

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PENYELENGARAAN PELAYANAN
PUBLIK**

DI SEKRETARIAT DPRD KOTA SUNGAI PENUH

Oleh

Eka Septiani, S.Sos., M.Si

Ekayani1809@gmail.com

STIA NUSANTARA SAKTI

ABSTRACT

Method Research weared by is quantitative descriptive method. Election all Responder In this Research come from Receiver of Service which in finding at Secretariat of DPRD Full of Town River. Instrument Research is researcher alone and data collecting through kuisisioner, field observation and interview. Technique analyse data in this research use Scale analyzer of likers.

Make-Up of Performance Officer in management Service of Public in Secretariat of DPRD this Full of Town River include, cover the Quality of Job, Amount, Mainstay. Attitude Officer of is Make-Up of Performance Officer in management Service of Public in Secretariat of DPRD Full Of Town River. Condition of Performance Officer in management Service of Public in Secretariat of DPRD Full of Town River which felt by still less precise.

Make-Up of Performance Officer in management Service of Public in Secretariat of DPRD Full of Town River reside in at international 61,05 % with the meaning Make-Up of Performance Officer in management Service of Public in Secretariat of DPRD Full of Town River in categorize Whether, Suggestion able to be told in skripsi is the Make-Up of Performance Officer in management Service of Public in Secretariat of DPRD Full of Town River to in revising and in improving again

Keyword : Performance Officer, Quality of Joba, Amount, Mainstay, Attitude.

ABSTRAK

Metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif kuantitatif. Pemilihan para Responden dalam Penelitian ini berasal dari Penerima Pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh yaitu anggota DPRD Kota Sungai Penuh. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui kuisisioner, wawancara dan observasi lapangan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis Skala likers.

Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh ini mencakup Kualitas kerja, Kuantitas Kerja, Keandalan. Sikap pegawai Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh. Kondisi Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh yang dirasakan masih kurang tepat.

Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh berada pada interval 61,05 % yang artinya Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh di katagorikan Baik, Saran yang dapat dikemukakan dalam skripsi adalah Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh untuk di tinjau kembali dan di tingkatkan lagi

Kata kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas kerja, Kuantitas Kerja, Keandalan, Sikap

I. PENDAHULUAN

Era globalisasi yang dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan Pemerintah dalam penyelenggaraan Pelayanan publik sebagai sebuah organisasi birokrasi publik.

Kinerja pada dasarnya adalah kegiatan dan hasil yang dapat dicapai atau dilanjutkan seseorang atau sekelompok orang didalam pelaksanaan tugas, pekerjaan dengan baik, artinya mencapai sasaran atau standar kerja yang telah ditetapkan sebelum atau bahkan dapat melebihi standar yang ditentukan oleh organisasi pada periode tertentu (Han doko, 2000:135).

Kinerja mempunyai arti penting bagi pegawai, adanya penilaian kinerja berarti pegawai mendapat perhatian dari atasan, disamping itu akan menambah gairah kerja pegawai karena dengan penilaian kinerja ini mungkin pegawai yang berprestasi dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi, sebaliknya pegawai yang tidak berprestasi mungkin akan didemosikan.

Kinerja pegawai birokrasi harus direformasi supaya tanggap terhadap perubahan yang semakin cepat sehingga diharapkan dapat menciptakan kinerja aparatur yang mampu bekerja secara profesional. Sumber daya manusia pada kantor

pemerintahan dapat diterjemahkan sebagai pegawai pada semua tingkatan, mulai dari pegawai golongan I sampai pegawai golongan IV.

Secara universal keberadaan pemerintahan daerah pada dasarnya adalah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik (*provision of public services*) bagi kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan hal itu, UU Nomor 32 Tahun 2004 menetapkan dalam Pasal 1 Ayat (3) bahwa: “Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah”. Sebelumnya, dalam Penjelasan UU Nomor 22 Tahun 1999, yang digantikan oleh UU tersebut di atas, dinyatakan bahwa pemberian otonomi kepada daerah bertujuan untuk: “meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, mengembangkan kehidupan demokrasi, keadilan, dan pemerataan, dan memelihara hubungan yang serasi antara Pusat dan Daerah serta antar Daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)”.

