

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI Di KANTOR
CAMAT MEDAN MARELAN**

PROPOSAL

Oleh :

MUHAMMAD RIZKI FAUZI

1503100022

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohiem

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh

Nama : Muhammad Rizki Fauzi
N P M : 1503100022
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan

Medan, 04 Oktober 2019

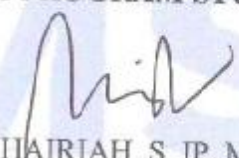
Pembimbing



Drs. H.A. HIDAYAT DALIMUNTJE, M.Si

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI



NALIL KHARIRIAH, S. IP, M. PD

Dekan



DR. ARIEN SALEH, S.SOS, M.AP

PENGESAHAN

Bismillahirrohmanirrohiem

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : Muhammad Rizki Fauzi
N P M : 1503100022
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Jumat , 04 Oktober 2019
Waktu : Pukul 07.45 s.d. selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. R. KUSNADI, M.AP

PENGUJI II : NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.PD

PENGUJI III : Drs. H. A. HIDAYAT DLT., M.SI

PANITIA PENGUJI

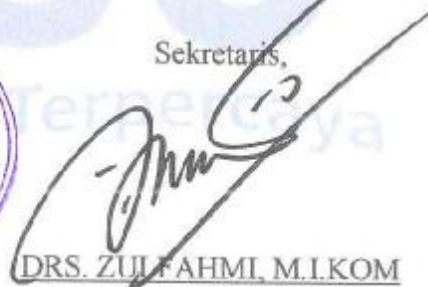
Ketua,



DR. ARIFIN SALEH, S.SOS., M.SP



Sekretaris,



DRS. ZULFAHMI, M.I.KOM

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya, Muhammad Rizki Fauzi, NPM 1503100022, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang – undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang – undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai – nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 04 Oktober 2019

Yang menyatakan,



Muhammad Rizki Fauzi



Charitas Cordas et Veritas

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

FAKULTAS PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Muhammad Rizki Fauzi
 NPM : 1503160022
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan prima terhadap Efektivitas kerja pegawai di Kantor Camat Medan Marelan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	7/8	- Baca dan dengar ulang ini - Denger terus ada hal-hal - Perbaiki kebab 2 pd Hlm 45	
2	14/8	- Perbaiki Cit. penerjemah - Perbaiki ke bab 2 pd Hlm 1 - Perbaiki Tjupur / penerjemah	
3	24/8	- Perbaiki Take jurnal Carpus	
4	3/9	- perbaiki Hlm ke 1 / ke 2 - ke 3 dan 4	
5	5/9	- Perbaiki Analisis Data	
6	8/9	- Perbaiki Momen dan - Take jurnal ke 1 dan 2	
7	15/9	- Perbaiki Distribusi jawaban - ke 1 dan 2 - Perbaiki ke 1 dan 2	
8	18/9	- Selesaikan Halm dan ke 1 dan 2 - Perbaiki Hlm dan ke 1 dan 2 - Lengkap dan lampiran	
9	19/9	- Selesaikan Ace - Selesaikan Ace	

Medan,20.....

Dekap,

Ketua Program Studi,

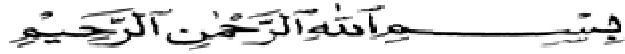
Pembimbing ke :

(Dr. Aripin Saleh, S.Sosy, M.S.P.)

(Nalil Khairiah, S.P.M., Pd)

(Dr. H. Hidayat, Pd, M.Si)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya manusia senantiasa mengembangkan segala kemampuan untuk terus berkarya dan beribadah. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW.

Alhamdulillah, penulis sangat bersyukur karena karunia Allah SWT, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan walaupun skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusun dimasa yang akan datang.

Penulisan skripsi ini terangkum berdasarkan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian pada Kantor Camat Medan Marelan yang mana penulis mengangkat judul “**Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelaan**” sebagai kewajiban semester akhir program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara guna memperoleh gelar Strata 1 (S1).

Pada kesempatan kali ini penulis sertakan ucapan terimakasih penulis yang sebesar - besarnya kepada :

1. Yang terutama dan paling utama kepada Allah SWT

2. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Ruslan dan ibunda Saenah S.pd tersayang yang penulis banggakan. Do'a dan nasehat dari mereka kiranya dorongan moril yang paling berarti bagi penulis.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.sos, M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah S.Ip, MPd selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ananda Mahardika, S.sos, M.SP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Drs. H. Ahmad Hidayah Dalimunthe, M.si, selaku pembimbing yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi dalam upaya meningkatkan kualitas anak didik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Dosen dan seluruh staf pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Bapak Suhariadi S.Sos.M.SI, selaku sekretaris camat medan marelان dan terima kasih seluruh pegawai kantor camat medan marelان.

10. Terima kasih kawan-kawan seperjuangan skripsi Muhammad Ari Syahputra, Yogi Ade Supratman.
11. Terima kasih kepada kawan saya Eka Ramadhan S.A.P, Wilda Yanti Harianto S.A.P, Rino Hardianto S.A.P yang membantu mengerjakan skripsi saya.
12. Teman – teman seperjuangan penulis yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah bersama –sama berjuang untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dari perkuliahan ini.

Terimakasih juga untuk yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah bekerja sama dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan mudah-mudahan skripsi ini dapat kiranya memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, November 2019

Penulis
MUHAMMAD RIZKI FAUZI
1503100022

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT MEDAN MARELAN

MUHAMMAD RIZKI FAUZI
1503100022

Pada dasarnya tugas kantor camat medan marelان yaitu memeberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal persuratan,. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat maka diperlukan pelayan prima untuk terhindar dari hal-hal yang dapat menghambat pelaksanaan suatu kegiatan.

Berdasarkan uraian diatas, yang menjadi rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini yaitu bagaimana Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelان dan untuk mengetahui tingkatan pelayanan prima, untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan, untuk mengetahui dan mengukur bagaimanakah pengaruh Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelان.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kuantitatif dan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (angket).

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji korelasi product moment dimana nilai r tabel yakni 0,334 dan hasil korelasi adalah 0,109 atau ($0,109 < 0,334$), uji signifikan dimana niali t tabel yakni 2,03 dan nilai signifikan 0,628 atau ($0,628 < 2.03$), uji determinasi hasilnya yakni sbesar 1,1% dimana sisanya sebesar 98,9% berasal dari faktor – faktor lainnya. Dan yang terakhir uji regresi linier nilai a sebesar 21,626 dan nilai b sebesar 21,212 menghasilkan nilai variabel bebas (x) pelayanan prima yakni 24 adalah 21,626, dan nilai variabel terikat (y) efektivitas kerja yaitu 18 adalah 21,212 dan berarti mengalami kenaikan sebesar 0,414.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelان sudah baik karena tergolong sangat rendah. Dan Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelان tergolong sedang. Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelayana prima, tingkat efektivitas kerja dan signifikan Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelان dimaksimalkan lagi.

Kata kunci : pelayanan prima, efektifitas kerja

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Perumusan masalah	5
1.3. Tujuan penelitian	5
1.4. Manfaat penelitian	5
1.5. Sistematika penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1.Pelayanan prima.....	7
2.1.1. Pengertian pelayanan	7
2.1.2. Kategori pelayanan	8
2.1.3. Karakteristik pelayanan	8
2.1.4. Pengertian kualitas pelayanan.....	9
2.1.5. Indikator kualitas pelayanan	10
2.1.6. Kriteria kualitas pelayanan	10
2.1.7. Pedoman pelayanan publik	11
2.1.8. Dimensi kualitas pelayanan	12

2.1.9. Macam macam kualitas pelayanan	12
2.1.10. Hubungan prosedur kerja dengan kwaitas pelayanan.....	13
2.2.Pelayanan prima	14
2.2.1. Pengertian pelayanan prima.....	14
2.2.2. Prinsip pelayanan prima.....	15
2.2.3. Karakteristik pelayanan prima	15
2.2.4. Konsep dasar pelayanan prima	16
2.3. Konsep efektivitas	18
2.3.1. Efektivitas kerja	18
2.3.2. Pengertian kerja	19
2.3.3. Pengertian efektivitas.....	19
2.3.4. Faktor yang mempengaruhi efektivitas.....	22
2.3.5. Kriteria efektivitas kerja	23
2.3.6. Hubungan pelayanan prima dengan efektivitas kerja	25
2.4. Anggapan dasar dan hipotesis.....	26
2.4.1. Anggapan dasar.....	26
2.4.2. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis penelitian.....	28
3.2. Defenisi konsep	28
3.3. Defenisi operasional	29
3.4. Populasi dan sampel	30
3.4.1. Populasi.....	30

