sekitar 73,1% varians dari variabel ke-28 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-29 memiliki nilai 0. 800, ini berarti sekitar 80% varians dari variabel ke-29 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk.Variabel ke-30 memiliki nilai 0.889, ini berarti sekitar 88,9% varians dari variabel ke-30 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-31 memiliki nilai 0.900, ini berarti sekitar 90% varians dari variabel ke-31 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-32 memiliki nilai 0. 713, ini berarti sekitar 71,3% varians dari variabel ke-32 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-33 memiliki nilai 0. 652, ini berarti sekitar 65,2% varians dari variabel ke-33 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-34 memiliki nilai 0.734, ini berarti sekitar 73,4% varians dari variabel ke-34 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-35 memiliki nilai 0.568, ini berarti sekitar 56,8% varians dari variabel ke-35 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-36 memiliki nilai 0. 599, ini berarti sekitar 59,9% varians dari variabel ke-36 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk.

Untuk variabel ke-37 memiliki nilai 0.558, ini berarti sekitar 55,8% varians dari variabel ke-37 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-38 memiliki nilai 0.285, ini berarti sekitar 28,5% varians dari variabel ke-38 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-39 memiliki nilai 0.776, ini berarti sekitar 77,6% varians dari variabel ke-39 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk.Variabel ke-40 memiliki nilai 0.706, ini berarti sekitar 70,6% varians dari variabel ke-40 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-41 memiliki nilai 0. 684, ini berarti sekitar 68,4% varians dari variabel ke-41 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-42 memiliki nilai 0.606, ini berarti sekitar 60,6% varians dari variabel ke-42 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk.Variabel ke-43 memiliki nilai 0.800, ini berarti sekitar 80% varians dari variabel ke-43 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-44 memiliki nilai 0. 889, ini berarti sekitar 88,9% varians dari variabel ke-44 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk. Variabel ke-45 memiliki nilai 0.900, ini berarti sekitar 90% varians dari variabel ke-45 bisa dijelaskan oleh fakor yang terbentuk.

Melakukan faktoring dan rotasi setelah semua variabel memenuhi syarat untuk dianalisis, tahap selanjutnya adalah melakukan proses inti dari analisis faktor, yaitu melakukan ekstraksi terhadap sekumpulan variabel yang ada sehingga terbentuk satu atau beberapa faktor.

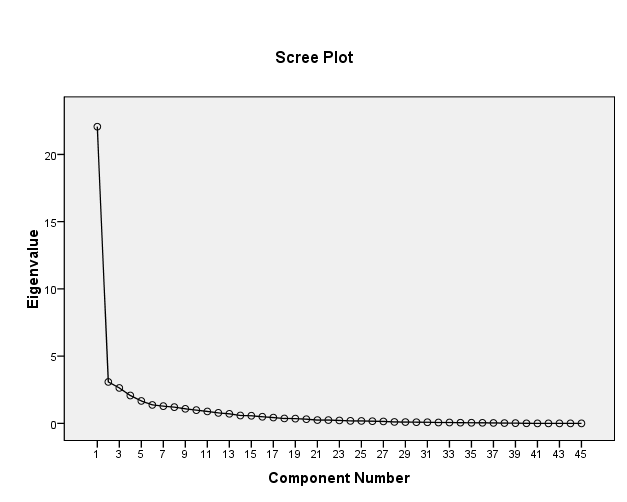
Rotasi faktor dilakukan untuk mempermudah interpretasi dalam menentukan variabel-variabel mana saja tercantum dalam suatu faktor. Dalam penelitian ini digunakan rotasi varimax yang termasuk dalam metode rotasi orthogonal yaitu memutar sumbu 90O.

1. Pentuan Jumlah Faktor

Dalam penelitian ini menetukan jumlah faktor dengan menggunakan nilain eigin value dengan kriteria nilai *eigen value*>1. (Imam Ghozali, 2005:257). Susunan eigen value selalu di urutkan dari yang terbesar sampai terkecil. Untuk mengetahui jumlah faktor yang terbentuk dari hasil ekstraksi dapat dilihat pada table total *variance explained*.

**Gambar Scree Plot**

Gambar *Screeplot* menerangkan hubungan antara banyaknya faktor yang terbentuk dengan nilai *eigenvalue* dalam bentuk grafik.