Meskipun kedua UU tersebut memiliki perbedaan dalam rumusannya, namun pada hakekatnya terdapat kesamaan, bahwa tujuan penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan otonomi yang seluas-luasnya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan operasionallisasinya diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini didasarkan kepada kenyataan bahwa Pemerintah Daerah, terutama daerah Kabupaten dan Kota, adalah unit organisasi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga dinilai paling mampu menterjemahkan aspirasi dan kepentingan masyarakat setempat yang perlu dilayani atau dipenuhi oleh pemerintah. Permasalahan di daerah yang satu tentunya akan berbeda dengan apa yang berlaku di daerah lainnya, demikian juga aspirasi dan kepentingan masyarakatnya. Seandainya kondisi ini harus dilayani atau ditangani oleh Pemerintah Pusat maka pelayanan publik yang diselenggarakan mungkin tidak akan efektif. Pemerintah berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2004 berperan dalam menetapkan standar pelayanan minimal serta fungsi-fungsi pengaturan, pembinaan, dan pengendalian kinerja penyelenggaraannya oleh Pemerintah Daerah.

Layanan publik dalam hal ini dipahami sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh institusi pendidikan dalam rangka pencerdasan masyarakat sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, paling tidak terdapat tiga pelaku yaitu : pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, dan penerima layanan. Dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan, Susanto (2005:78). Tetapi pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan, Dwiyanto (2002:90).

Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik.

Kegagalan daripada pelayanan publik ini disebabkan karena Aparatur Daerah tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya dari budaya yang bersifat hirarkhis, budaya yang bersifat individual, budaya yang bersifat fatalis, dan budaya yang bersifat egaliter. Pelayanan publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya masyarakat hirarkhis; pelayanan publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkhis); pelayanan publik yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkhis dan anti budaya individu); sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkhis, anti budaya individu dan anti budaya fatalis).

Menjadikan aparatur yang profesional dalam rangka menunjukkan kapasitas, identitas serta potensi tersembunyi yang ada dalam setiap aparatur menjadi bahan pemikiran yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia khususnya di pemerintah daerah pada saat ini.

Aparatur dituntut untuk mampu memaksimalkan kapasitas potensial yang dimilikinya, kemudian diaplikasikan secara langsung ke dalam ketugasan pokok dan fungsi mereka sebagai sosok customer atau pelayan yang responsif terhadap keinginan, keperluan atau kebutuhan para pelanggannya baik internal maupun eksternal.

Pengembangan kapasitas atau capacity building aparatur pemerintah daerah akan lebih mengena apabila diawali dari inventarisasi permasalahan kaitannya dengan harapan-harapan yang diinginkan oleh para pengguna jasa layanan pemerintah daerah, diantaranya adalah kemudahan dalam berbagai pengurusan kepentingan, tidak membeda-bedakan antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lain, perlakuan yang adil, jujur, transparan dan wajar. Dari inventarisasi permasalahan-permasalahan tersebut diharapkan akan didapatkan standar atau ukuran tingkat kepuasan masyarakat minimal yang diinginkan.

Bertolak dari hal tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan pemecahan permasalahan dengan menggunakan metoda-metoda analisis manajemen. Di dalam manajemen terpadu aparatur hanyalah salah satu bagian saja di dalam sistem atau ruang lingkup di pemerintah daerah, sehingga faktor-faktor lain di luar aparatur itu sendiri perlu direspon sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan kapasitas aparatur pemerintah daerah.

