

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

Raden Wijaya

Institut Pemerintahan Dalam Negeri
radenwijaya3008@gmail.com

ABSTRACT

Employee Performance of Ilir Barat I District Office in Palembang City in the Implementation of Public Services. This study aims to determine the level of performance of service units and determine the quality of service on a regular basis as an ingredient for establishing policies in order to improve the quality of public services. In addition, this study also aims to determine how the performance of the District Government in the Implementation of Public Services in Ilir Barat I Subdistrict, Palembang City. The method used in this study is quantitative descriptive research. Data collection techniques used are using observations, interviews and questionnaires. Questionnaire instruments in this study using the measurement scale used is an ordinal scale with a type of Likert scale. Before the research instrument is used, validity and reliability tests are conducted to determine the extent to which instruments can be trusted. The interpretation of the respondent's answers was measured by a score that weighs 1 to 5, which means strongly disagreeing to strongly agree. The analytical method used in this study is Factor Analysis. The results show that the most dominant factors are Quality, Responsiveness and Productivity. Thus, based on the perception of Ilir Barat I District, these factors are determinants of achieving excellent service. Meanwhile, the lowest dominant factor is the Accountability factor. Thus the employees of the Ilir Barat I District office are responsible for carrying out their duties not to violate the rules but only to carry out their duties without creativity and motivation in order to achieve excellent service.

Keywords: *district office staff performance, public services.*

ABSTRAK

Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dan menentukan mutu pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan observasi, wawancara dan angket. Instrumen kuisioner dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal dengan tipe skala Likert. Sebelum instrumen penelitian digunakan, 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. Hasilnya menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan adalah faktor Kualitas, Responsivitas dan Produktivitas. Dengan demikian berdasarkan persepsi masyarakat Kecamatan Iilir Barat I faktor tersebut adalah faktor penentu tercapainya pelayanan prima. Sementara itu, faktor dominan paling rendah adalah faktor Akuntabilitas. Dengan demikian pegawai kantor Kecamatan Iilir Barat I bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas tidak menyalahi aturan namun hanya sekedar melaksanakan tugas tanpa adanya kreativitas dan motivasi agar tercapai pelayanan prima.

Kata kunci: kinerja pegawai kantor kecamatan, pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi pelayanan (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), 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.

Sistem pelayanan yang efektif diperlukan untuk menjawab tantangan masyarakat di tengah 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 rutinnnya 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 menerapkan 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 sebagai berikut.

- **Pelayanan bidang perizinan:**

1. Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Izin Gangguan (HO)
3. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT)

- **Pelayanan bidang non perizinan (Pelayanan Administrasi)**

1. Pembuatan Kartu Keluarga
2. Pembuatan KTP Musimam (KIPEM)
3. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap (SKPPT)
4. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara (SKPPS)
5. Surat keterangan Pindah Antar Kecamatan
6. Surat Keterangan Kelakuan Baik
7. Surat Ahli Waris
8. Pengesahan Surat Permohonan Kredit Perbankan
9. Akta Jual Beli

10. Akta Waris

11. Akta Hibah

12. 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 1.

Tabel 1
Jumlah Penduduk Kecamatan Ilir Barat I.

No	Nama Kelurahan	Jumlah Penduduk			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.

Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan 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 2.

Tabel 2
Proses Dan Prosedur Persyaratan Sarana Dan Prasarana, Waktu Dan Biaya Pelayanan Kecamatan Ilir Barat I Palembang

No	Prosedur Pelayanan	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu Penyelesaian	Biaya	Ket.
1.	Pemberian Informasi tentang Pelayanan di Kecamatan	Perda Tupoksi Kecamatan	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 Locket
4.	Pelayanan Surat Pindah	Pengantar RT Pengantar Lurah	Perda Administrasi Kependudukan	1 Hari Kerja Setelah Persyaratan Lengkap	Gratis	Melalui Locket
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 pada Tabel 3 Agenda Pelayanan Publik Kecamatan Ilir Barat 1.

Tabel 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.	Izin 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 dicapai 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 penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung 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.

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 memengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor Individu, meliputi: kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran/ Inteligensi Quotient (IQ) dan kecerdasan emosi/Emotional Quotient (EQ).
2. Faktor Lingkungan Organisasi, meliputi: uraian jabatan yang jelas, otoritas 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.