1. Interpretasi Faktor

Setelah terbentuk faktor, tahap selanjutnya adalah menginterpretasi faktor-faktor yang terbentuk dengan melihat table component matrix yang menunjukkan distribusi ke-45 variabel tersebut pada 5 faktor yang terbentuk. Sedangkan angka-angka pada table tersebut adalah faktor loading, yang menunjukkan besarnya korelasi antara suatu variabel dengan faktor-faktor yang terbentuk.

Pada table di bawah yaitu table component matrix awal, hasil faktor belum bis adi interprtasikan karena variabel-variabel yang ada hanya mengumpul pada satu atau beberapa faktor saja belum menyeluruh. Untuk itu perlu dilakukan rotasi faktor.

Rotasi faktor ini dimaksudkan utuk mendapat tampilan data yang jelas dari nilai loading untuk masing-masing variabel terhadap faktor-faktor yang ada. Interpretasi ini didasarkan pada nilai loading yang terbesar dari masing-masing variabel terhadap faktor-faktor yang ada, jadi suatu variabel akan masuk ke dalam faktor yang memiliki nilai loading terbesar, setelah dilakukan perbandingan besar korelasi terhadap setiap baris. Pada tabel selanjutnya yaitu tabel rotated component matrix menunjukkan hasil dari rotasi faktor.

Setelah kita mengetahui bahwa faktor maksimal yang bisa terbentuk adalah 1, selanjutnya kita melakukan penentuan masing-masing variabel independen akan masuk ke dalam faktor 1. Cara menentukannya adalah dengan melihat tabel Component Matrix sebagai berikut: (Santoso, 2006: 45).

Component matrix hasil proses rotasi (roated component matrix) yang ditunjukkan pada tabel sebelumnya memperlihatkan distribusi variabel yang lebih jelas dan nyata. Kemudian diperoleh beberapa variabel yang mendominasi masing-masing faktor yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas 1, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0.812, hal itu berarti produktivitas 1 pada faktor 3.
2. Produktivitas 2, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0. 685, hal itu berarti produktivitas 2 pada faktor 2.
3. Produktivitas 3, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 5 dengan nilai 0.141, hal itu berarti produktivitas 3 pada faktor 5.
4. Produktivitas 4, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0. 647, hal itu berarti produktivitas 4 pada faktor 2.
5. Produktivitas 5, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 5 dengan nilai 0.639, hal itu berarti produktivitas 5 pada faktor 5.
6. Kualitas 1, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0. 759, hal itu berarti kualitas 1 pada faktor 2.
7. Kualitas 2, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0. 627, hal itu berarti kualitas 2 pada faktor 2.
8. Kualitas 3, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 4 dengan nilai 0.389, hal itu berarti kualitas 3 pada faktor 4.
9. Kualitas 4, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor dengan nilai 0. 848, hal itu berarti kualitas 4 pada faktor 5.
10. Kualitas 5, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 5 dengan nilai 0.635, hal itu berarti kualitas 5 pada faktor 5.
11. Kualitas 6, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.758, hal itu berarti kualitas 6 pada faktor 1.
12. Kualitas 7, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0. 705, hal itu berarti kualitas 7 pada faktor 1.
13. Kualitas 8, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.755, hal itu berarti kualitas 8 pada faktor 1.
14. Kualitas 9, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0. 728, hal itu berarti kualitas 9 pada faktor 1.
15. Kualitas 10, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.766, hal itu berarti kualitas 10 pada faktor 1.
16. Kualitas 11, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.793, hal itu berarti kualitas 11 pada faktor 1.
17. Kualitas 12, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.563, hal itu berarti kualitas 12 pada faktor 1.
18. Resposivitas 1, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.586, hal itu berarti resposivitas 1 pada faktor 1.
19. Resposivitas 2, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 5 dengan nilai 0.559, hal itu berarti resposivitas 2 pada faktor 5.
20. Resposivitas 3, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 5 dengan nilai 0.651, hal itu berarti resposivitas 3 pada faktor 5.
21. Resposivitas 4, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0.654, hal itu berarti resposivitas4 pada faktor 2.
22. Resposivitas 5, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.445, hal itu berarti resposivitas5 pada faktor 1.
23. Resposivitas 6, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 3 dengan nilai 0.716, hal itu berarti resposivitas6 pada faktor 3.
24. Resposivitas 7, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.728, hal itu berarti resposivitas7 pada faktor 1.
25. Resposivitas 8, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.762, hal itu berarti resposivitas8 pada faktor 1.
26. Resposivitas 9, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 1 dengan nilai 0.793, hal itu berarti resposivitas9 pada faktor 1.
27. Resposibilitas 1, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 3 dengan nilai 0. 767, hal itu berarti resposibilitas 1 pada faktor 3.
28. Resposibilitas 2, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0. 669, hal itu berarti resposibilitas 2 pada faktor 2.
29. Resposibilitas 3, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 3 dengan nilai 0. 786, hal itu berarti resposibilitas 3 pada faktor 3.
30. Resposibilitas 4, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 4 dengan nilai 0. 682, hal itu berarti resposibilitas 4 pada faktor 4.
31. Resposibilitas 5, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 4 dengan nilai 0. 886, hal itu berarti resposibilitas 5 pada faktor 4.
32. Resposibilitas 6, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0. 655, hal itu berarti resposibilitas 6 pada faktor 2.
33. Resposibilitas 7, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0.511, hal itu berarti resposibilitas 7 pada faktor 2.
34. Resposibilitas 8, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 3 dengan nilai 0.464, hal itu berarti resposibilitas8 pada faktor 3.
35. Resposibilitas 9, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0.468, hal itu berarti resposibilitas9 pada faktor 2.
36. Resposibilitas 10, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0.502, hal itu berarti resposibilitas 10 pada faktor 2.
37. Akuntabilitas 1, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 3 dengan nilai 0.566, hal itu berarti akuntabilitas 1 pada faktor 3.
38. Akuntabilitas 2, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 4 dengan nilai 0.336, hal itu berarti akuntabilitas2 pada faktor 4.
39. Akuntabilitas 3, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0.674, hal itu berarti akuntabilitas3 pada faktor 2.
40. Akuntabilitas 4, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 3 dengan nilai 0.477, hal itu berarti akuntabilitas4 pada faktor 3.
41. Akuntabilitas 5, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 3 dengan nilai 0. 486, hal itu berarti akuntabilitas5 pada faktor 3.
42. Akuntabilitas 6, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 2 dengan nilai 0. 507, hal itu berarti akuntabilitas6 pada faktor 2.
43. Akuntabilitas 7, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 3 dengan nilai 0.786, hal itu berarti akuntabilitas 7 pada faktor 3.
44. Akuntabilitas 8, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 4 dengan nilai 0.682, hal itu berarti akuntabilitas8 pada faktor 4.
45. Akuntabilitas 9, faktor loading yang paling besar ada berada pada faktor 3 dengan nilai 0.886, hal itu berarti akuntabilitas 9 pada faktor 3.