Menurut H.A.S. Moenir (2002) ada 6 (enam) faktor pendukung dalam pelayanan umum yaitu :

1. Kesadaran yaitu Suatu proses berpikir melalui metoda renungan pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.
2. Faktor Aturan, merupakan sesuatu yang harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran yang diinginkan.
3. Faktor Organisasi, termasuk di dalamnya bagaimana sistem dan prosedur serta metodenya.
4. Faktor Pendapatan yaitu : Seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau

badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Ketrampilan
6. Faktor Sarana Pelayanan, meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai bobot yang sama kecuali faktor kesadaran yang berbobot lebih tinggi dari yang lain. Menurut H.A.S. Moenir (2002) kesadaran diri dapat dipisahkan menjadi diri sendiri yaitu sikap dan perilaku kita sendiri serta bagaimana cara kita melihat diri sendiri dan orang lain atau disebut juga dengan istilah paradigma diri sendiri. Cara pandang kepada orang lain sering tanpa sadar memberikan hasil yang berlainan dengan kenyataannya, memproyeksikan maksud kita pada perilaku mereka (orang lain). Hal tersebut sangat membatasi potensi dan kemampuan pribadi untuk dapat berkembang sesuai dengan kapasitasnya. Sehingga seorang aparatur harus selalu melakukan recheck atau pencermatan kembali terhadap paradigmanya apakah paradigma diri pribadi mereka sudah didasarkan atas realitas atau prinsip atau hanya merupakan fungsi dari pengkondisian dan kondisi yang diciptakan sendiri akibat penafsiran yang salah terhadap cara pandang orang lain kepada dirinya.

Berdasarkan Peraturan Walikota Sungai Penuh Nomor 84 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh dan sesuai dengan azas-azas desentralisasi dan tugas pembantuan yang termaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Sungai Penuh di Provinsi Jambi, Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh merupakan salah satu organisasi pemerintahan di Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh seperti instansi lainnya dalam Pemerintahan Kota Sungai Penuh sedang giat-giatnya dalam mewujudkan Standar Pelayanan Minimum sebagai suatu organisasi publik yang sarat dengan kompleksitas fungsi dan tugas.

Dalam melaksanakan Tupoksi Kota Sungai Penuh berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2004 pemerintahan Kota Sungai Penuh yang merupakan daerah administratif Pemekaran dari Kabupaten Kerinci, tentu dapat di pahami bahwa pembentukan Kota Sungai Penuh bertujuan untuk memuaskan Pelayan Publik di aspek-aspek kehidupan masyarakatnya.

Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh merupakan bagian dari SKPD yang ada di pemerintahan Kota Sungai Penuh, tentu Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh juga mempunyai program untuk dilaksanakan dalam rangka melaksanakan visi dan misi Pemerintahan Kota Sungai Penuh dalam melaksanakan program kerja tentu di perlukan tenaga pegawai yang mampu dan memahami apa yang menjadi tupoksi di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh.

Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh menghadapi sejumlah masalah yang nampak faktor dalam pelayanan Publik. Fenomena pelayanan yang seringkali menjadi wacana publik dan diperdebatkan adalah kurang profesionalnya aparatur daerah dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, seperti Kualitas kerja kurang memuaskan seperti belum tercapainya mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan seperti ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja. Kuantitas kerja seperti banyaknya hasil kerja sering tidak sesuai dengan

waktu kerja yang ada. keandalan seringnya kurangnya dapat diandalkan, Sikap seperti sikap terhadap pegawai instansi dan pekerjaan serta kerjasama yang sering tidak baik.

Sejalan dengan kebijakan otonomi daerah dewasa ini, Penulis akan mencoba membahas apa dan bagaimana Peningkatan Kinerja Pegawai, maupun prinsip-prinsip kinerja pelayanan publik untuk memperoleh kesamaan persepsi dan cara pandang Pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh. sehingga dapat dirumuskan rekomendasi dalam rangka peningkatan Kinerja Pegawai. Selanjutnya akan dibahas pengertian dan ruang lingkup peningkatan Kinerja Pegawai secara konseptual maupun praksis, sehingga dapat mastikan sudut pandang yang sama antara pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan tupoksi. Salah satu fenomena menarik pada Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh adalah bahwa masih kurang baiknya Peningkatan Kinerja Pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik tujuan dari Penelitian ini adalah : 1). Untuk mengetahui bagaiman Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh ; 2). Untuk Mengetahui upaya Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kuanlitatif. penelitian ilmiah harus memaparkan sumber data. Agar penelitian yang di lakukan dapat menghasilkan yang relepan dan sesuai dengan yang di harapkan maka penulis melakukan pengumpulan data data sebagai berikut: Studi Kepustakaan (*Library Reasearch*), Penelitian Lapangan (*Field Reasearch*), Kuesioner dan wawancara