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 memengaruhi kinerja seseorang 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 tanggung jawab 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 tanggung jawab 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.

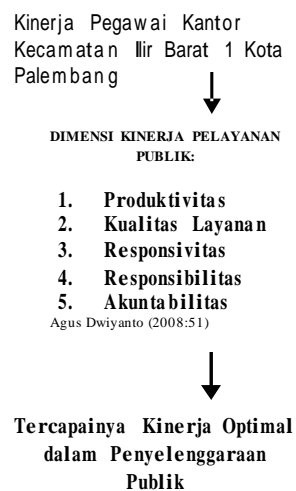
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

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



Gambar 1
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 masyarakat belum mencapai pelayanan prima*.

METODE PENELITIAN

Jenis atau metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis atau metode penelitian kuantitatif. Selanjutnya bila dilihat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian termasuk jenis penelitian deskriptif atau dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif 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 kuisisioner 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 4 berikut ini.

Tabel 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 <small>hitung</small>	Kepu- tusan
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 disiplin dalam memberikan pelayanan	0,297	Valid
K5	Petugas sudah bertanggung jawab 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	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	Valid
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 reliabel (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 reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,5$ Hasil perhitungan reliabilitas oleh SPSS dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 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 dikatakan antar variabel saling terkait apabila determinan bernilai mendekati nilai 0. Hasil perhitungan menunjukkan nilai **Determinant of Correlation Matrix** sebesar 0,000. Nilai ini mendekati 0, dengan demikian matrik korelasi antara variabel saling terkait.

2. 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 koefisien 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.

3. 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 tampak 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.

4. Measures of Sampling Adequacy (MSA)

Langkah berikutnya adalah pengujian *Measure of Sampling Adequacy* (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 memiliki 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 6 *Anti-image matrices*.

Tabel 6
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 (Disiplin dalam pelayanan)	.763	Valid
Kualitas5 (Bertanggungjawab 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 masyarakat 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 6 di atas diketahui bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki $MSA > 0,5$ sehingga variabel dapat dianalisis secara keseluruhan lebih lanjut.

5. Estimasi Communalities

Communalities adalah proporsi dari varian suatu item peubah asal yang bias dijelaskan oleh factor utamanya. 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 7. *Communalities* sebagai berikut: (Santoso, 2006: 41).

Tabel 7
Communalities

	Initial	Extraction
Produktivitas1 (Adanya papan Informasi)	1.00	.69
Produktivitas2 (Segera menerima pelayanan)	0	.4
Produktivitas3 (Segera memproses pelayanan)	1.00	.55
Produktivitas4 (Waktu penyelesaian cepat)	0	0
Produktivitas5 (Hasil sesuai dengan harapan)	1.00	.21
Kualitas1 (Prosedur mudah)	0	1
Kualitas2 (Persyaratan pelayanan sudah sesuai)	1.00	.70
Kualitas3 (Petugas jelas dan memberikan kepastian)	0	0
Kualitas4 (Disiplin dalam pelayanan)	1.00	.67
Kualitas5 (Bertanggungjawab dalam pelayanan)	0	7
Kualitas6 (Mampu dalam memberikan pelayanan)	1.00	.73
Kualitas7 (cepat dalam memberikan pelayanan)	0	1
Kualitas8 (cepat dalam memberikan pelayanan)	1.00	.48

Kualitas8 (Adil dalam memberikan pelayanan)	1.00	.669
Kualitas9 (Sopan dan ramah)	0	.815
Kualitas10 (Biaya pelayanan sesuai)	1.00	.882
Kualitas11 (Nyaman)	0	.835
Kualitas12 (Aman)	1.00	.650
Responsivitas1 (cepat dalam pelayanan)	0	.685
Responsivitas2 (segera melayani masyarakat)	1.00	.696
Responsivitas3 (Proses pendaftaran berkas cepat)	0	.701
Responsivitas4 (cepat dalam menyelesaikan masalah)	1.00	.735
Responsivitas5 (tanggap dalam menyelesaikan masalah)	0	.699
Responsivitas6 (Memberikan solusi)	0	.800
Responsivitas7 (menanggapi keluhan dengan cepat)	1.00	.815
Responsivitas8 (bersedia mendengarkan keluhan masyarakat)	1.00	.893
Responsivitas9 (segera memperbaiki kesalahan)	0	.835
Responsibilitas1 (Alur pelayanan ditempel di pengumuman)	1.000	.770
Responsibilitas2 (Persyaratan jelas)	1.000	.731
Responsibilitas3 (Persyaratan tidak berbelit-belit)	1.000	.800
Responsibilitas4 (melayani masyarakat 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 diinformasikan)	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	.606
Akuntabilitas8 (senyum dalam memberikan pelayanan)	1.000	.800
Akuntabilitas9 (bersahabat)	1.000	.800