Dengan demikian, ke-45 variabel yang direduksi menjadi hanya terdiri dari 5

faktor, yaitu:

1. Faktor Kualitas Pelayanan dan Responsivitas terdiri dari: kualitas 6 (Petugas mampu memberikan memberikan pelayanan), kualitas 7 (cepat dalam memberikan pelayanan), kualitas 8 (adil), kualitas 9 (Sopan dan ramah), kualitas 10 (biaya pelayanan sesuai), kualitas 11 (Nyaman), kualitas 12 (Aman), responsivitas 1 (Cepat), responsivitas 5 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah), responsivitas 7 (menanggapi keluhan dengan cepat), responsivitas 8 (bersedia mendengarkan keluhan), responsivitas 9 (segera memperbaiki kesalahan).
2. Faktor Produktivitas terdiri dari: produktivitas 2 (segera menerima pelayanan yang masyarakat minta), produktivitas 4 (waktu penyelesaian cepat), kualitas 1 (Prosedur mudah), kualitas 2 (Persyaratan sesuai jenis pelayanan) , kualitas 4 (Dispilin) , responsivitas 4 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah), responsibilitas 2 (Alur pelayanan dipapan pengumuman, responsibilitas 6 (melayani sesuai antrian), responsibilitas 7 (petugas tidak melakukan kesalahan), responsibilitas 9 (loket pelayanan dibuka sesuai jadwal), responsibilitas 10(loket pelayanan ditutup sesuai jadwal), akuntabilitas 3 (menjawab pertanyaan dengan sabar), akuntabilitas 6 (Sabar memberikan informasi).
3. Faktor Responsibilitas terdiri dari: produktivitas 1 (Adanya papan Informasi), responsivitas 6 (memberikan solusi), responsibilitas 1 (Alur pengumuman ditempel dipengumuman), responsibilitas 3 (Persyaratan tidak berbelit-belit), responsibilitas 8 (Selalu siap memberikan pelayanan), akuntabilitas 1 (Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan), akuntabilitas 4(Menjawab pertanyaan dengan mudah dimengerti), akuntabilitas 5 (memberitahukan ruang pelayanan selanjutnya), akuntabilitas 7 (menyapa masyarakat yang datang) , akuntabilitas 9 (Bersahabat).
4. Faktor Pertanggungjawaban terdiri dari: kualitas 3 (Petugas jelas dan memberikan kepastian), responsibilitas 4 (melayani masyarakat sesuai antrian) , responsibilitas 5 (tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan), akuntabilitas 2 (Keterlambatan pelayan diinformasikan), akuntabilitas 8 (senyum dalam memberikan pelayanan).
5. Faktor Akuntabilitas terdiri dari: produktivitas 3 (Segera memproses pelayanan), produktivitas 5 ( Hasil sesuai dengan harapan), kualitas 5 (bertanggungjawab dalam pelayanan), responsivitas 2 (segera melayani masyrakat), responsivitas 3 (proses pendaftaran berkas cepat).