III. HASIL PEMBAHASAN

3.1. Definisi Operasional Variabel

Dalam melakukan penelitian ini penulis hanya menggunakan 1 (satu) Variabel bebas Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh

Ada empat Indikator yang dapat digunakan dalam ukuran-ukuran kinerja pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh yaitu sebagai berikut:

1. **Kualitas kerja**

Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Kualitas kerja diukur dengan indikator ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja. Kualitas kerja meliputi ketepatan, ketelitian, kerapihan dan kebersihan hasil pekerjaan.

2. **Kuantitas kerja**

Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselesaikan. Kuantitas kerja meliputi output, serta perlu diperhatikan pula

tidak hanya output yang rutin saja, tetapi juga seberapa cepat dia dapat menyelesaikan pekerjaan yang ekstra.

3. Diandalkan

Dapat tidaknya Diandalkan termasuk dalam hal ini yaitu mengikuti instruksi, inisiatif, rajin, serta sikap hati-hati.

4. Sikap,

adalah sikap terhadap pegawai perusahaan dan pekerjaan serta kerjasama.

3.2. Hasil Penelitian

3.2.1 Indikator Kualitas kerja

Analisis pada indikator Kualitas kerja ditujukan kepada 20 (dua puluh) orang responden dengan menyebarkan angket yang memiliki 3 (tiga) pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Jawaban Responden Tentan Kualitas kerja

Jawaban	Nomor Item Pertanyaan			Jumlah	
	1	2	3	F	%
SB	0	4	5	9	15,00
B	2	3	5	10	16,66
CB	7	7	4	18	30,00
TB	8	5	3	16	26,66
STB	3	1	3	7	11,66
JUMLAH	20	20	20	60	100

Sumber : Data diolah 2013

Dari pertanyaan indikator Kualitas tabel 3.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban dari pada 20 orang responden, yang menjawab Sangat Baik dengan frekwensi 9 (15, 00 %), Baik dengan frekwensi 10 (16,66 %), Cukup Baik dengan frekwensi 18 (30,00 %), Tidak Baik dengan frekwensi 16 (26,66 %) dan sangat tidak Baik dengan frekwensi 7 (11,66 %)

Analisis terhadap indikator Kualitas kerja berdasarkan jawaban 20 (dua puluh) orang responden dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Jumlah skor jawaban A (SB)} = 5 \times 9 = 45$$

$$\text{Jumlah skor jawaban B (B)} = 4 \times 10 = 40$$

$$\text{Jumlah skor jawaban C (CB)} = 3 \times 18 = 54$$

$$\text{Jumlah skor jawaban D (TB)} = 2 \times 16 = 32$$

$$\text{Jumlah skor jawaban E (STB)} = 1 \times 7 = 7$$

Jumlah skor = 178

Jumlah skor ideal (*Ideal score*) = $5 \times 3 \times 20 = 300$

Jumlah skor terendah = $1 \times 3 \times 20 = 60$

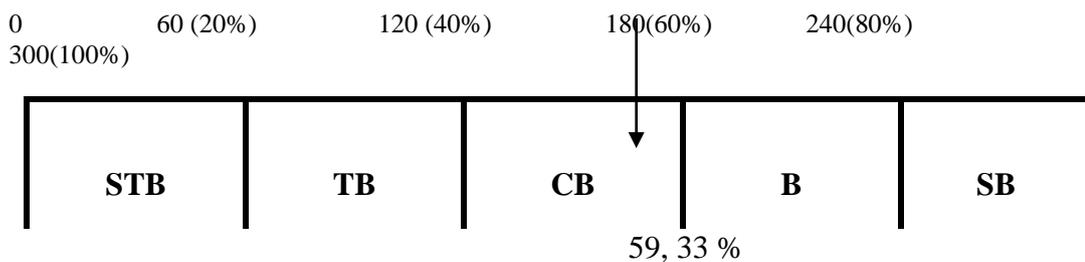
Keterangan:

- 5 = Skor tertinggi
- 3 = Jumlah item pertanyaan
- 20 = Jumlah Responden

Dengan demikian pengukuran indikator Kualitas kerja menurut jawaban responden tersebut adalah:

$$\frac{178}{300} \times 100\% = 59,33\%$$

Kemudian secara garis kontinum dapat di gambarkan sebagai berikut :



Analisis yang dilakukan dari hasil penelitian melalui penyebaran angket menunjukkan bahwa berdasarkan skor yang di peroleh berada pada interval 120 sampai dengan 180 yaitu : Sebesar 59,33% berada pada skor 41% sampai dengan 60%. Dengan demikian maka dapat di artikan bahwa Kualitas kerja di kategorikan Cukup Baik

3.2.2 Indikator Kuantitas kerja

Analisis pada indikator Kuantitas kerja ditujukan kepada 20 (dua puluh) orang responden dengan menyebarkan angket yang memiliki 3 (tiga) pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Jawaban Responden Tentan Kuantitas kerja

Jawaban	Nomor Item Pertanyaan			Jumlah	
	1	2	3	F	%
SB	4	4	6	14	23,33
B	3	6	5	14	23,33

CB	4	3	6	13	21,66
TB	8	5	3	16	26,66
STB	1	2	0	3	5,00
JUMLAH	20	20	20	60	100

Sumber : Data diolah 2013

Dari pertanyaan indikator Kuantitas kerja tabel 3.2. diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban dari pada 20 orang responden, yang menjawab Sangat Baik dengan frekwensi 14 (23,33 %), Baik dengan frekwensi 14 (23,33 %), Cukup Baik dengan frekwensi 13 (21,66 %), Tidak Baik dengan frekwensi 16 (26,66 %) dan Sangat Tidak Baik dengan frekwensi 3 (5,00 %)

Analisis terhadap indikator Kuantitas kerja berdasarkan jawaban 20 (dua puluh) orang responden dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Jumlah skor jawaban A (SB)} = 5 \times 14 = 70$$

$$\text{Jumlah skor jawaban B (B)} = 4 \times 14 = 56$$

$$\text{Jumlah skor jawaban C (CB)} = 3 \times 13 = 39$$

$$\text{Jumlah skor jawaban D (TB)} = 2 \times 16 = 32$$

$$\text{Jumlah skor jawaban E (STB)} = 1 \times 3 = 3$$

$$\text{Jumlah skor} = 200$$

$$\text{Jumlah skor ideal (Ideal score)} = 5 \times 3 \times 20 = 300$$

$$\text{Jumlah skor terendah} = 1 \times 3 \times 20 = 60$$

Keterangan:

5 = Skor tertinggi

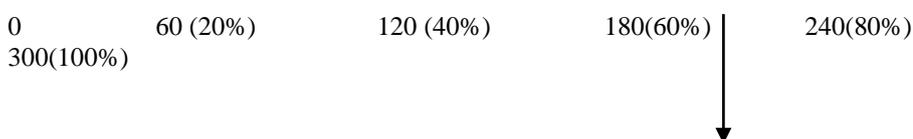
3 = Jumlah item pertanyaan

20 = Jumlah Responden

Dengan demikian pengukuran indikator Kuantitas kerja menurut jawaban responden tersebut adalah:

$$\frac{200}{300} \times 100 \% = 66,66 \%$$

Kemudian secara garis kontinum dapat di gambarkan sebagai berikut :



STB	TB	CB	B	SB
			66,66 %	

Analisis yang dilakukan dari hasil penelitian melalui penyebaran angket menunjukkan bahwa berdasarkan skor yang di peroleh berada pada interval 180 sampai dengan 240 yaitu : Sebesar 66,66 % berada pada skor 61% sampai dengan 80%. Dengan demikian maka dapat di artikan bahwa Kuantitas kerja di kategorikan Baik