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dari tabel di atas, 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 faktor yang terbentuk. Variabel ke-8 memiliki nilai 0.512, ini berarti sekitar 51,2% varians dari variabel ke-8 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-9 memiliki nilai 0.763, ini berarti sekitar 76,3% varians dari variabel ke-9 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-10 memiliki nilai 0.557, ini berarti sekitar 55,7% varians dari variabel ke-10 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-11 memiliki nilai 0.719, ini berarti sekitar 71,9% varians dari variabel ke-11 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-12 memiliki nilai 0.640, ini berarti sekitar 64% varians dari variabel ke-12 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-13 memiliki nilai 0.669, ini berarti sekitar 66,9% varians dari variabel ke-13 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-14 memiliki nilai 0.815, ini berarti sekitar 81,5% varians dari variabel ke-14 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-15 memiliki nilai 0.882, ini berarti sekitar 88,2% varians dari variabel ke-15 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-16

memiliki nilai 0.835, ini berarti sekitar 83,5% varians dari variabel ke-16 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-17 memiliki nilai 0.650, ini berarti sekitar 65% varians dari variabel ke-17 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

Untuk variabel ke-18 memiliki nilai 0.685, ini berarti sekitar 68,5% varians dari variabel ke-18 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-19 memiliki nilai 0.696, ini berarti sekitar 69,6% varians dari variabel ke-19 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-20 memiliki nilai 0.701, ini berarti sekitar 70,1% varians dari variabel ke-20 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-21 memiliki nilai 0.735, ini berarti sekitar 73,5% varians dari variabel ke-21 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-22 memiliki nilai 0.699, ini berarti sekitar 69,9% varians dari variabel ke-22 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-23 memiliki nilai 0.800, ini berarti sekitar 80% varians dari variabel ke-23 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-24 memiliki nilai 0.815, ini berarti sekitar 81,5% varians dari variabel ke-24 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-25 memiliki nilai 0.893, ini berarti sekitar 89,3% varians dari variabel ke-25 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-26 memiliki nilai 0.835, ini berarti sekitar 83,5% varians dari variabel ke-26 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

Untuk variabel ke-27 memiliki nilai 0.770, ini berarti sekitar 77% varians dari variabel ke-27 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-28 memiliki nilai 0.731, ini berarti sekitar 73,1% varians dari variabel ke-28 bisa dijelaskan

oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-29 memiliki nilai 0.800, ini berarti sekitar 80% varians dari variabel ke-29 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-30 memiliki nilai 0.889, ini berarti sekitar 88,9% varians dari variabel ke-30 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-31 memiliki nilai 0.900, ini berarti sekitar 90% varians dari variabel ke-31 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-32 memiliki nilai 0.713, ini berarti sekitar 71,3% varians dari variabel ke-32 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-33 memiliki nilai 0.652, ini berarti sekitar 65,2% varians dari variabel ke-33 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-34 memiliki nilai 0.734, ini berarti sekitar 73,4% varians dari variabel ke-34 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-35 memiliki nilai 0.568, ini berarti sekitar 56,8% varians dari variabel ke-35 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-36 memiliki nilai 0.599, ini berarti sekitar 59,9% varians dari variabel ke-36 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