Menurut Singgih Santoso (2004:47), menjelaskan bahwa Component Matrix dari proses rotasi (Rotated Component Matrik) memperlihatkan distribusi variabel yang jelas dan nyata. Dengan adanya proses rotasi faktor loading yang dulunya kecil semakin diperkecil, dan faktor loading yang besar semakin diperbesar.

| **Component Transformation Matrix** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Component | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | .546 | .496 | .468 | .382 | .300 |
| 2 | -.485 | .745 | -.329 | .265 | -.175 |
| 3 | -.582 | -.286 | .263 | .437 | .566 |
| 4 | .300 | -.033 | -.755 | .086 | .576 |
| 5 | -.194 | .340 | .185 | -.765 | .477 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis.  Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. | | | | | |

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa diagonal faktor (component) 1,2,3,4,5 (0,546; 0,745; 0,263; 0,086; 0,477). Angka dengan ditandai minus (“-“) hal tersebut menunjukkan arah korelasi. Sedangkan pada diagonal yang lain menunjukkan angka dibawah 0,5 yang menunjukkan adanya komponen lain pada masing-masing faktor yang mempunyai korelasi lebih tinggi. Dan hanya tiga faktor yang angkanya diatas 0,5 yaitu: faktor 1 (component 1), faktor 2 (component 2) dan faktor 4 (component 4), masing-masing angkanya (0,546; 0,745; 0,086). Berdasarkan terbentuknya, hanya tiga faktor yang pada diagonalnya nilainya diatas 0,5, hal itu sudah cukup mewakili dari kelima faktor yang terbentuk.

1. Interprteasi Atas Faktor Yang Telah Terbentuk

Setelelah melakukan factoring dan rotasi, langkah atau tahap selanjutnya adalah menginterpretasikan faktor yang telah terbentuk. Hal ini dilakukan agar bisa mewakili variabel-variabel anggota faktor tersebut. Menurut Zaini Hasan dalam Fajar S. Saputro: 2007, mengatakan pemberian nama dan konsep tiap faktor ditentukan berdasarkan makna umum variabel yang tercakup didalamnya.

Dari hasil penelitan dapat diketahui bahwa dari kelima Dimensi menghasilkan lima faktor yang terdiri dari komponen sebagai berikut:

1. Faktor Kualitas Pelayanan dan Responsivitas yaitu terdiri dari :
2. kualitas 6 (Petugas mampu memberikan memberikan pelayanan) dengan faktor loading 0.758
3. kualitas 7 (cepat dalam memberikan pelayanan) dengan faktor loading 0.705,
4. kualitas 8 (adil) dengan faktor loading 0.755,
5. kualitas 9 (Sopan dan ramah) dengan faktor loading 0.728,
6. kualitas 10 (biaya pelayanan sesuai) dengan faktor loading 0.766,
7. kualitas 11 (Nyaman) dengan faktor loading 0.793,
8. kualitas 12 (Aman) faktor loading 0.563,
9. responsivitas 1 (Cepat) dengan faktor loading 0.586,
10. responsivitas 5 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah) dengan faktor loading 0.445,
11. responsivitas 7 (menanggapi keluhan dengan cepat) dengan faktor loading 0.728,
12. responsivitas 8 (bersedia mendengarkan keluhan) dengan faktor loading 0.762,
13. responsivitas 9 (segera memperbaiki kesalahan) dengan faktor loading 0.793.
14. Faktor Produktivitas terdiri dari:

Kecepatan pegawai dalam menyelesaikan masalah pelayanan dengan faktor loading 0.654, Persyaratan jelas dengan faktor loading 0.669, Petugas loket memberikan pelayanan dengan cepat dengan faktor loading 0.655, Petugas loket selalu ada pada jam operasional dengan faktor loading 0.511,