3.4.2. Sampel.....	30
3.5. Teknik pengumpulan data.....	31
3.5.1. Data primer	31
3.5.2. Data sekunder.....	32
3.6. Teknik analisis data.....	32
3.6.1. Uji korelasi product moment	32
3.6.2. Uji signifikan	33
3.6.3. Uji determinasi.....	33
3.6.4. Uji regresi linier	34
3.7. Lokasi dan waktu penelitian.....	34
3.7.1. Waktu penelitian	34
3.7.2. Lokasi penelitian.....	34
3.8. Deskripsi ringkas objek penelitian	34
3.8.1. Struktur organisasi	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Hasil penelitian.....	42
4.1.1. Identitas responden	42
4.2. Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	41
Tabel 4.2	distribusi responden menurut umur	45
Tabel 4.3	distribusi responden menurut tingkat pendidikan.....	45
Tabel 4.4	jawaban responden tentang, apakah pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai sudah sesuai dengan kemampuan pegawai yang bersangkutan	46
Tabel 4.5	jawaban responden tentang apakah pegawai mampu memberikan dan menjelaskan informasi yang di butuhkan konsumen.....	47
Tabel 4.6	jawaban responden tentang, apakah pegawai mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan konsumen	47
Tabel 4.7	jawaban responden tentang, apakah ada pegawai yang memberikan tindakan yang kurang baik terhadap masyarakat dalam hal memberikan pelayanan	48
Tabel 4.8	jawaban responden tentang, apakah pegawai selalu menunjukkan sikap selalu bersedia dan ingin membantu para konsumen	48
Tabel 4.9	Jawaban responden tentang, apakah dengan adanya sikap dewasa konsumen dapat dengan mudah menerima saran dan konsultasi kepada pegawai.....	49
Tabel 4.10	Jawaban responden tentang, apakah kepuasan yang di berikan pegawai sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen	50
Tabel 4.11	Jawaban responden tentang, apakah puas dalam menyelesaikan permasalahan dan kesulitan yang dihadapi para konsumen	50
Tabel 4.12	Jawaban responden tentang, apakah pegawai selalu memberikan kepuasan dalam penanganan yang tepat dan sesuai dengan keluhan konsumen	51
Tabel 4.13	Jawaban responden tentang, apakah sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan prosedur	52

Tabel 4.14	Jawaban responden tentang, apakah dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat, apakah masih ada Bapak/Ibu yang menggunakan tata bahasa yang tidak tepat.....	52
Tabel 4.15	Jawaban responden tentang, apakah masyarakat memahami apa yang bapak/ibu sosialisasikan	53
Tabel 4.16	Jawaban responden tentang apakah para pegawai sudah melakukan kerja sama dengan baik.....	54
Tabel 4.17	Jawaban responden tentang, , apakah dengan terjalannya komunikasi yang baik, Apakah dapat meningkatkan kerja sama antar pegawai	54
Tabel 4.18	Jawaban responden tentang, apakah didalam melakukan kerja sama, Apakah Bapak/Ibu pernah memberikan pengarahan-pengarahan kepada pegawai	55
Tabel 4.19	Jawaban responden tentang, , apakah dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan.....	55
Tabel 4.20	Jawaban responden tentang, apakah ketepatan waktu itu sudah dilakukan semua pegawai.....	56
Tabel 4.21	Jawaban responden tentang, Apabila tugas yang dilaksanakan belum selesai dalam batas waktu tertentu, Apakah Bapak/Ibu pernah di beri sanksi.....	57
Tabel 4.22	Tabulasi nilai jawaban responden terhadap variabel bebas (x) pelayanan prima	58
Tabel 4.23	Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel terikat (x) efektivitas kerja.....	59
Tabel 4.26	Perhitungan antara variabel (x) pelayanan prima dengan variabel (y) efektivitas kerja untuk analisis korelasi product moment	62
Tabel 4.27	Interpretasi koefisien korelasi.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur organisasi kantor camat medan marelan.....	43
Gambar 4.1 Grafik garis regresi linier sederhana.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Tabel Harga Hasil Dari r Product Moment
- Lampiran 4 : Tabel t

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aparat pemerintah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan dalam bidang pemerintahan, oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut tersedianya aparat pemerintah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan aparat yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik maka ada tiga (3) nilai administratif mendasar yakni efektif, efisien dan profesionalisme. Namun tata pemerintah yang baik (Good Governance) akan menjadi kenyataan apabila di dukung oleh aparatur yang memiliki profesionalitas tinggi yang mengedepankan terpenuhinya transparansi, akuntabilitas, dan responibilitas publik, yakni dengan memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Menurut Peraturan Pemerintah Republic Indonesia Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atau barang dan jasa dan pelayanan administrative yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Ruang lingkup pelayanan public meliputi : pelayanan barang public, jasa public, administrative.

Pada dasarnya pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Maka dari itu, fungsi pelayanan yang di diberikan karyawan sangat berpengaruh dalam hal menjalankan suatu program agar program tersebut dapat berjalan secara efektif.

program pelayanan prima juga berpengaruh terhadap efektifitas kinerja pegawai atau anggota yang berada di dalam birokrasi, yang di karenakan pelayanan prima membutuhkan penerapan yang berupa Sikap / *Attitude*, Perhatian / *Attentio*, dan tindakan / *Actio*. *Pelayanan prima juga berpengaruh terhadap efektifitas pegawai dalam hal Penampilan, Kesopanan Dan Ramah, Kesediaan Melayani, Pengetahuan Dan Keahlian, tepat Waktu Dan Janji, Kejujuran Dan Kepercayaan.*

Maka dapat kita liat dari pelayanan prima di kantor camat medan marelan para karyawan melayani para pelanggan dalam hal pengurusan surat surat atau dokumen dengan baik dan harus memiliki sikap yang baik yang sudah tertera dalam program tersebut. Karan pelayanan prima memiliki tujuan tersendiri dalam hal pelayan seperti : Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, Membantu pelanggan untuk mengambil keputusan, supaya membeli barang atau jasa yang ditawarkan, Menumbuhkan rasa percaya

pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang di tawarkan penjual., Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para pelanggan, Untuk menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan atau aduan dari pelanggan kepada penjual terhadap produk atau jasa yang dijualnya, Supaya konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik, Untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, supaya tetap membeli barang atau jasa yang di jual.

Akan tetapi kantor camat medan marelان dalam pelayanannya kurang efektif karna di dalam kantor camat medan marelان para anggota atau para karyawan kurang menjaga sikap terhadap para pelanggan dan kurang menjalankan kensep yang berada di dalam pelayan prima tersebut.

Maka Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjalankan pelayanan prima di arahkan untuk mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional, netral dan sejahtera. Hal tersebut mengindisikan sangat pentingnya profesionalisme pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prima. Pelayanan prima adalah hal sangat penting untuk dilakukan oleh setiap aparaturn di lingkungan birokarسي, terutama dalam lingkungan instansi pemerintah yang ada di kantor camat medan marelان.

Melihat tujuan yang dicapai sangatlah penting, terutama memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik maka dalam menjalankannya memerlukan kinerja pegawai yang memadai. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa kinerja pegawai kantor camat medan marelان belum sepenuhnya berjalan dengan harapan yang ditunjukkan karna rendahnya kualitas pelayanan yang

mereka berikan kepada masyarakat. Dan Yang seharusnya di lakukan pegawai kantor camat medan marelan setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan dari mereka, maka mereka juga wajib melayani masyarakat dengan totalitas yang dimana tujuan dari pelayan prima adalah pelayanan berarti dalam program tersebut mementingkan pelayanan dari pegawai tersebut.

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu strategi peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan ahli dalam bidang pekerjaan masing-masing agar terwujudnya suatu pelayanan yang prima yang di harapkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sebab harapan masyarakat sebagai konsumen pelayanan di kantor camat medan marelan menginginkan pelayanan yang cepat, adil, ramah serta memuaskan.

Bentuk pelayanan seperti ini diperlukan sikap profesional yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Kondisi yang terjadi saat ini, terlihat banyak masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan sering diperhadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian. Untuk itu aparat pemerintah harus lebih responsive guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat dan untuk itu aparat pemerintah juga harus dapat lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai penyedia layanan publik, sehingga layanan dapat diterima secara maksimal dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Dari uraian diatas maka penelitian ini berjudul “Pengaruh pelayanan prima terhadap efektifitas kerja pegawai di kantor camat medan marelaan”.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan bertitik tolak dari latar belakang yang menjadi permasalahan yang hendak diangkat oleh peneliti ini adalah: Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap efektifitas kerja pegawai di kantor camat medan marelaan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1.3.1. Untuk mengukur tingkatan kualitas pelayan prima di Kantor Camat Medan Marelan.
- 1.3.2. Untuk mengukur tingkatan efektifitas kerja pegawai di Kantor Camat Medan Marelan.
- 1.3.3. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- 1.4.1. Manfaat teori, dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang teori-teori dan pelayanan prima.
- 1.4.2. Manfaat praktis, dapat memeberikan masukan berupa saran-saran yang menyangkut tentang informasi pada pelayanan khususnya mengenai profesionalisme terhadap pelayanan prima, kepada penelitian yang akan

1.4.3. datang, diharapkan dapat digunakan serta bahan perbandingan bagi peneliti-peneliti selanjutnya dimasa yang akan datang.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun berdasarkan bab demi bab yang satu sama yang lain merupakan satu kesatuan yang utuh.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Pada bab ini mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah dan objek yang akan diteliti antara lain : pengaruh pelayanan prima terhadap efektifitas kerja pegawai.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan Jenis Penelitian, Defenisi konsep, Defenisi Operasional, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan data, teknik Analisis Data, dan Lokasi Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang analisa Data dan Pengujian Hipotesis

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang Simpulan dan Saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Pengertian Pelayanan Prima

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2014:23) Pelayanan adalah proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/ aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan, dan ditetapkan standar waktunya.