3.2.3 Indikator Diandalkan

Analisis pada indikator Diandalkan ditujukan kepada 20 (dua puluh) orang responden dengan menyebarkan angket yang memiliki 3 (tiga) pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Jawaban Responden Tentan Diandalkan

Jawaban	Nomor Item Pertanyaan			Jumlah	
	1	2	3	F	%
SB	4	4	3	11	18,33
B	4	4	5	13	21,66
CB	5	5	7	17	28,33
TB	5	4	5	14	23,33
STB	2	3	0	5	8,33
JUMLAH	20	20	20	60	100

Sumber : Data diolah 2013

Dari pertanyaan indikator Diandalkan tabel 3.3. diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban dari pada 20 orang responden, yang menjawab Sangat Baik dengan frekwensi 11 (18,33 %), Baik dengan frekwensi 13 (21,66 %), Cukup Baik dengan frekwensi 17 (28,33 %), Tidak Baik dengan frekwensi 14 (23,33 %) dan Sangat Tidak Baik dengan frekwensi 5 (8,33 %)

Analisis terhadap indikator Diandalkan berdasarkan jawaban 20 (dua puluh) orang responden dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Jumlah skor jawaban A (SB)} = 5 \times 11 = 55$$

$$\text{Jumlah skor jawaban B (B)} = 4 \times 13 = 52$$

$$\text{Jumlah skor jawaban C (CB)} = 3 \times 17 = 51$$

Jumlah skor jawaban D (TB) = $2 \times 14 = 28$

Jumlah skor jawaban E (STB) = $1 \times 5 = 5$

Jumlah skor = 191

Jumlah skor ideal (*Ideal score*) = $5 \times 3 \times 20 = 300$

Jumlah skor terendah = $1 \times 3 \times 20 = 60$

Keterangan:

5 = Skor tertinggi

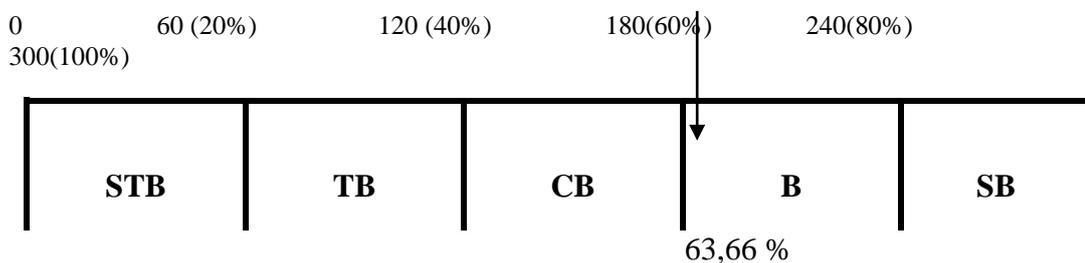
3 = Jumlah item pertanyaan

20 = Jumlah Responden

Dengan demikian pengukuran Diandalkan menurut jawaban responden tersebut adalah:

$$\frac{191}{300} \times 100 \% = 63,66 \%$$

Kemudian secara garis kontinum dapat di gambarkan sebagai berikut :



Analisis yang dilakukan dari hasil penelitian melalui penyebaran angket menunjukkan bahwa berdasarkan skor yang di peroleh berada pada interval 180 sampai dengan 240 yaitu : Sebesar 63,33 % berada pada skor 61% sampai dengan 80%. Dengan demikian maka dapat di artikan bahwa Diandalkan di kategorikan Baik

3.2.4 Indikator Sikap

Analisis pada indikator Sikap ditujukan kepada 20 (dua puluh) orang responden dengan menyebarkan angket yang memiliki 3 (tiga) pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Jawaban Responden Tentang Sikap