1. produktivitas 2 (segera menerima pelayanan yang masyarakat minta) dengan faktor loading 0.685,
2. produktivitas 4 (waktu penyelesaian cepat) dengan faktor loading 0.647,
3. kualitas 1 (Prosedur mudah) dengan faktor loading 0.759,
4. kualitas 2 (Persyaratan sesuai jenis pelayanan) 0.627,
5. responsivitas 4 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah) dengan faktor loading 0,654,
6. responsibilitas 2 (Alur pelayanan dipapan pengumuman dengan faktor loading 0.669,
7. responsibilitas 6 (melayani sesuai antrian) dengan faktor loading 0. 655,
8. responsibilitas 7 (petugas tidak melakukan kesalahan) dengan faktor loading 0.511,
9. responsibilitas 9 (loket pelayanan dibuka sesuai jadwal) dengan faktor loading 0.468,
10. responsibilitas 10 (loket pelayanan ditutup sesuai jadwal) dengan faktor loading 0.502,
11. akuntabilitas 3 (menjawab pertanyaan dengan sabar) dengan faktor loading 0.674,
12. akuntabilitas 6 (Sabar memberikan informasi) dengan faktor loading 0.507.
13. Faktor Responsibilitas terdiri dari:
14. produktivitas 1 (Adanya papan Informasi) dengan faktor loading 0.812,
15. responsivitas 6 (memberikan solusi) dengan faktor loading 0.716,
16. responsibilitas 1 (Alur pengumuman ditempel dipengumuman) dengan faktor loading 0.767,
17. responsibilitas 3 (Persyaratan tidak berbelit-belit) dengan faktor loading 0.786,
18. responsibilitas 8 (Selalu siap memberikan pelayanan) dengan faktor loading 0.464,
19. akuntabilitas 1 (Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan) dengan faktor loading 0.566,
20. akuntabilitas 4 (Menjawab pertanyaan dengan mudah dimengerti) dengan faktor loading 0.477,
21. akuntabilitas 5 (memberitahukan ruang pelayanan selanjutnya) dengan faktor loading 0.486,
22. akuntabilitas 7 (menyapa masyarakat yang datang) datang dengan faktor loading 0.786,
23. akuntabilitas 9 (Bersahabat). dengan faktor loading 0.886.
24. Faktor Pertanggungjawaban terdiri dari:
25. kualitas 3 (Petugas jelas dan memberikan kepastian) dengan faktor loading 0.389,
26. responsibilitas 4 (melayani masyarakat sesuai antrian) dengan faktor loading 0.682,
27. responsibilitas 5 (tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan) dengan faktor loading 0.886,
28. akuntabilitas 2 (Keterlambatan pelayan diinformasikan) dengan faktor loading 0.336,
29. akuntabilitas 8 (senyum dalam memberikan pelayanan) dengan faktor loading 0.682.
30. Faktor Akuntabilitas terdiri dari:
31. Kualitas 4 (Disiplin) dengan faktor loading 0.848,
32. produktivitas 3 (Segera memproses pelayanan) dengan faktor loading 0.141,
33. produktivitas 5 (Hasil sesuai dengan harapan) dengan faktor loading 0.639,
34. kualitas 5 (bertanggungjawab dalam pelayanan) dengan faktor loading 0.635,
35. responsivitas 2 (segera melayani masyrakat) dengan faktor loading 0.559,
36. responsivitas 3 (proses pendaftaran berkas cepat) dengan cepat dengan faktor loading 0.651.