Untuk variabel ke-37 memiliki nilai 0.558, ini berarti sekitar 55,8% varians dari variabel ke-37 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-38 memiliki nilai 0.285, ini berarti sekitar 28,5% varians dari variabel ke-38 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-39 memiliki nilai 0.776, ini berarti sekitar 77,6% varians dari variabel ke-39 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-40 memiliki nilai 0.706, ini berarti sekitar 70,6% varians dari variabel ke-40 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-41 memiliki nilai 0.684, ini berarti sekitar 68,4% varians dari variabel ke-41 bisa dijelaskan oleh faktor

yang terbentuk. Variabel ke-42 memiliki nilai 0.606, ini berarti sekitar 60,6% varians dari variabel ke-42 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-43 memiliki nilai 0.800, ini berarti sekitar 80% varians dari variabel ke-43 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-44 memiliki nilai 0.889, ini berarti sekitar 88,9% varians dari variabel ke-44 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Variabel ke-45 memiliki nilai 0.900, ini berarti sekitar 90% varians dari variabel ke-45 bisa dijelaskan oleh faktor 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 90° .

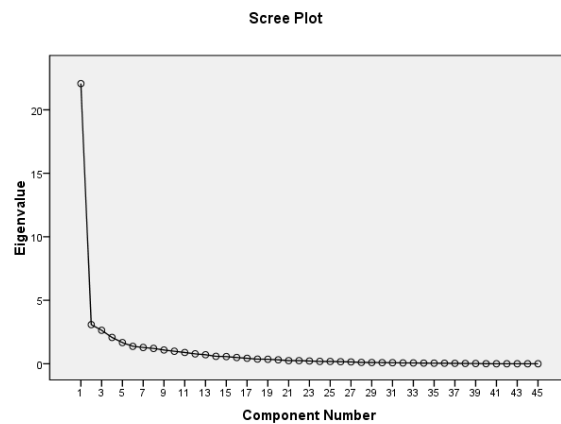
6. Pentuan Jumlah Faktor

Dalam penelitian ini menentukan jumlah faktor dengan menggunakan nilai eigen value dengan kriteria nilai *eigen value* > 1. (Imam Ghazali, 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 tabel total *variance explained*.

Gambar Scree Plot

Gambar *Screeplot* menerangkan hubungan antara banyaknya faktor yang

terbentuk dengan nilai *eigenvalue* dalam bentuk grafik.



7. 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 tabel tersebut adalah faktor loading, yang menunjukkan besarnya korelasi antara suatu variabel dengan faktor-faktor yang terbentuk.

Pada tabel 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:

- a. Faktor Kualitas Pelayanan dan Responsivitas terdiri dari: kualitas 6 (Petugas mampu 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).
- b. 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 (Disiplin), 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).
- c. 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).
- d. 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 pelayanan diinformasikan), akuntabilitas 8 (senyum dalam memberikan pelayanan).
- e. Faktor Akuntabilitas terdiri dari: produktivitas 3 (Segera memproses pelayanan), produktivitas 5 (Hasil sesuai dengan harapan), kualitas 5 (bertanggung jawab dalam pelayanan), responsivitas 2 (segera melayani masyarakat), 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.

Dari tabel 8 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.

Tabel 8
Component Transformation Matrix

Com- -po- -nent	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.

8. Interpretasi Atas Faktor Yang Telah Terbentuk

Setelah 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 penelitian dapat diketahui bahwa dari kelima Dimensi menghasilkan

lima faktor yang terdiri dari komponen sebagai berikut:

1. Faktor Kualitas Pelayanan dan Responsivitas yaitu terdiri dari:

- a) kualitas 6 (Petugas mampu memberikan pelayanan) dengan faktor loading 0.758
- b) kualitas 7 (cepat dalam memberikan pelayanan) dengan faktor loading 0.705,
- c) kualitas 8 (adil) dengan faktor loading 0.755,
- d) kualitas 9 (Sopan dan ramah) dengan faktor loading 0.728,
- e) kualitas 10 (biaya pelayanan sesuai) dengan faktor loading 0.766,
- f) kualitas 11 (Nyaman) dengan faktor loading 0.793,
- g) kualitas 12 (Aman) faktor loading 0.563,
- h) responsivitas 1 (Cepat) dengan faktor loading 0.586,
- i) responsivitas 5 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah) dengan faktor loading 0.445,
- j) responsivitas 7 (menanggapi keluhan dengan cepat) dengan faktor loading 0.728,
- k) responsivitas 8 (bersedia mendengarkan keluhan) dengan faktor loading 0.762,
- l) responsivitas 9 (segera memperbaiki kesalahan) dengan faktor loading 0.793.