Jawaban	Nomor Item Pertanyaan			Jumlah	
	1	2	3	F	%
SB	3	2	2	7	11,66

B	4	2	3	9	15,00
CB	5	6	4	15	25,00
TB	6	9	9	24	40,00
STB	2	1	2	5	8,33
JUMLAH	20	20	20	60	100

Sumber : Data diolah 2013

Dari pertanyaan indikator Sikap tabel 3.4. diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban dari pada 20 orang responden, yang menjawab Sangat Baik dengan frekwensi 7 (11, 66 %), Baik dengan frekwensi 9 (15,00 %), Cukup Baik dengan frekwensi 15 (25,00 %), Tidak Baik dengan frekwensi 24 (40,00 %) dan Sangat Tidak Baik dengan frekwensi 8 (8,33 %)

Analisis terhadap indikator Sikap berdasarkan jawaban 20 (dua puluh) orang responden dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Jumlah skor jawaban A (SB)} = 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Jumlah skor jawaban B (B)} = 4 \times 9 = 36$$

$$\text{Jumlah skor jawaban C (CB)} = 3 \times 15 = 45$$

$$\text{Jumlah skor jawaban D (TB)} = 2 \times 24 = 48$$

$$\text{Jumlah skor jawaban E (STB)} = 1 \times 5 = 5$$

$$\text{Jumlah skor} = 169$$

$$\text{Jumlah skor ideal (Ideal score)} = 5 \times 3 \times 20 = 300$$

$$\text{Jumlah skor terendah} = 1 \times 3 \times 20 = 60$$

Keterangan:

5 = Skor tertinggi

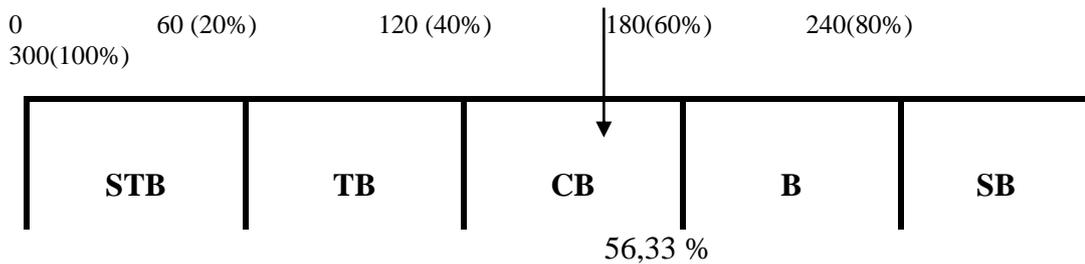
3 = Jumlah item pertanyaan

20 = Jumlah Responden

Dengan demikian pengukuran Sikap menurut jawaban responden tersebut adalah:

$$\frac{169}{300} \times 100 \% = 56,33\%$$

Kemudian secara garis kontinum dapat di gambarkan sebagai berikut :



Analisis yang dilakukan dari hasil penelitian melalui penyebaran angket menunjukkan bahwa berdasarkan skor yang di peroleh berada pada interval 120 sampai dengan 180 yaitu : Sebesar 56,33 % berada pada skor 41% sampai dengan 60%. Dengan demikian maka dapat di artikan bahwa Sikap di kategorikan Cukup Baik

3.2.5. Hasil Perhitungan Seluruh Indikator-indikator

Hasil perhitungan pada seluruh indikator yang di tujukan kepada 20 orang responden dengan penyebaran angket yang memiliki 15 (lima Belas) item pertanyaan dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 3. 5
Jawaban Responden dari Indikator – indikator

NO	Indikator	Jawaban responden					Total	%
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	Kualitas kerja	9	10	18	16	7	60	25,00
2.	Kuantitas kerja	14	14	13	16	3	60	25,00
3.	Diandalkan	11	13	17	14	5	60	25,00
4.	Sikap	7	9	15	24	5	60	25,00
Jumlah		41	46	63	70	20	240	100%

Sumber : Data diolah 2013

Analisis terhadap semua indikator berdasarkan jawaban 30 (tiga puluh) orang responden dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Jumlah skor jawaban A (SB)} = 5 \times 41 = 205$$

$$\text{Jumlah skor jawaban B (B)} = 4 \times 46 = 184$$

$$\text{Jumlah skor jawaban C (CB)} = 3 \times 63 = 189$$

$$\text{Jumlah skor jawaban D (KB)} = 2 \times 70 = 140$$

$$\text{Jumlah skor jawaban E (STB)} = 1 \times 20 = 20$$

Jumlah skor = 738
 Jumlah skor ideal (Ideal score) = 5 x 12 x 20 = 1200
 Jumlah skor terendah = 1 x 12 x 20 = 240