Secara lengkap pembagian variabel-variabel berdasarkan faktor yang terbentuk dapat dilihat pada tabel 1.6. variabel diurut berdasarkan nilai faktor loading dari yang terbesar. Untuk pemberian nama pada masing-masing faktor baru yang terbentuk bersifat subyektif, kadang-kadang variabel yang memiliki nilai faktor loading tertinggi digunakan untuk memberi nama faktor. (Ghozali,2005: 258).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Faktor yang terbentuk | Eigen Value | Loading Faktor | % Variance | % Kumu latif |
| 1. kualitas 6 (Petugas mampu memberikan memberikan pelayanan) 2. kualitas 7 (cepat dalam memberikan pelayanan), 3. kualitas 8 (adil), 4. kualitas 9 (Sopan dan ramah), 5. kualitas 10 (biaya pelayanan sesuai), 6. kualitas 11 (Nyaman), 7. kualitas 12 (Aman), 8. responsivitas 1 (Cepat), 9. responsivitas 5 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah), 10. responsivitas 7 (menanggapi keluhan dengan cepat), 11. responsivitas 8 (bersedia mendengarkan keluhan), 12. responsivitas 9 (segera memperbaiki kesalahan). | 1 | 22.064 | 0.758  0.705  0.755  0.728  0.766  0.793 0.563  0.586  0.445  0.728  0.762  0.793 | 49.032 | 49.032 |
| 1. produktivitas 2 (segera menerima pelayanan yang masyarakat minta), 2. produktivitas 4 (waktu penyelesaian cepat), 3. kualitas 1 (Prosedur mudah), 4. kualitas 2 (Persyaratan sesuai jenis pelayanan), 5. responsivitas 4 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah), 6. responsibilitas 2 (Alur pelayanan dipapan pengumuman, 7. responsibilitas 6 (melayani sesuai antrian), 8. responsibilitas 7 (petugas tidak melakukan kesalahan), 9. responsibilitas 9 (loket pelayanan dibuka sesuai jadwal), 10. responsibilitas 10(loket pelayanan ditutup sesuai jadwal), 11. akuntabilitas 3 (menjawab pertanyaan dengan sabar), 12. akuntabilitas 6 (Sabar memberikan informasi). | 2 | 3.079 | 0.685  0.647  0.759  0.627  0.654  0.669  0.655  0.511  0.468  0.502  0.674  0.507 | 6.842 | 55.874 |
| 1. produktivitas 1 (Adanya papan Informasi), 2. responsivitas 6 (memberikan solusi), 3. responsibilitas 1 (Alur pengumuman ditempel dipengumuman), 4. responsibilitas 3 (Persyaratan tidak berbelit-belit), 5. responsibilitas 8 (Selalu siap memberikan pelayanan), 6. akuntabilitas 1 (Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan), 7. akuntabilitas 4 (Menjawab pertanyaan dengan mudah dimengerti), 8. akuntabilitas 5 (memberitahukan ruang pelayanan selanjutnya), 9. akuntabilitas 7 (menyapa masyarakat yang datang), 10. akuntabilitas 9 (Bersahabat). | 3 | 2.632 | 0.812  0.716  0.767  0.786  0.464  0.566  0.477  0.486  0.786  0.886 | 5.850 | 61.724 |
| 1. kualitas 3 (Petugas jelas dan memberikan kepastian), 2. responsibilitas 4 (melayani masyarakat sesuai antrian), 3. responsibilitas 5 (tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan), 4. akuntabilitas 2 (Keterlambatan pelayan diinformasikan), 5. akuntabilitas 8 (senyum dalam memberikan pelayanan). | 4 | 2.071 | 0.389  0.682  0.886  0.336  0.682 | 4.602 | 66.326 |
| 1. Kualitas 4 (Disiplin) 2. produktivitas 3 (Segera memproses pelayanan), 3. produktivitas 5 (Hasil sesuai dengan harapan), 4. kualitas 5 (bertanggungjawab dalam pelayanan), 5. responsivitas 2 (segera melayani masyarakat), 6. responsivitas 3 (proses pendaftaran berkas cepat). | 5 | 1.667 | 0.848  0.141  0.639  0.635  0.559  0.651 | 3.704 | 70.029 |

Berdasarkan penelitan Ujianto jan Abdurrachman (2002:49), dalam penelitiannya mereka menentukan faktor-faktor yang paling dominan dengan melihat pada total nilai varians pada tabel *total variance explained* berdasarkan hasil penelitian tersebut dan hasil analisis secara keseluruhan, ternyata faktor-faktor yang paling dominan yang menimbulkan keputusan bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah: faktor 1 49.032%, faktor 2 6.842%, faktor 3 5.850, faktor 4 4.602% dan faktor 5 3,704.

Melalui analisis faktor dapat diperoleh 5 faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, faktor tersebut sebagai berikut :