2. 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,

- a) produktivitas 2 (segera menerima pelayanan yang masyarakat minta) dengan faktor loading 0.685,
- b) produktivitas 4 (waktu penyelesaian cepat) dengan faktor loading 0.647,
- c) kualitas 1 (Prosedur mudah) dengan faktor loading 0.759,
- d) kualitas 2 (Persyaratan sesuai jenis pelayanan) 0.627,
- e) responsivitas 4 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah) dengan faktor loading 0,654,
- f) responsibilitas 2 (Alur pelayanan dipapan pengumuman dengan faktor loading 0.669,
- g) responsibilitas 6 (melayani sesuai antrian) dengan faktor loading 0.655,
- h) responsibilitas 7 (petugas tidak melakukan kesalahan) dengan faktor loading 0.511,
- i) responsibilitas 9 (loket pelayanan dibuka sesuai jadwal) dengan faktor loading 0.468,
- j) responsibilitas 10 (loket pelayanan ditutup sesuai jadwal) dengan faktor loading 0.502,
- k) akuntabilitas 3 (menjawab pertanyaan dengan sabar) dengan faktor loading 0.674,
- l) akuntabilitas 6 (Sabar memberikan informasi) dengan faktor loading 0.507.

3. Faktor Responsibilitas terdiri dari:

- a) produktivitas 1 (Adanya papan Informasi) dengan faktor loading 0.812,
- b) responsivitas 6 (memberikan solusi) dengan faktor loading 0.716,
- c) responsibilitas 1 (Alur pengumuman ditempel dipengumuman) dengan faktor loading 0.767,
- d) responsibilitas 3 (Persyaratan tidak berbelit-belit) dengan faktor loading 0.786,
- e) responsibilitas 8 (Selalu siap memberikan pelayanan) dengan faktor loading 0.464,
- f) akuntabilitas 1 (Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan) dengan faktor loading 0.566,
- g) akuntabilitas 4 (Menjawab pertanyaan dengan mudah dimengerti) dengan faktor loading 0.477,
- h) akuntabilitas 5 (memberitahukan ruang pelayanan selanjutnya) dengan faktor loading 0.486,
- i) akuntabilitas 7 (menyapa masyarakat yang datang) datang dengan faktor loading 0.786,
- j) akuntabilitas 9 (Bersahabat). dengan faktor loading 0.886.

4. Faktor Pertanggungjawaban terdiri dari:

- a) kualitas 3 (Petugas jelas dan memberikan kepastian) dengan faktor loading 0.389,
- b) responsibilitas 4 (melayani masyarakat sesuai antrian) dengan faktor loading 0.682,

- c) responsibilitas 5 (tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan) dengan faktor loading 0.886,
- d) akuntabilitas 2 (Keterlambatan pelayan diinformasikan) dengan faktor loading 0.336,
- e) akuntabilitas 8 (senyum dalam memberikan pelayanan) dengan faktor loading 0.682.

5. Faktor Akuntabilitas terdiri dari:

- 1) Kualitas 4 (Disiplin) dengan faktor loading 0.848,
- 2) produktivitas 3 (Segera memproses pelayanan) dengan faktor loading 0.141,
- 3) produktivitas 5 (Hasil sesuai dengan harapan) dengan faktor loading 0.639,
- 4) kualitas 5 (bertanggung jawab dalam pelayanan) dengan faktor loading 0.635,
- 5) responsivitas 2 (segera melayani masyarakat) dengan faktor loading 0.559,
- 6) responsivitas 3 (proses pendaftaran berkas cepat) dengan faktor loading 0.651.

Secara lengkap pembagian variabel-variabel berdasarkan faktor yang terbentuk dapat dilihat pada tabel 9. 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).

Tabel 9

Indikator	Faktor yang terbentuk	Eigen Value	Loading Faktor	% Variance	% Kumulatif
a) kualitas 6 (Petugas mampu memberikan pelayanan) b) kualitas 7 (cepat dalam memberikan pelayanan), c) kualitas 8 (adil), d) kualitas 9 (Sopan dan ramah), e) kualitas 10 (biaya pelayanan sesuai), f) kualitas 11 (Nyaman), g) kualitas 12 (Aman), h) responsivitas 1 (Cepat), i) responsivitas 5 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah), j) responsivitas 7 (menanggapi keluhan dengan cepat), k) responsivitas 8 (bersedia mendengarkan keluhan), l) responsivitas 9 (segera memperbaiki kesalahan).	1	22.064	0.758 0.705 0.755 0.728 0.76 0.79 0.56 0.586 0.445 0.728	49.032	49.032
a) produktivitas 2 (segera menerima pelayanan yang masyarakat minta), b) produktivitas 4 (waktu penyelesaian cepat), c) kualitas 1 (Prosedur mudah), d) kualitas 2 (Persyaratan sesuai jenis pelayanan), e) responsivitas 4 (Tanggap dalam menyelesaikan masalah), f) responsibilitas 2 (Alur pelayanan dipapan pengumuman), g) responsibilitas 6 (melayani sesuai antrian), h) responsibilitas 7 (petugas tidak melakukan kesalahan), i) responsibilitas 9 (loket pelayanan dibuka sesuai jadwal), j) responsibilitas 10 (loket pelayanan ditutup sesuai jadwal), k) akuntabilitas 3 (menjawab pertanyaan dengan sabar), l) 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

a) produktivitas 1 (Adanya papan Informasi), b) responsivitas 6 (memberikan solusi), c) responsibilitas 1 (Alur pengumuman ditempel dipengumuman), d) responsibilitas 3 (Persyaratan tidak berbelit-belit), e) responsibilitas 8 (Selalu siap memberikan pelayanan), f) akuntabilitas 1 (Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan), g) akuntabilitas 4 (Menjawab pertanyaan dengan mudah dimengerti), h) akuntabilitas 5 (memberitahukan ruang pelayanan selanjutnya), i) akuntabilitas 7 (menyapa masyarakat yang datang), j) 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
a) kualitas 3 (Petugas jelas dan memberikan kepastian), b) responsibilitas 4 (melayani masyarakat sesuai antrian), c) responsibilitas 5 (tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan), d) akuntabilitas 2 (Keterlambatan pelayan diinformasikan), e) 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 (bertanggung jawab 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

Ujianto dan Abdurrachman (2002:49), dalam penelitiannya 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:

- a. Faktor Kualitas Pelayanan dan Responsivitas terdiri atas variabel yang meliputi: kualitas 6 (Petugas mampu 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).
- b. 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).
- c. 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).
- d. 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).
- e. Faktor Akuntabilitas terdiri atas variabel yang meliputi: kualitas 4 (Disiplin), produktivitas 3 (Segera memproses pelayanan), produktivitas 5 (Hasil sesuai dengan harapan), kualitas 5 (bertanggung jawab dalam pelayanan), responsivitas 2 (segera melayani masyarakat), responsivitas 3 (proses pendaftaran berkas cepat).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

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

1. Pemerintah Kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat namun pada pelaksanaannya pemerintah Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang masih dirasa kurang maksimal. Hal ini terlihat 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 disimpulkan pegawai sudah melaksanakan tugas akan tetapi masih dinilai rendah dari segi motivasi nya kreativitas dalam memberikan pelayanan yang seharusnya bisa maksimal.
3. 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. Kekurangan jumlah pegawai yang bertugas memberikan pelayanan, sehingga produk pelayanan yang diminta oleh masyarakat belum semuanya bisa terpenuhi. Alur Prosedur pelayanan yang diberikan mudah mendapatkan nilai rata-rata rendah. Hal ini dikarenakan di Kantor Camat Ilir Barat I Kota Palembang tidak terdapat alur pelayanan pada loket pendaftaran. 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.

Saran

Saran Teoritis

Guna pengembangan penelitian di bidang 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 terutama dalam hal kinerja pegawai pada masing-masing unsur agar dapat meningkatkan terus mutu pelayanan khususnya pelayanan publik di 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.

- a. Pengaruh motivasi terhadap kinerja tenaga pendidik menunjukkan positif dan signifikan. Untuk itu perlu 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.
- b. Untuk penguatan budaya organisasi, Kantor Kecamatan Ilir Barat I 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.
- c. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, Kantor Kecamatan Ilir Barat I 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 University Press.
- Istianti, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIALAN 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.
- 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 (Ed. Rev). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1999. *Mewirusahaakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha Ke dalam Sektor Publik*. 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: BPS.