Menurut Kotler dan Keller dalam Sudarso (2012: 356) Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Brata dalam Atmadjati (2004:1) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan.

Menurut Calundun (2018:23) Pelayanan adalah memiliki suatu keterampilan keahlian di bidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan yang telah direncanakan dan ditawarkan.

2.1.2. Kategori Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller dalam Sudarso (2012:356) terdapat lima kategori dari pelayanan yang dapat dibedakan dari: a) *Pure tangible good* (produk fisik murni), penawaran semata – mata hanya terdiri atas produk fisik, taanpa ada pelayanan atau pelayanan yang melengkapinya; b) *Tangible good with accompanying services* (produk fisik dengan pelayanan pendukung), kategori ini berupa fisik yang di sertai dengan satu atau beberapa pelayanan pelengkap untuk meningkatkan daya tarik produk bagi pelanggan; c) *Hybrid*, dalam kategori ini penawaran sama besarnya antara barang dan pelayanan; d) *Major service with accompaying minor goods and service* (pelayanan yang utama dilengkapi dengan barang dan pelayanan yang minor), pelayanan terdiri atas suatu pelayanan pokok bersama-sama dengan pelayanan tambahan (pelengkap) atau barang-barang pendukung; e) *Pure service* (pelayanan umum), pelayanan hampir seluruhnya pelayanan.

2.1.3. Karakteristik Pelayanan

Menurut Mudic dan Pirric dalam Sudarso (2006:17) bahwa pelayanan memiliki empat karakteristik kunci yang berbeda sebagai berikut: a) *Intangibilit*, ini adalah perbedaan yang paling mendasar dan sering di kutip antara barang dan jasa. Tidak seperti barang berwujud, jasa tidak dapat dilihat secara umum, dicicipi, didengarkan atau dicium baunya. Untuk itu masyarakat melihat tanda dari pelayanan contohnya seperti *Program Word of mouth*, reputasi, *Accesibility*, komunikasi dan fasilitas fisik; b) *Inseparability (or simultaneous production and consumption)*; c) *Variability (or*

heterogeneity), kualitas layanan dapat bervariasi tergantung pada siapa yang menyediakan itu, serta kapan dan bagaimana di sediakan; d) *Perishability*, pelayanan tidak dapat di simpan.

2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Normasari, dkk (2013: 03) Kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan.

Menurut Fadhila (2014: 152) Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang menawarkan/menjual jasanya kepada publik. Telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi preferensi konsumennya.

Menurut Sudarso (2016:57) Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk.

Menurut Sinambela ddk dalam Pasolong (2006:6) Kualiatas pelayanan tercermin dari : a) Transparansi; b) akuntabilitas; c) kondisional; d) partisipatif; e) kesamaan hak; f) keseimbangan hak dan kewajiban.

Menurut Zeithaml dkk dalam Sudarso (1990:57) Kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan, dan sebaliknya kualitas pelayanan dikatan buruk jika dibawah dari harapan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah elemen penting untuk mencapai kepuasan publik.

2.1.5. Indikator Kualitas Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan. Menurut Tangkilisan (2005:219) ada sebelas indikator kinerja pelayanan, yaitu: a) Kenampakan Fisik (*Tangible*); b) Reliabilitas (*Reliability*); c) Responsivitas (*Responsiveness*); d) Kompetensi (*Competence*); e) Kesopanan (*Courtesy*); f) Kredibilitas (*Credibility*); g) Keamanan (*Security*); h) Akses (*Access*); i) Komunikasi (*Communication*); j) Pengertian (*Understanding the customer*); k) Akuntabilitas (*Accountability*).

2.1.6. Kriteria Kualitas Pelayanan

Kriteria yang dilakukan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut: a) Kriteria Kuantitatif : Kriteria kuantitatif terdiri dari: 1) Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan mudah, lancar, cepat, dan lain-lain; 2) Kejelasan dan kepastian; 3) Keamanan, dimana hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat; 4) Keterbukaan; 5) Efisiensi; 6) Ekonomis; 7) Keadilan. b) Kriteria Kualitatif : Kriteria kualitatif terdiri dari: 1) jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak; 2) Lamanya waktu pemberian pelayanan; 3) rasio/perbandingan antar jumlah

pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja; 4) Penggunaan perangkat-perangkat modren untuk mepercepat dan mempermudah pelaksanaan; 5) Frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media masa maupun melalui kotak saran yang disediakan; 6) Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

2.1.7. Pedoman Pelayanan Publik

Dalam Undang – Undang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009 dan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: a) Kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; b) Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; c) Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan publik.

Pelayan publik dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang- Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayananan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.8. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Panjaitan dan Ai (2009:269) Kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi–dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya) : a) Keandalan, Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan; b) Daya tanggap, Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa; c) Jaminan, Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari pegawai dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan; d) Perhatian, Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan; e) Bukti Fisik, Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.1.9. Macam – Macam Kualitas pelayanan

Menurut Barata (2003: 37) Macam – macam kualitas pelayanan ada 2 yaitu: a) Kualitas Layanan Internal : Berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai

organisasi dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah : 1) pola manajemen umum organisasi; 2) penyediaan fasilitas pendukung; 3) pengembangan sumber daya manusia; 4) iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja; 5) pola insentif. b) Kualitas Layanan Eksternal Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan beberapa faktor, yaitu: yang berkaitan dengan penyediaan jasa dan barang.

2.2. Pelayanan Prima

2.2.1. Pengertian pelayanan prima

Dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan tamu atau pelanggan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan pada pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan maka yang menjadi kunci keberhasilan adalah orang (*human*). Karena pelayanan dapat menjalin hubungan dengan pelanggan yang merupakan interaksi antara pekerja, perusahaan serta masyarakat yang ada diluar perusahaan

Menurut Barata (2005 : 26):“pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik”.

Sedangkan menurut Sutopo (2004 : 8): “pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan”.

Sementara menurut Nina Rahmayanty (2010 : 18) pelayanan prima adalah pelayanan dengan standart kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

2.2.2. Prinsip pelayanan prima

Prinsip pelayanan prima dalam pelayanan, ada beberapa indikator dalam pengertiannya, dimana pada intinya adalah bagaimana mendahulukan kepentingan masyarakat yang menurut Barata (2005) mempunyai beberapa acuan antara lain: Memuaskan masyarakatnya, Tidak ada keluhan masyarakat, Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan masyarakat, Mengetahui sumber-sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

2.2.3. Karakteristik pelayanan prima

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional.

Ada empat karakteristik pelayanan prima yang dapat disikapi oleh pemerintah selaku pemberi/penyedia layanan, yaitu dalam hal ini pelayanan prima (Barata : 2005):

- a) Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun pemberi layanan sendiri.

b) Keterbukaan

Buatlah masyarakat merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamri dan terbuka, tidak seperti diakal-akali.

c) Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon kepada masyarakat.

d) Akrab

Buat masyarakat dihargai dan merasa dihormati. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada seseorang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki.

2.2.4. Konsep dasar pelayanan prima

a) Sikap (attitude)

Sikap yang harus dimiliki adalah sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Diharapkan para pegawai pada suatu perusahaan harus mencerminkan perusahaan itu sendiri. Kesuksesan suatu perusahaan jasa pelayanan akan sangat terganggu pada orang-orang yang terlibat dalam menjalankan perusahaan tersebut.

b) Perhatian (attention)

Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya.

c) Tindakan (*action*)

Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen.

Adapun indikator dari pelayanan prima menurut Barata (2004 : 31) adalah:

a) Kemampuan

Kemampuan dalam mengerjakan berbagai tugas sesuai dengan kewajibannya. Sehingga memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien sehingga menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

b) Sikap dewasa

Tindakan yang akan diambil karyawan dan segala sesuatu yang harus dilakukan pegawai tersebut yang hasilnya sebanding dengan usaha yang dilakukan

c) Tindakan

Merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya.

d) Disiplin

Sikap yang selalu tepat janji, sehingga orang lain mempercayainya.

2.3. Konsep Efektivitas

2.3.1. Efektifitas Kerja

Efektivitas kerja merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas. Berbagai literatur, konsep yang membahas efektivitas kerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektivitas kerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya

penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik. Jelasnya jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya dapat disebut efektif.

Menurut Yazid (2009:49), dalam melihat efektivitas kerja seseorang pimpinan perlu memperhatikan: a) Kualitas kerja yang meliputi ketelitian, ketepatan, keterampilan dan kebersihan, b) Kuantitas kerja yang meliputi jumlah output, baik output rutin maupun output ekstra. c) Ketepatan waktu, apakah dalam pekerjaan itu telah sesuai dengan waktu standart yang telah ditentukan lebih cepat atau malah lebih lambat. d) Sasaran, bahwa apa yang telah dikerjakan telah sesuai dengan sasaran

Menurut Hasibuan (2005:96) indikator-indikator kinerja pegawai yang dinilai ada 8(delapan) yang terdiri dari: Kesetiaan, Prestasi Kerja, Tanggung jawab, Kedisiplinan, Kejujuran, Kerja sama, Prakarsa, Kepemimpinan

2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai

Menurut Siagian dalam bukunya kiat meningkatkan produktivitas kerja (2002: 4) mengemukakan bahwa kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu : Faktor motivasi, Faktor kemampuan, Ketepatan penugasan

2.3.3. Pengertian Kerja

Kerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya, artinya yang di implementasikan bahwa kinerja seseorang dihubungkan dengan tugas-tugas rutin yang dikerjakannya, dengan demikian bahwa kerja atau performance merupakan hasil interaksi

atau berfungsinya unsur-unsur motivasi kemampuan atau persepsi pada diri seseorang. Ada beberapa pengertian kinerja menurut para ahli:

Menurut Tika (2006:121) mendefinisikan kerja sebagai hasil-hasil fungsi kegiatan atau pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksudkan disini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dalam tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Stoner, (dalam Tika, 2006:121) mengemukakan bahwa kerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan.

2.3.4. Pengertian efektivitas

Bernardin dan Russel (dalam Tika, 2006:121) kerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Pegawai (karyawan) juga sesungguhnya pekerja. Istilah pegawai berasal dari kata *gawe* atau *karya* yang berarti kerja. Pegawai adalah sekelompok orang yang mencari nafkahnya dengan bekerja atau berkarya pada suatu instansi/organisasi, dapat pula dikatakan bahwa pegawai adalah staf atau pegawai yang membantu pimpinan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diembankan kepadanya.

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer

mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Kegiatan tersebut dapat dikatakan efektif apabila sudah tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Efektivitas menurut Rosalina (2012: 3) adalah pencapaian tujuan yang ingin segera dicapai, agar tujuan tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan ataukah justru tidak berjalan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

Efektifitas menurut keban (2004:140) adalah suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para *stakeholder* dari organisasi yang bersangkutan.

Efektivitas Menurut Mahmudi (dalam Katrina, 2005:13) adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan..

Tangkilisan (2005:139) mendefinisikan Efektivitas adalah tingkat sejauh mana organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi (operasi kegiatan, program, atau misi) sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada.

Selanjutnya Nainggolan (2016: 8) menjelaskan bahwa, efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya atau dengan kata lain sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai rencana yang telah ditentukan. Demikian pula sebaliknya sasaran atau tujuan tidak sesuai dengan yang telah direncanakan, maka pekerjaan itu dapat dikatakan tidak efektif.

Berbagai pendapat telah dikemukakan para ahli di atas, dan kesemuanya menunjukkan bahwa efektivitas merupakan ukuran keberhasilan akan suatu pekerjaan atau program. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat pula disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas adalah kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan akan suatu pekerjaan atau program, dengan kemampuan memilih tujuan melalui pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya tujuan organisasi yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu organisasi yang memiliki tujuan yang ingin dicapai dan memiliki nilai nilai yang telah disepakati bersama antara para *stekholder* dengan organisasi yang bersangkutan.

2.3.5. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Dalam konsep efektivitas terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Adapun menurut Sutrisno (2011: 125) terdapat empat kelompok variable yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu: (a) karakteristik organisasi,

termasuk struktur dan organisasi; (b) karakteristik lingkungan internal dan lingkungan eksternal; (c) karakteristik karyawan; (d) kebijakan praktik manajemen.

Handayani (2017:17) efektivitas dapat berjalan efektif apabila kemampuan untuk memilih tujuan tepat dan terarah sehingga dapat berjalan relatif singkat. Suatu pelaksanaan kerja tersebut di proses mendekati kepada unsur-unsur dari apa yang dimaksudkan dalam defenisi efektivitas itu sendiri.

Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas diantaranya; kebijakan dan pilihan tujuan yang mumpuni, kemampuan sumber daya manusia yang mengelola, dukungan lingkungan internal dan eksternal organisasi, pembiayaan atau anggaran yang mencukupi, serta ketepatan waktu dan ketepatan sasaran. Hal tersebut dapat mempengaruhi efektivitas yang diharapkan tercapainya keberhasilan suatu pekerjaan atau program di dalam organisasi.

2.3.6. Kriteria Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung dari siapa yang menilai serta menginterfresentasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika hasil usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga

menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Handayani (2017: 13) menjelaskan kriteria efektivitas dapat diukur dari sejauh mana organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber daya yang ada.

Rihardini (2012: 15) mengatakan mengenai ukuran efektivitas yaitu;

- a) pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Sebuah program dikatakan efektif jika telah teapat dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu:
Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongktit.
- b) adaptasi adalah kemampuan organisasi atau program untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja, dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah apakah pengisian tenaga kerja sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dari pelaksana program itu sendiri. Peran aktif dari pelaksana program juga termasuk di dalam adaptasi program, agar tujuan dari sebuah program dapat tercapai secara maksimal. Serta adanya tanggapan program dari lingkungan luar seperti keinginan sasaran, dan kualitas dari program itu sendiri. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi

untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

- c) integrasi menyangkut proses sosialisasi. Sosialisasi di sini merupakan sosialisasi secara langsung dengan bertatap muka atau dengan menggunakan perantara misalnya baleho, atau dengan menggunakan pamflet. Proses sosialisasi ini mempunyai tujuan agar program yang berjalan dapat diketahui oleh masyarakat serta memberikan informasi kepada masyarakat tujuan adanya program tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan menjadi delapan ukuran ataupun kriteria efektivitas antara lain: kejelasan tujuan yang hendak dicapai sebagai suatu proses, perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, penyusunan perencanaan program yang tepat dan matang, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, adaptasi adalah kemampuan organisasi atau program untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dan integrasi menyangkut proses sosialisasi artinya melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam melakukan sosialisasi.

2.3.7. Hubungan Pelayanan Prima Dengan Efektifitas Kerja

Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang kita berikan di mana pelayanan tersebut melampaui kebutuhan dan ekspektasi dari pelanggan. *Pelayanan Prima* ini memang banyak diterapkan di bisnis yang bergerak dibidang jasa, namun seperti kita ketahui bahwa saat ini hampir semua

bisnis pada hakekatnya adalah jasa, jadi semua bisnis membutuhkan manfaat pelayanan prima, dengan sekian penyesuaian tentunya. Untuk bisa memberikan *Excellent Service*, maka perusahaan tersebut harus memiliki SDM yang handal, yang memiliki jiwa “pelayanan” dan memahami konsep Pelayanan Prima.

Sedangkan efektifitas kerja juga membutuhkan SDM yang handal agar efektifitas kerja para karyawan dapat berjalan sesuai dengan prosedur dan berjalan sesuai dengan efektif yang dimana pelayanan prima dengan efektifitas kinerja memiliki hubungan yang sama yaitu Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), Accountability (Tanggung Jawab), Appearance (Penampilan).

Jika di dalam pelayanan prima dan efektifitas kinerja pegawai yang dimiliki sifat dan sikap para karyawan kantor camat medan marelan maka program pelayanan prima tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien dan berjalan sesuai dengan prosedur yang berada di dalam pelayanan prima tersebut dan sesuai harapan yang dimiliki oleh karyawan tentang efektifitas kinerja karyawan.

2.4. Anggapan Dasar dan Hipotesis

2.4.1. Anggapan dasar

Menurut Winarno dalam Arikunto (2006:65) Anggapan dasar dan postulat merupakan sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik, dimana setiap penyelidik dapat merumuskan postulat yang berbeda. Seorang penyelidik yang mungkin meragukan sesuatu anggapan dasar oleh orang lain diterima sebagai kebenaran.

Hubungan antara pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan prosedur yang tidak berbelit – belit, tidak memakan waktu yang lama serta pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki, maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan prosedur kerja yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanannya.

Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah “pelayanan prima berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai”.

2.4.2. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu bagian penting dari penelitian. Rumusan hipotesis mengarahkan peneliti untuk memperkecil jangkauan penelitian, paduan untuk menguji dua atau lebih variabel, mencerminkan imajinasi dan ketajaman pengamatan peneliti dalam menganalisa masalah penelitian.

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Menurut Sugiyono (2010:70) Sementara karena jawaban yang diberikan harus berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan pendapat diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “ Ada pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelan.”

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Penyajian Data

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan data-data yang di peroleh selama masa penelitian yang telah dilakukan di kantor camat medan marelan berdasarkan angket yang telah disebarakan kepada para pegawai PNS di di kantor camat medan marelan.

Pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel yang terdiri dari variabel bebas (X) dan variael terikat (Y). Hsil angket yang sebarakan akan di analisa satu persatu dengan cara mengelompokkan jawaban-jawaban responden secara keseluruhan untuk mendapatkan angka yang umum yang menyeluruh mengenai ke 2 (dua) variabel tersebut.

4.1.1. Identifikasi Responden

Tabel 4.1
Disribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	18	51,4
2	Perempuan	17	48,6
	Jumlah	35	100

Sumber : Hasil Data Angket 2019

Tabel di atas menjelaskan bahwa responden para pegawai di di kantor camat medan marelan berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah pegawai laki-laki yaitu sebanyak 18 orang atau sebesar 51,4%, sedangkan pegawai perempuan sebanyak 17 orang atau sebesar 48,6%.

Tabel 4.2
Distribusi Responden Menurut Umur

NO	Umur	Frekuensi	Presentase
1	20-29 tahun	13	37,1
2	30-39 tahun	12	34,3
3	40-49 tahun	7	20
4	Di atas 50 tahun	3	8,6
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket 2019

Berdasarkan tabel diatas,dapat dipilih bahwa responden Pegawai PNS di kantor camat medan marelان yang berumur 20-29 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 37,1%, umur 30-39 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 34,3%, umur 40-49 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 20%, dan umur Di atas 50 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 8,6%. Dengan demikian dapat dilihat bahwa pegawai PNS yang berumur 30-39, 40-47, sampai diatas 50 tahun keatas di di kantor camat medan marelان. Dalam arti bahwa umur 20-29 mendominasi serta memiliki tingkat umur yang masih muda yang lebih banyak.

Tabel 4.3
Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

NO	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	DI – DIII	11	31,4
2	D4	5	14,3
3	S1	13	37,2
4	S2	6	17,1

Jumlah	35	100
--------	----	-----

Sumber : Hasil Data Angket 2019

Berdasarkan tabel dijelaskan bahwa dari 35 responden yang diteliti, tingkat responden yang pendidikan DI-DIII sebanyak 11 orang atau sebesar 31,4% , yang pendidikan D4 sebanyak 5 Orang atau sebesar 14,3% , sedangkan pendidikan S2 sebanyak 6 orang atau sebesar 17,1%, jadi dapat dilihat responden yang berpendidikan S1 memiliki tingkat yang lebih tinggi.

4.2. Pembahasan

Analisis Data Variabel X yaitu pelayanan prima

Tabel 4.4
Pemahaman responden tentang, apakah pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai sudah sesuai dengan kemampuan pegawai yang bersangkutan.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	13	37
2	Kadang-kadang	20	57
3	Tidak	2	6
	Jumlah	35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas– No. 1

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai sudah sesuai dengan kemampuan pegawai yang bersangkutan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 13 orang atau sebesar 37 % , yang menjawab kadang

– kadang sebanyak 20 orang atau sebesar 57 %, dan yang menjawab tidak sebanyak 2 orang atau sebesar 6 %. Dengan demikian hasil dari jawaban diatas menjelaskan pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai sudah sesuai dengan kemampuan pegawai yang bersangkutan.

Tabel 4.5
Jawaban responden tentang, apakah pegawai mampu memberikan dan menjelaskan informasi yang di butuhkan konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	18	51,4
2	Kadang-kadang	5	14,3
3	Tidak	12	34,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas – No. 2

Berdasarkan hasil tabel diatas selalu pegawai mampu memberikan dan menjelaskan informasi yang di butuhkan konsumen di kantor camat medan marelan mayoritas mengatakan ya sebanyak 18 orang atau sebesar 51,4 %, yang menyatakan kadang – kadang sebanyak 5 orang atau sebesar 14,3 % dan yang tidak sebanyak 12 orang atau sebesar 34,3 %. Dari data di atas adapat disimpulkan bahwa pegawai di kantor camat medan marelan mengatakan bahwa selalu ada perbaikan dalam pelayanan prima.

Tabel 4.6
Jawaban responden tentang, apakah pegawai mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	13	37,1
2	Kadang-kadang	17	48,6
3	Tidak	5	14,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas – No. 3

Berdasarkan hasil tabel pegawai mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan konsumen sudah sesuai dengan yang di harapkan mayoritas mengatakan ya sebanyak 13 oranag atau sebesar 37,1 %, yang menyatakan kadang – kadang sebanyak 17 oranag atau sebesar 48,6 %. Yang mengatakan tidak 5 orang atau 14,3 % Dengan demikian hasil jawaban pegawai mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan konsumen sudah sesuai dengan yang di harapkan banyak yang menjawab Kadang – kadang dari pada Ya.

Tabel 4.7
Jawaban responden tentang, apakah ada pegawai yang memberikan tindakan yang kurang baik terhadap masyarakat dalam hal memberikan pelayanan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	26	74,3
2	Kadang-kadang	7	20
3	Tidak	2	5,7
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas – No. 4

Berdasarkan hasil tabel masih ada diantara Bapak/Ibu yang menjalankan tugas tidak sesuai dengan urutan dalam pelayanan prima karna yang menjawab ya 26 orang atau sebesar 74,3 %, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 7 orang atau 20 %, mengatakan tidak sebanyak 2 orang atau sebesar 5,7 %,. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor camat medan marelan mengatakan bahwa tidak ada pegawai yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan prosedur kerja karena lebih banyak yang menjawab Ya dari pada Tidak dan Kadang-kadang.

Tabel 4.8
Jawaban responden tentang, apakah pegawai selalu menunjukkan sikap selalu bersedia dan ingin membantu para konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	-	-
2	Kadang-kadang	8	22,9
3	Tidak	27	77,1
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas – No. 5

Berdasarkan hasil tabel yang menyatakan bahwa urutan pelayanan prima sudah maksimal yang mengatakan ya tidak ada, yang mengatakan kadang-kadang sebanyak 8 orang atau sebanyak 22,9 %, dan responden yang menyatakan tidak 27 atau sebanyak 77,1 %. Dengan demikian hasil jawaban dari tabel diatas urutan pelaksanaan prosedur kerja sudah maksimal.

Tabel 4.9
Jawaban responden tentang, apakah dengan adanya sikap dewasa konsumen dapat dengan mudah menerima saran dan konsultasi kepada pegawai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	35	100
2	Kadang-kadang	-	-
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas – No. 6

Tabel di atas menunjukkan bahwa apakah dengan adanya sikap dewasa konsumen dapat dengan mudah menerima saran dan konsultasi kepada pegawai menurut pegawai kantor camat medan marelan yang mengatakan ya ada sebanyak 35 orang atau sebesar 100 %, Data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai kantor camat medan marelan tidak memiliki kendala dalam pelayanan prima.

Tabel 4.10
Jawaban responden tentang, apakah kepuasan yang di berikan pegawai sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	13	37
2	Kadang-kadang	20	57
3	Tidak	2	6
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas – No. 7

Berdasarkan hasil tabel yang mengatakan apakah kepuasan yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen, yang mengatakan ya sebanyak 13 orang atau sebesar 65 %, yang mengatakan kadang – kadang 6 orang atau sebesar 30 %, dan yang mengatakan tidak sebanyak 1 orang atau sebesar 5 %. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor camat medan marelan mengatakan bahwa seluruh pegawai sudah memahami pelayanan prima.

Tabel 4.11
Jawaban responden tentang, apakah puas dalam menyelesaikan permasalahan dan kesulitan yang dihadapi para konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	22	62,9
2	Kadang-kadang	7	20
3	Tidak	6	17,1
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas – No. 8

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa yang mengatakan ya sebanyak 22 orang atau sebesar 62,9 %, yang mengatakan kadang – kadang sebanyak 7 orang atau sebesar 20 %, dan yang mengatakan tidak 6 orang atau sebesar 17,1 %. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan apakah puas dalam menyelesaikan permasalahan dan kesulitan yang dihadapi para konsumen dijelaskan bahwa tidak ada pegawai kantor camat medan marelan yang tidak menaati pedoman dalam pelayanan prima. Tetapi

masih ada juga sebagian pegawai kurang menaati pedoman dalam pelayanan prima.

Tabel 4.12
Jawaban responden tentang, apakah pegawai selalu memberikan kepuasan dalam penanganan yang tepat dan sesuai dengan keluhan konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	25	71,4
2	Kadang-kadang	5	14,3
3	Tidak	5	14,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas – No. 9

Berdasarkan tabel di atas diperoleh jawaban responden tentang apakah puas dalam menyelesaikan permasalahan dan kesulitan yang dihadapi para konsumen, hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 25 orang atau sebesar 71,4 %, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 5 orang atau sebesar 14,3 % dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang atau sebesar 14,3 %. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan di atas menjelaskan bahwa pedoman pelayanan prima sudah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai.

Analisis Data Variabel Y Yaitu efektivitas kerja

Tabel 4.13
Jawaban responden tentang, apakah sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan prosedur

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	16	45,7
2	Kadang-kadang	14	40

3	Tidak	5	14,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat– No. 10

Berdasarkan tabel di atas diperoleh jawaban responden tentang apakah sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan prosedur. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 16 orang atau sebesar 45,7 %, yang menjawab kadang- kadang sebanyak 14 orang atau sebesar 40 %, dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang atau sebesar 14,3 %. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan di atas dijelaskan bahwa banyak pegawai yang mengatakan ya akan tetapi masih ada beberapa pegawai yang mengatakan tidak.

Tabel 4.14

Jawaban responden tentang, apakah dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat, apakah masih ada Bapak/Ibu yang menggunakan tata bahasa yang tidak tepat

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	4	11,5
2	Kadang-kadang	11	31,5
3	Tidak	20	57
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat – No. 11

Berdasarkan hasil tabel tentang apakah dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat, apakah masih ada Bapak/Ibu yang menggunakan tata bahasa yang tidak tepat. Yang menjawab ya 4 orang atau sebesar 11,5 %, yang menjawab kadang-kadang 11 orang atau 31,5 dan

yang mengatakan tidak sebanyak 20 orang atau sebesar 57 %,.. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa hampir keseluruhan pegawai di kantor camat medan marelan tidak mengerti bahasa yang di gunakan saat bersosialisasi..

Tabel 4.15
Jawaban responden tentang, apakah masyarakat memahami apa yang bapak/ibu sosialisasikan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	14	40
2	Kadang-kadang	16	45,7
3	Tidak	5	14,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat– No. 12

Berdasarkan tabel di atas diperoleh jawaban responden tentang apakah masyarakat memahami apa yang bapak/ibu sosialisasikan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 14 orang atau sebesar 40 %, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 16 orang atau sebesar 45,7 %, dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang atau sebesar 14,3 %. Dengan demikian hasil jawaban di atas menjelaskan bahwa terkadang masyarakat tidak memahami dengan apa yang pegawai kantor camat medan marelan. Tetapi tidak sedikit juga masyarakat yang memahami apa yang dikatakan pegawai kantor camat medan marelan.

Tabel 4.16
Jawaban responden tentang, apakah para pegawai sudah melakukan kerja sama dengan baik

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	13	37
2	Kadang-kadang	20	57
3	Tidak	2	6
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat – No. 13

Berdasarkan tabel di atas diperoleh jawaban responden tentang apakah para pegawai sudah melakukan kerja sama dengan baik. Hal ini dijelaskan yang menjawab iya sebanyak 13 orang atau sebesar 37 %, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 20 orang atau sebesar 57 %, dan yang menjawab tidak 2 orang atau sebesar 6 %. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan di atas menjelaskan bahwa para pegawai kantor camat medan marelan mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan masyarakat.

Tabel 4.17
Jawaban responden tentang, apakah dengan terjalinnya komunikasi yang baik, Apakah dapat meningkatkan kerja sama antar pegawai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	16	45,7
2	Kadang-kadang	14	40
3	Tidak	5	14,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat – No. 14

Berdasarkan hasil tabel tentang apakah dengan terjalannya komunikasi yang baik, Apakah dapat meningkatkan kerja sama antar pegawai mayoritas yang mengatakan ya sebanyak 16 orang atau sebesar 45,7 %, yang mengatakan kadang – kadang sebanyak 14 orang atau sebesar 40 %. Dan yang mengatakan tidak 5 orang atau sebesar 14,3 %. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai bekerja sesuai dengan kemampuannya.

Tabel 4.18
Jawaban responden tentang, apakah didalam melakukan kerja sama, Apakah Bapak/Ibu pernah memberikan pengarahan-pengarahan kepada pegawai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	22	62,9
2	Kadang-kadang	7	20
3	Tidak	6	17,1
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat – No. 15

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa apakah didalam melakukan kerja sama, Apakah Bapak/Ibu pernah memberikan pengarahan-pengarahan kepada pegawai, yang mengatakan ya sebanyak 22 orang atau sebesar 62,9 %, yang mengatakan kadang – kadang 7 orang atau sebesar 20 %, dan yang mengatakan tidak 6 orang atau sebesar 17,1 %. Data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai mampu memahami segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang pekerjaannya.

Tabel 4.19
Jawaban responden tentang, apakah dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	19	54,3
2	Kadang-kadang	12	34,3
3	Tidak	4	11,5
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil 2019 Penelitian Variabel Terikat – No. 16

Berdasarkan tabel di atas yang mengatakan bahwa Jawaban responden tentang, apakah dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan, yang menjawab ya sebanyak 19 orang atau 54,3 % dan kadang – kadang sebanyak 12 orang atau sebesar 34,3 %, dan yang menjawab tidak sebanyak 4 atau sebesar 11,5 %, Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat mempertanggung jawabkan pekerjaannya. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yang mayoritas menjawab ya dan kadang-kadang.

Tabel 4.20
Jawaban responden tentang, apakah ketepatan waktu itu sudah dilakukan semua pegawai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	35	100
2	Kadang-kadang	-	-
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat – No. 17

Berdasarkan hasil tabel tentang adanya tanggung jawab Jawaban responden tentang, apakah ketepatan waktu itu sudah dilakukan semua

pegawai , yang menjawab ya sebanyak 35 orang atau sebesar 100 %. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai tidak terbebani dengan adanya tanggung jawab ketepatan waktu, akan tetapi ada juga pegawai yang merasa sedikit terbebani dengan tanggung jawab ketepatan waktu yang diberikan.

Tabel 4.21
Jawaban responden tentang, Apabila tugas yang dilaksanakan belum selesai dalam batas waktu tertentu, Apakah Bapak/Ibu pernah di beri sanksi

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	28	80
2	Kadang-kadang	7	20
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat – No. 18

Berdasarkan tabel di atas tentang Apabila Bapak/Ibu tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab, apakah pernah diberi sanksi, yang menjawab ya sebanyak 28 orang atau sebesar 80 %, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 7 orang atau sebesar 20 %, dan tidak ada yang menjawab tidak. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa apabila pegawai tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaannya maka akan diberikan sanksi,.

4.2. Pembahasan

4.2.1 Uji Korelasi Product Moment

Untuk lebih jelasnya bagaimana pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, maka berikut disajikan analisis hasil penelitian dalam bentuk tabulasi Product Moment sebagai berikut

Tabel 4.22
Tabulasi nilai jawaban responden terhadap variabel bebas (X)
pelayanan prima

No.	Variabel X									Variabel X
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
1.	3	3	1	3	1	3	2	3	3	22
2.	2	1	2	3	1	3	2	3	1	18
3.	3	2	3	3	1	3	2	3	3	23
4.	3	3	2	3	1	3	2	3	1	21
5.	3	2	3	3	1	3	2	3	3	23
6.	3	1	2	3	1	3	2	1	3	19
7.	1	3	3	2	1	3	1	3	3	20
8.	3	2	2	3	1	3	2	1	3	20
9.	2	2	2	2	1	3	2	3	3	20
10.	3	3	3	3	1	3	1	1	1	19
11.	2	1	3	3	1	3	2	3	3	21
12.	3	3	2	3	1	3	2	1	3	21
13.	1	1	3	2	1	3	2	3	3	19
14.	3	3	2	3	1	3	2	3	3	23
15.	2	1	3	3	1	3	3	3	3	22
16.	3	3	2	3	1	3	3	3	3	24

17.	2	1	3	3	1	3	3	2	3	21
18.	3	3	2	3	1	3	3	3	3	24
19.	3	1	3	3	1	3	3	2	3	22
20.	3	3	1	3	1	3	3	3	3	23
22	2	1	3	2	1	3	3	3	3	21
23	2	3	2	3	1	3	3	2	1	20
24	2	3	1	2	1	3	3	3	3	21
25	2	3	2	3	2	3	2	3	1	21
26	2	3	1	2	2	3	2	3	3	21
27	2	3	1	3	1	3	2	2	2	19
28	2	3	2	2	2	3	3	2	3	22
29	2	1	3	3	1	3	2	3	2	20
30	2	3	2	1	2	3	2	1	3	19
31	2	1	3	3	1	3	2	3	2	20
32	2	3	2	1	2	3	3	1	3	20
33	2	1	3	3	2	3	2	2	2	20
34	2	2	2	3	1	3	3	3	2	21
35	2	1	2	3	2	3	3	2	3	21
ΣX										734

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 24 dan nilai jawaban terendah adalah 18. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasikan data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu. Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut.

$$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{nilai rendah}$$

$$R = 24 - 18$$

$$R = 6$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar internal

(i) dengan rumusan sebagai berikut.

$$i = \frac{R}{\text{Jarak internal}}$$

$$i = \frac{6}{3}$$

$$i = 2$$

Setelah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi karegori yang diinginkan seperti tinggi, sedang dan rendah.

Tabel 4.23
Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel bebas (x)
pelayanan prima

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentase
1.	Tinggi	≥ 22	11	31,4
2.	Sedang	20-21	18	51,4
3.	Rendah	18-19	6	17,2
Jumlah			35	100 %

Sumber : Hasil Jawaban Responden Variabel Bebas

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan pelayanan prima dalam kategori tinggi adalah sebanyak 11 orang atau sebesar 31,4 %, yang menyatakan dalam kategori sedang sebanyak 18 orang atau sebesar 51,4 %, dan yang nyatakan dalam kategori rendah sebanyak 6 orang atau sebesar 17,2 %.

Dengan demikian dapat diketahui pelayanan prima dalam kategori sedang yaitu 51,4 %, hal ini terbukti dengan data yang ada.

Tabel 2.24
Tabulasi hasil data variabel terikat (Y) yaitu efektivitas kerja

No.	Variabel Y									Variabel Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	3	3	3	2	1	3	1	3	3	22
2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	21
3	1	1	3	2	2	3	2	3	3	20
4	2	1	2	3	2	3	2	3	3	21
5	3	1	2	2	1	3	1	3	3	19
6	2	1	2	1	3	3	2	3	3	20
7	1	1	3	3	1	2	3	3	3	20
8	3	1	3	2	2	3	2	3	3	22
9	2	2	2	1	3	2	1	3	3	19
10	2	3	2	2	1	3	1	3	3	20
11	3	2	2	2	1	3	2	3	3	21
12	2	1	3	2	2	3	2	3	3	21
13	3	2	2	3	2	1	3	3	3	22
14	1	2	3	2	3	3	2	3	3	22
15	2	1	3	2	3	3	2	3	3	22
16	3	3	2	3	3	1	3	3	3	24
17	2	2	3	3	3	1	3	3	3	23
18	3	1	2	2	3	3	2	3	2	21
19	2	2	1	3	2	3	3	3	3	22
20	3	2	2	2	3	1	3	3	3	22
21	3	2	1	3	3	3	3	3	3	24
22	2	1	3	2	3	3	2	3	2	21

23	3	1	2	3	2	3	3	3	3	23
24	3	1	2	2	3	2	3	3	3	22
25	3	1	2	2	2	3	3	3	2	21
26	3	2	1	2	3	2	3	3	3	22
27	3	2	2	2	3	1	3	3	3	22
28	3	1	3	2	3	3	2	3	2	22
29	3	1	1	3	2	2	3	3	3	21
30	2	3	2	2	3	1	3	3	3	22
31	2	1	2	2	3	3	3	3	3	22
32	1	1	3	3	2	2	3	3	2	20
33	2	1	3	2	2	3	3	3	2	21
34	2	1	3	3	2	2	3	3	3	22
35	1	1	3	3	2	3	3	3	2	21
Jumlah ΣY										750

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 24 dan nilai jawaban terendah adalah 18. Nilai – nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R) terdahulu. Dapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}$$

$$R = 24 - 19$$

$$R = 5$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar internal (i) dengan rumusan sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{\text{jarak interval}}$$

$$i = \frac{5}{3}$$

$$i = 2$$

Setelah lebar internal diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori yang diinginkan seperti tinggi, sedang dan rendah.

Tabel 4.25
Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel terikat (y)
efektivitas kerja

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentase
1.	Tinggi	≥ 23	4	11,4
2.	Sedang	21-22	24	68,6
3.	Rendah	19-20	7	20
Jumlah			35	100 %

Sumber : Hasil Jawaban Responden Variabel Terikat

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori tinggi sebanyak 4 orang atau sebesar 11,4 %, yang menyatakan kategori sedang sebanyak 24 orang atau sebesar 68,6 %, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 7 orang atau sebesar 20 %.

Dengan demikian dapat diketahui kualitas pelayanan dalam kategori sedang yaitu 68,6 % hal ini terbukti dengan data yang ada.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 4.26

Perhitungan antara variabel (x) pelayanan prima dengan variabel (y) Efektivitas kerja untuk analisis korelasi product moment

No.	X	Y	X ²	Y ²	XY
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	22	22	484	484	484
2.	18	21	324	441	378
3.	23	20	529	400	460
4.	21	21	441	441	441
5.	23	18	529	324	414
6.	19	20	361	400	380
7.	20	20	400	400	400
8.	20	22	400	484	440
9.	20	20	400	400	400
10.	19	20	361	400	380
11.	21	21	441	441	441
12.	21	21	441	441	441
13.	19	22	361	484	418
14.	23	22	529	484	506
15.	22	22	484	484	484
16.	24	24	576	576	576
17.	21	23	441	529	483
18.	24	21	576	441	504
19.	22	22	484	484	484
20.	23	22	529	484	506
21	21	24	441	576	504
22	20	21	400	441	420
23	21	23	441	529	483

24	21	22	441	484	462
25	21	21	441	441	441
26	19	22	361	484	418
27	22	22	484	484	484
28	20	22	400	484	440
29	19	21	361	441	399
30	20	22	400	484	440
31	20	22	400	484	440
32	20	20	400	400	400
33	21	21	441	441	441
34	21	22	529	484	462
35	23	21	484	441	483
Jumlah	ΣX 734	ΣY 750	ΣX^2 15515	ΣY^2 16120	ΣXY 15737

Dari perolehan tabel di atas, maka data – data yang ada dimasukkan kedalam rumus korelasi product moment.

4.1.1. Korelasi Product Moment

Diketahui :

$$n = 35$$

$$\Sigma X = 734$$

$$\Sigma Y = 750$$

$$\Sigma X^2 = 15515$$

$$\Sigma Y^2 = 16120$$

$$\sum XY = 15737$$

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{35(15737) - (734)(750)}{\sqrt{[35(15515) - (734)^2][35(16120) - (750)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{550795 - 550500}{\sqrt{(543025 - 538756)(564200 - 562500)}}$$

$$r_{xy} = \frac{295}{\sqrt{(4269)(1700)}}$$

$$r_{xy} = \frac{295}{\sqrt{7257300}}$$

$$r_{xy} = \frac{295}{\sqrt{2693,94}}$$

$$r_{xy} = 0,109$$

Untuk melihat tingkat kekuatan hubungan variabel (X) pelayanan prima dan variabel (Y) efektivitas kerja, maka digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 4.27
Interpretasi koefisien korelasi

Koefisien Korelasi	Interpretasi
Antara 0,80 – 1,00	Sangat kuat

Antara 0,60 – 0,799	Kuat
Antara 0,40 – 0,599	Sedang
Antara 0,20 – 0,399	Rendah
Antara 0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Sugiono (2003:214)

Berdasarkan pedoman di atas, dapat dilihat tingkat korelasi antara variabel bebas (X) pelayanan prima dengan variabel terikat (Y) efektivitas kerja pada tingkat interpretasi **sangat rendah**, yaitu berada antara 0,00 - 0,199

Hasil perhitungan tersebut menghasilkan $r_{xy}=0,109$. Dengan melihat r tabel (dilampirkan) populasi 35 responden dengan taraf signifikan 5 % maka nilai r tabel (dilampirkan) tersebut adalah 0,334. Hal ini berarti nilai r temuan (r_{xy}) yang nilainya 0,109 lebih kecil dari pada nilai r tabel (di lampiran) yakni 0,334 atau ($0,109 < 0,334$), maka dari itu tidak berpengaruh..

4.1.2. Uji Signifikan

Selanjutnya untuk menguji tingkat signifikannya pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelan dengan menggunakan uji t, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Diketahui :

$$n = 35$$

$$r = 0,109$$

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,109 \sqrt{35-2}}{\sqrt{1-(0,109)^2}}$$

$$t = \frac{(0,109)(5,744)}{\sqrt{1-0,011}}$$

$$t = \frac{0,626}{\sqrt{0,994}}$$

$$t = \frac{0,626}{0,996}$$

$$t = 0,628$$

Pada taraf signifikan 5 %, maka dapat diuji hipotesis penelitian dan signifikansi pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat dengan ketentuan :

Dalam tabel distribusi t (dilampirkan) pada taraf 5 % dengan dk 35 diketahui t tabel = 2,03 dengan demikian t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,628 < 2,03$), maka hubungan antara variabel (x) pelayanan prima dengan variabel (y) efektivitas kerja tidak signifikan.

4.1.3. Uji Determinan

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara pelaksanaan prosedur kerja dengan kualitas pelayanandigunakan dengan menguji koefisien determinasi dengan menggunakan rumus dan perhitungan sebagai berikut:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100 \%$$

$$D = (0,109)^2 \times 100 \%$$

$$D = 0,011 \times 100 \%$$

$$D = 1,1 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa uji determinasinya adalah

1,1 %, sehingga besarnya pengaruh hasil pelayanan prima terhadap efektivitas kerja adalah 1,1 %, sedangkan sisanya 98,9 % disebabkan oleh faktor-faktor lainnya.

4.1.4. Uji Regresi Linier

Adapun kegunaan dari uji regresi linier untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (X) pelayanan prima dengan variabel terikat (Y) efektivitas kerja secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linier :

$$Y = a + b(x)$$

Selanjutnya untuk mencari besarnya nilai a, maka berdasarkan rumus tersebut dilakukan perhitungan sebagai berikut :

Diketahui :

$$n = 35$$

$$\sum x = 734$$

$$\sum y = 750$$

$$\sum x^2 = 15515$$

$$\sum y^2 = 16120$$

$$\sum xy = 15737$$

Ditanya = nilai a dan b?

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(750)(15515) - (734)(15737)}{35(15515) - (734)^2}$$

$$a = \frac{(11636250) - (11550958)}{(543025) - (538756)}$$

$$a = \frac{85292}{4269}$$

$$a = 19,98$$

selanjutnya untuk mencari nilai b, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{35 (15737) - (734)(750)}{35 (15515) - (734)^2}$$

$$b = \frac{550795 - 550500}{543025 - 538756}$$

$$b = \frac{295}{4269}$$

$$b = 0,069$$

Setelah nilai a dan b diketahui yaitu $a = 19,97$ dan $b = 0,069$ berdasarkan ketentuan hasilnya diinterpretasikan jika nilai b positif artinya menaikkan dan jika nilai b negatif artinya menurun, maka persamaan matematis regresi linier variabel bebas (x) pelayanan prima terhadap variabel terikat (y) efektivitas kerja dapat dirumuskan sebagai berikut :

Untuk variabel x tertinggi 24

$$Y = a + b(x)$$

$$Y = 19,97 + 0,069(24)$$

$$Y = 19,97 + 1,656$$

$$Y = 21,626$$

Untuk variabel y terendah 18

$$Y = a + b(x)$$

$$Y = 19,97 + 0,069(18)$$

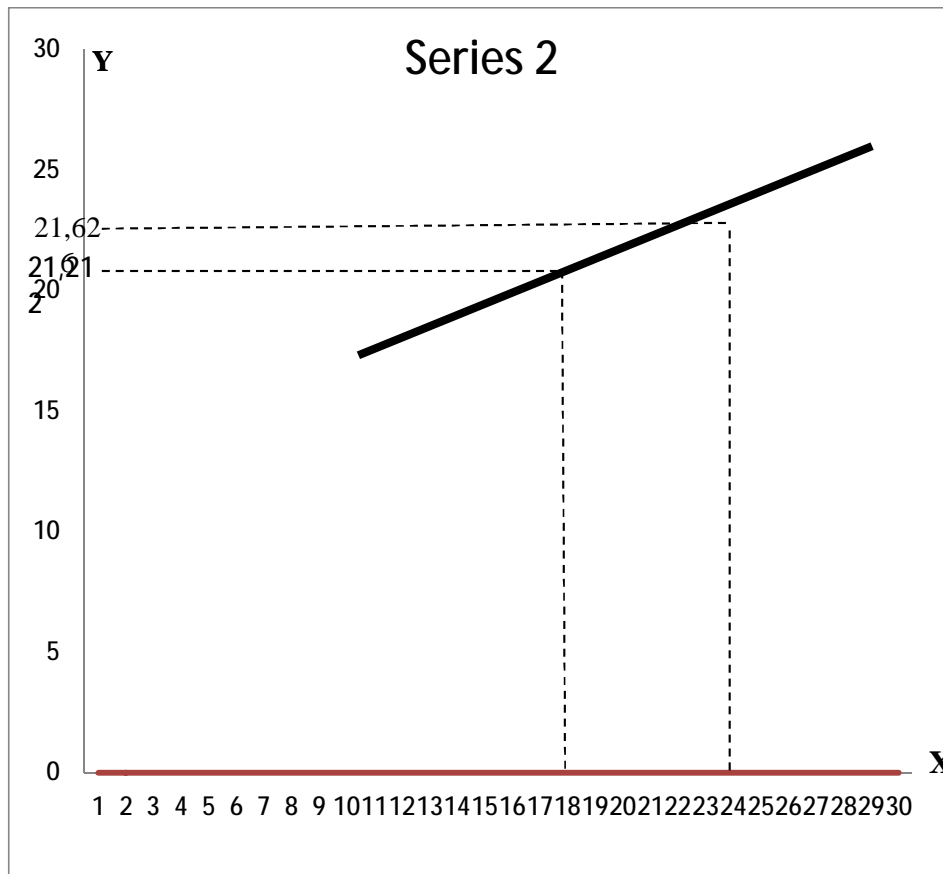
$$Y = 19,97 + 1,242$$

$$Y = 21,212$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh hasil regresi linier variabel bebas (X) pelayanan prima, tingkat maksimum (24) adalah 21,626, nilai variabel terikat (Y) efektivitas kerja (18) adalah 21,212. Hal ini berarti mengalami kenaikan 0,414.

Gambar 4.1

Grafik garis regresi linier sederhana



Dengan demikian berdasarkan gambar diatas tingkat pengaruh pelayanan prima $y = 19,97 + 0,069 (x)$. Dari regresi linier diatas, menunjukkan bahwa kenaikan variabel (x) dari 18 ke 24 akan memberikan pengaruh kepada variabel (y) dengan peningkatan dari 21,212 ke 21,626.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis membuat beberapa kesimpulan :

1. Pelayanan prima telah dilakukan dengan maksimal seperti memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang apa saja persyaratan untuk mengikuti pelayan prima tersebut serta adanya keinginan untuk mencapai tujuan sebaik mungkin. Hal ini berdasarkan hasil angket mengungkapkan 51,4 % telah dipahami tentang pentingnya pelayanan prima di kantor camat medan marelan.
2. Tingkat efektifitas kerja pegawai di kantor camat medan marelan berada dikategori sedang. Hal ini berdasarkan hasil angket mengungkapkan efektifitas kerja pegawai di kantor camat medan marelan sebesar 68,6 %.
3. Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelan berada dalam interpretasi rendah. Yang mana dapat ditunjukkan berdasarkan hasil nilai korelasi adalah 0,109, nilai ini lebih rendah dari r tabel yakni 0,334 atau ($0,109 < 0,334$). Hasil tersebut membuktikan tidak ada pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelan. Hipotesis penelitian yang berbunyi:
“ Tidak adanya Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai

4. di kantor camat medan marelان “, Diterima!. Signifikan Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelان sebesar 0,628. Adapun hubungan yang linier Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelان yang dilakukan dengan “uji regresi linier” dengan ketentuan, hasilnya diinterpretasikan jika nilai $b =$ positif (+) berarti menaikkan dan jika nilai $b =$ negatif (-) maka menurunkan. Dan berdasarkan persamaan $Y = a + b (x)$ menghasilkan nilai variabel bebas (x) pelayanan prima yakni 24 adalah 21,626, dan nilai variabel terikat (y) efektivitas kerja terendah yaitu 18 adalah 21,212. Atau dengan demikian dapat diketahui bahwa interpretasi Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelان menaik dari 21,212 menjadi 21,626. Ini berarti mengalami kenaikan sebesar 0,414. Besarnya pengaruh dan determinasi Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelان sebesar 1,1 % sedangkan sisanya sebesar 98,9 % dipengaruhi faktor – faktor lainnya.

5.2. Saran

1. Pelayanan prima merupakan aspek penting dalam menjalankan tugas. Karena, dengan adanya pelayayn prima maka pelaksanaan kegiatan – kegiatan yang diajalankan akan berjalan dengan baik. pelayanan prima telah dipahami secara baik oleh para pegawai dengan distribusi frekuensi 51,4 % dan yang ada saat ini hendaknya lebih ditingkatkan dimasa yang akan datang.

2. Untuk meningkatkan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan prosedur yang tidak berbelit – belit, tidak memakan waktu yang lama, pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki, serta sopan dan ramah dalam bertindak dan bertutur kata terhadap masyarakat. maka dalam meningkatkan efektivitas kerja dibutuhkan pelayanan prima yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanannya.
3. Pengaruh pelayanan prima terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat medan marelan yang berada dalam interpretasi rendah penting kiranya dimaksimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Atep Barata. (2005). *Dasar-dasar pelayanan prima. Cetakkan 2, Jakarta: PT Alex Media Komputindo.*
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Calundun, Rasidin. 2018. *Manjemen Kesehatan.* Makassar: CV Sah Media
- Fadhila. 2014. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi. e-Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 7: 148-157
- Handayani, Tri Rizki. 2017. *Efektivitas Program Pengembangan Usaha Mina Pedesaan (PUMP) Dalam Rangka Penanggulangan Kemiskinan Bagi Masyarakat Nelayan Di Dinas Pertanian Dan Perikanan Kota Medan.* Skripsi: UMSU.
- Keban, Yaremis T,2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Public: Konsep, Teori dan Isu,* Jakarta: gava media.
- Moenir, H A S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT Bumi Aksara
- Normasari,Selvy,dkk. 2013.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. Vol. 6 No. 2 :1-9
- Rahmayanty. Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rihardini. 2012. *Efektifitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan pada Kelompok Simpan Pinjam Perempuan (PNPM MP SPP) di Kecamatan Ranometto Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara pada periode 2010.* Skripsi: UNESA.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2003. *Metode penelitian administrasi.* Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, Edy.2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* PT.Gramedia: Jakarta
- Handayani, Tri Rizki. 2017. *Efektivitas Program Pengembangan Usaha Mina Pedesaan (PUMP) Dalam Rangka Penanggulangan Kemiskinan Bagi Masyarakat Nelayan Di Dinas Pertanian Dan Perikanan Kota Medan.* Skripsi: UMSU.

Sutopo. (2004). *Pelayanan Prima, Jakarta: Lembaga Administtrasi Negara*

Siagian, Sondang P., (2000), *Administrasi Pembangunan. Jakarta: Bumi Aksara*

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo

Peraturan Pemerintah Republic Indonesia Nomor 96 tahun 2012 Tentang
Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public