1. Faktor Kualitas Pelayanan dan Responsivitas terdiri atas variabel yang meliputi: kualitas 6 (Petugas mampu memberikan memberikan pelayanan), kualitas 7 (cepat dalam memberikan pelayanan), kualitas 8 (adil), kualitas 9 (Sopan dan ramah), kualitas 10 (biaya pelayanan sesuai), kualitas 11 (Nyaman), kualitas 12 (Aman), responsivitas 1 (Cepat), responsivitas 5 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah), responsivitas 7 (menanggapi keluhan dengan cepat), responsivitas 8 (bersedia mendengarkan keluhan), responsivitas 9 (segera memperbaiki kesalahan).
2. Faktor Produktivitas terdiri atas variabel yang meliputi: produktivitas 2 (segera menerima pelayanan yang masyarakat minta), produktivitas 4 (waktu penyelesaian cepat), kualitas 1 (Prosedur mudah), kualitas 2 (Persyaratan sesuai jenis pelayanan), responsivitas 4 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah), responsibilitas 2 (Alur pelayanan dipapan pengumuman, responsibilitas 6 (melayani sesuai antrian), responsibilitas 7 (petugas tidak melakukan kesalahan), responsibilitas 9 (loket pelayanan dibuka sesuai jadwal), responsibilitas 10(loket pelayanan ditutup sesuai jadwal), akuntabilitas 3 (menjawab pertanyaan dengan sabar), akuntabilitas 6 (Sabar memberikan informasi).
3. Faktor Responsibilitas terdiri atas variabel yang meliputi: produktivitas 1 (Adanya papan Informasi), responsivitas 6 (memberikan solusi), responsibilitas 1 (Alur pengumuman ditempel dipengumuman), responsibilitas 3 (Persyaratan tidak berbelit-belit), responsibilitas 8 (Selalu siap memberikan pelayanan), akuntabilitas 1 (Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan), akuntabilitas 4 (Menjawab pertanyaan dengan mudah dimengerti), akuntabilitas 5 (memberitahukan ruang pelayanan selanjutnya), akuntabilitas 7 (menyapa masyarakat yang datang), akuntabilitas 9 (Bersahabat).
4. Faktor Pertanggungjawaban terdiri atas variabel yang meliputi: kualitas 3 (Petugas jelas dan memberikan kepastian), responsibilitas 4 (melayani masyarakat sesuai antrian), responsibilitas 5 (tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan), akuntabilitas 2 (Keterlambatan pelayan diinformasikan), akuntabilitas 8 (senyum dalam memberikan pelayanan).
5. Faktor Akuntabilitas terdiri atas variabel yang meliputi: kuaitas 4 (Disiplin), produktivitas 3 (Segera memproses pelayanan), produktivitas 5 (Hasil sesuai dengan harapan), kualitas 5 (bertanggungjawab dalam pelayanan), responsivitas 2 (segera melayani masyrakat), responsivitas 3 (proses pendaftaran berkas cepat).

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dan pembahasan pada Bab V, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pemerintah Kecamatan di harapkan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat namun pada pelaksanaannya pemerintah kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang masih dirasa kurang maksimal. hal ini telihat pada hasil analisis faktor, faktor yang paling dominan adalah faktor Kualitas, Responsivitas dan Produktivitas dengan demikian berdasarkan persepsi masyarakat kecamatan Ilir Barat I faktor tersebut adalah faktor penentu tercapainya pelayanan prima dan faktor terendah bagaimana kinerja pegawai di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.
2. Pegawai Kantor Kecamatan Ilir Barat I sudah melaksanakan tugas dan tidak menyalahi aturan. akan tetapi terdapat kekakuan dalam pelaksanaan tugas, pegawai hanya bekerja sekedarnya saja dan tidak memperhatikan bagaimana Kualitas dan Produktivitasnya, sehingga dapat di simpulkan pegawai sudah melaksanakan tugas akan tetapi masih dinilai rendah dari segi motivasi nya kreativitas dalam memberikan pelayanan yang seharusnya bisa maksimal.
3. Sedangkan berdasarkan analisis faktor, faktor yang dominannya paling rendah adalah faktor Akuntabilitas dengan demikian pegawai kantor kecamatan Ilir Barat I bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas tidak menyalahi aturan namun hanya sekedar melaksanakan tugas tanpa adanya kreativitas dan motivasi agar tercapai pelayanan prima.
4. Selain itu yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan adalah kurang efektifnya kinerja aparatur kecamatan yang salah satu penyebabnya karena terbatas sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan sehingga proses pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat, dan kekurangan jumlah pegawai yang bertugas memberikan pelayanan sehingga produk pelayanan yang diminta oleh masyrakat belum semuanya bisa terpenuhi. Serta alur Prosedur pelayanan yang di berikan mudah mendapatkan nilai rata-rata rendah. Hal ini dikarenakan di Kantor Camat Ilir Barat I Kota Palembang tidak tertempel alur pelayanan pada loket pendaftaran dan sebagian besar masyarakat tidak memahami proses jalannya pelayanan sehingga menimbulkan kebingungan pada masyarakat. Selain itu petugas pelayanan di Kantor Camat Ilir Barat I masih berstatus sebagai pegawai Honorer sehingga petugas pelayanan juga belum bisa memberikan solusi dan keputusan atas keluhan masyarakat.

**6.2 Saran**

**6.2.1 Saran Teoritis**

Guna pengembangan penelitian dibidang kinerja pegawai kantor kecamatan Ilir Barat I, penulis menyarankan perlunya penelitian lanjutan yang mengkaji lebih dalam mengenai pentingnya Kinerja agar tercapai pelayanan prima, Penelitian lanjutan tersebut diharapkan dapat mengetahui solusi meningkatkan Kinerja pegawai khususnya Kantor Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

**Saran Praktis**

Sehubungan dengan adanya beberapa temuan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja pemerintah kecamatan, maka disarankan:

1. Pemerintahan Kecamatan Ilir Barat I diharapkan dapat lebih meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya mengenai sosialisasi Pelayanan, prosedur, kenyamanan, peningkatan sarana dan prasarana, dan kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Kecamatan Ilir Barat I. Untuk itu, dibutuhkan komitmen dari semua pihak, khususnya petugas yang terkait.
2. Perlu adanya pemberian penghargaan yang sesuai terhadap pegawai sesuai dengan kinerjanya atau *reward and punishment*.
3. Perlu dilakukan penilaian secara berkala mengenai tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai acuan untuk mengevaluasi kekurangan-kekurangan tertutama dalam hal kinerja pegawai pada setiap masing-masing unsur agar dapat meningkatkan terus mutu pelayanan khususnya Pelayanan publik di Kecamatan Kecamatan Ilir Barat I.
4. Menciptakan suatu kondisi lingkungan kerja yang lebih kondusif, sehingga setiap individu pegawai dapat mencapai prestasi kerja (kinerja) yang optimal.

Adapun implikasi hasil penelitian ini bagi masyarakat luas dapat meningkatkan pemahamannya terhadap proses pelayanan publik dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

**Saran**

**Saran Praktis**

* + 1. Pengaruh motivasi terhadap kinerja tenaga pendidik menunjukkan positif dan signifikan, untuk itu perlunya mengembangkan motif berprestasi yang dapat mendorong setiap pegawai melakukan suatu kegiatan atau tugas yang sebaik-baiknya agar dapat mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Kemudian dengan melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
    2. Untuk penguatan budaya organisasi, Kantor Kecamatan Jatinangor sebaiknya menciptakan suatu kondisi lingkungan kerja yang lebih kondusif, sehingga setiap individu pegawai dapat mencapai prestasi kerja (kinerja) yang optimal. Serta dapat menata ulang tata kerja organisasinya melalui suatu kebijakan pimpinan (Camat), sehingga sumber-sumber daya organisasi dapat dimanfaatkan secara optimal, dan melaksanakan fungsi-fungsi manajerial secara tepat.
    3. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, Kantor Kecamatan Jatinangor dapat memanfaatkan bakat dan kemampuan pegawai sesuai dengan bidangnya, Memperkuat tim-tim kerja pegawai sehingga mampu bersaing dengan lebih efektif dan efisien. Kemudian untuk membangkitkan sinergi positif diantara Bagian melalui upaya yang terkoordinasi. Selain itu untuk dapat mengoptimalkan interaksi yang positif antara staf dengan pimpinan melalui komunikasi yang efektif, sehingga setiap arahan dan perintah dapat diterima staf dengan jelas. Selain itu Pimpinan (Camat) harus memberikan kesempatan kepada staf untuk berkreasi dan berinisiatif secara inovatif dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2009. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta

Dwiyanto, Agus. 2006.Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada Unversity Press.

Istianti, Bambang. 2009. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA LAN Press.

Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Mahsun, Mohammad. 2009. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Mangkunegara, Prabu, A.A. 2012. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: PT. Refika Aditama.

Mathis, Robert L dan Jackson, John H. 2011. Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia). Jakarta: Salemba Empat.

Moleong, Lexy. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nazir, Moh. 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1999. Mewirausahakan Birokrasi : Mentransformasikan Semangat Wirausaha Ke dalam Sektor Pubik. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.

Osborne,David dan Plastik, Peter. 2004. Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha. Jakarta: Penerbit PPM.

Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.

Setyawan, Dharma. 2004. Manajemen Pemerintahan Indonesia. Jakarta : Djambatan.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik: teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.

Sudarmanto. 2009. Kinerja dan pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi, Pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2012. Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, 2006. Statistik Kuantitatif Jakarta.