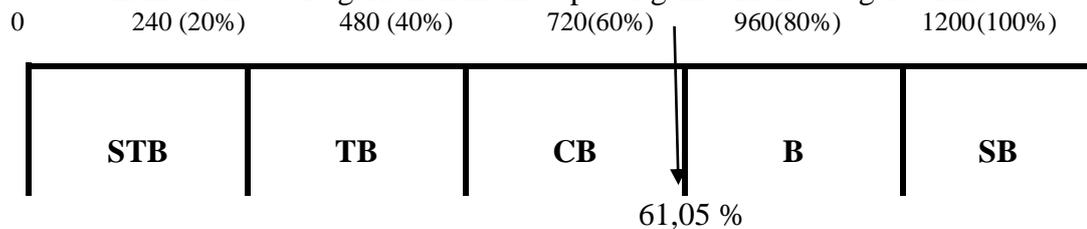
Keterangan:

5 = Skor tertinggi
 15 = Jumlah item pertanyaan
 20 = jumlah Responden

Dengan demikian pengukuran keseluruhan indikator menurut jawaban responden tersebut adalah:

$$\frac{738}{1200} \times 100 \% = 61,05 \%$$

Kemudian secara garis kontinum dapat di gambarkan sebagai berikut :



Analisis yang dilakukan dari hasil penelitian melalui penyebaran angket menunjukkan bahwa berdasarkan skor yang di peroleh berada pada interval 720 sampai dengan 960 yaitu : Sebesar 61,05 % berada pada skor 61% sampai dengan 80 %. Dengan demikian maka dapat di artikan bahwa seluruh indikator jawaban di kategorikan **Baik**

IV. SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan hasil perhitungan pada bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian mengenai Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh terhadap beberapa indikator yang dinilai Responden adalah sebagai berikut :
 - a. Kualitas kerja yang berada pada interval 59,33 % yang artinya bahwa Kualitas kerja di kategorikan Cukup Baik
 - b. Kuantitas kerja yang berada pada interval 66,66 % yang artikan bahwa indikator Kuantitas kerja di kategorikan Baik
 - c. Diandalkan yang berada pada interval 63,33 % yang artikan bahwa indikator Diandalkan di kategorikan Baik
 - d. Sikap yang berada pada interval 56,33 % yang artikan bahwa indikator Sikap di kategorikan Cukup Baik

2. Dari hasil penelitian mengenai Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh Maka Kesimpulannya adalah Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh berada pada interval 61,05 % yang artinya Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh di katagorikan **Baik**

3.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada ; suami dan anak tercinta, kedua orang tua penulis dan semua pihak yang ikut membantu terselesainya penelitian ini

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2000 Manajemen Penelitian, Rineka Cipta : Jakarta
- Boediono, 2003. Manajemen Pelayanan umum di Indonesia. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Dwiyanto, 2002 *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Handoko 2000. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta: LAN.
- Hamidi 2004, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003
- Mahsun 2006, *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Moenir, H.A.S., 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ranupandojo 2000 Manajemen Pelayanan umum di Indonesia. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Sedermayanti 2001 Melaksanakan Kualitas Pelayanan. Terjemahan Mohammad Musa. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2000, Metode Penelitian Bisnis, CV.Haji Mas Agung Jakarta

Susanto 2005. *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (*Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management*) Eselon 4. Jakarta: LAN.

Surat Edaran Menko WASBANG PAN Nomor 56/ MK.WASSPAN/6/98 Tentang Pelayanan Kepada Masyarakat

Stephen R. 1994, *Services Marketing in Asia : Managing People, Technology and Strategy*. New Delhi: Prentice Hall.

Taliziduhu Ndhara. 2000. Ilmu Pemerintahan I. Jakarta: BKU IIP.

Undang- Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah