

**PENGARUH KOMITMEN KERJA DAN ORIENTASI PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI ASN
DI KANTOR CAMAT MEDAN MARELAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



Oleh:

**NAMA : INDRA MORA GUNAWAN SIAGIAN
NPM : 1505161052P
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 14 Maret 2019, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : **INDRA MORA GUNAWAN SIAGIAN**
NPM : **1505161052P**
Program Studi : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMITMEN KERJA DAN ORIENTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI ASN DI KANTOR CAMAT MEDAN MARELAN**

Dinyatakan : (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan uniuik memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

(NEL ARIANTY, SE, MM)

Penguji II

(SAPRINAL MANURUNG, SE, MA)

Pembimbing

(NADIA IKA PURNAMA, SE, M.Si)

Panitia Ujian

Ketua

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.)

Sekretaris

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nama Lengkap : INDRA MORA GUNAWAN SIAGIAN
 N.P.M : 1505161052P
 Program Studi : MANAJEMEN
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 Judul Skripsi : PENGARUH KOMITMEN KERJA DAN ORIENTASI

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : INDRA MORA GUNAWAN SIAGIAN
 N.P.M : 1505161052P
 Program Studi : MANAJEMEN
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 Judul Skripsi : PENGARUH KOMITMEN KERJA DAN ORIENTASI
 PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI
 ASN DI KANTOR CAMAT MEDAN MARELAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
 mempertahankan skripsi.

Medan, Oktober 2018

Pembimbing Skripsi

NADIA IKA PURNAMA, SE, M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

JASMAN SYARIFUDDIN, S.E., M.Si

H. JANURI, S.E., M.M., M.Si



Pembimbing Skripsi

Ketua Program Studi Manajemen

NADIA IKA PURNAMA, SE, M.Si

JASMAN SYARIFUDDIN, S.E., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : INDRA MORA GUNAWAN SIAGIAN
N.P.M : 1505161052P
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KOMITMEN KERJA DAN ORIENTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI ASN DI KANTOR CAMAT MEDAN MARELAN

| Tanggal | Deskripsi Bimbingan Skripsi | Paraf | Keterangan |
|------------|---|-------|------------|
| 25-09-2018 | Perbaikan Bab I karena masalah penulisan dan latar belakang | | |
| 27-09-2018 | Perbaikan ISI Bab I | | |
| 28-09-2018 | ACC Bab I lanjut Bab II | | |
| 01-10-2018 | Perbaikan penulisan dan pendahuluan dari abstrak | | |
| 01-10-2018 | ACC bab II lanjut Bab III | | |
| 06-10-2018 | Perbaikan Abstrak | | |
| 07-10-2018 | ACC Abstrak lanjut Bab IV | | |
| 08-10-2018 | Perbaikan Bab IV | | |
| 09-10-2018 | ACC Bab IV lanjut Bab V | | |
| 10-10-2018 | ACC Bab V lanjut Bab VI | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Medan, Oktober 2018
Diketahui /Disetujui
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing Skripsi

NADIA IKA PURNAMA, SE, M.Si

JASMAN SYARIFUDDIN, SE, M.Si

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

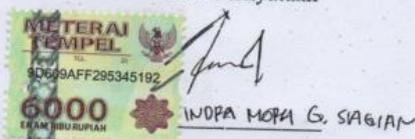
Nama : INOPA MORA G. SAGIAM
NPM : 1505161052P
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi Pembangunan)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan, 23-04-2018
Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

ABSTRAK

INDRA MORA GUNAWAN SIAGIAN. NPM. 1505161052P. Pengaruh Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai ASN di Kantor Camat Medan Marelan. Skripsi. 2018.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah ada pengaruh komitmen kerja dan pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Bentuk penelitian yang digunakan adalah asosiatif, yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Medan Marelan yang berjumlah 43 orang. Peneliti dalam hal ini tidak melakukan teknik pengambilan sampel karena jumlah populasi yang sedikit sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi. Dari hasil penelitian ini dinyatakan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu $2,344 \geq 2,019$ dan t_{hitung} berada di daerah penerimaan H_a sehingga H_a diterima (H_o ditolak), hal ini menyatakan bahwa Komitmen Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Artinya Komitmen Kerja sangat mempengaruhi kinerja dalam perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara Orientasi Pelayanan Publik dan kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan yang menyatakan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu $2,232 \geq 2,019$ dan t_{hitung} berada di daerah penerimaan H_a sehingga H_a diterima (H_o ditolak), hal ini menyatakan bahwa Orientasi Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Artinya Orientasi Pelayanan Publik sangat mempengaruhi kinerja dalam perusahaan. Pengaruh antara Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan pada penelitian ini sudah jelas terbukti ada pengaruh secara simultan, dimana berdasarkan hasil uji F didapat nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $13,855 \geq 2,84$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ sementara nilai F_{tabel} berdasarkan N dengan tingkat signifikan 5% yaitu $dk = n-k-1$ maka $43-2-1 = 40$ adalah 2,84 karena F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} maka H_a diterima (H_o ditolak), artinya ada pengaruh Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan.

Kata Kunci: Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai ASN di Kantor Camat Medan Marelan”**.

Dalam menulis skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tersayang Ayah Julfan Siagian dan Ibu Junaidah yang paling hebat yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril, materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jufrizen, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Nadia Ika Purnama, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, terima kasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Buat serta seluruh keluarga yang telah banyak memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Buat seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan skripsi.

Akhir kata semoga kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Medan, Oktober 2018

Penulis

INDRA MORA GUNAWAN SIAGIAN
1505161052P

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 6 |
| C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| A. Uraian Teori | 9 |
| 1. Kinerja..... | 9 |
| a. Pengertian Kinerja..... | 9 |
| b. Tujuan Penilaian Kinerja | 10 |
| c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja | 13 |
| d. Indikator Kinerja..... | 18 |
| 2. Komitmen Kerja | 20 |
| a. Pengertian Komitmen Kerja | 20 |
| b. Tipe Komitmen Kerja | 22 |
| c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.. | 23 |
| d. Indikator Komitmen Kerja | 25 |

| | |
|---|-----------|
| 3. Orientasi Pelayanan Publik | 26 |
| a. Pengertian Pelayanan Publik | 26 |
| b. Kelompok Pelayanan Publik | 29 |
| c. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan | 31 |
| d. Indikator Pelayanan Publik | 34 |
| B. Kerangka Konseptual | 36 |
| C. Hipotesis | 40 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN..... | 41 |
| A. Pendekatan Penelitian | 41 |
| B. Defenisi Operasional | 41 |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian | 43 |
| D. Populasi dan Sampel | 43 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 48 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 53 |
| A. Hasil Penelitian | 53 |
| B. Pembahasan..... | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 77 |
| A. Kesimpulan | 77 |
| B. Saran..... | 78 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel III-1 Indikator Kinerja..... | 41 |
| Tabel III-2 Indikator Komitmen Kerja..... | 42 |
| Tabel III-3 Indikator Pelayanan Publik..... | 42 |
| Tabel III-4 Skedul Penelitian | 43 |
| Tabel III-5 Skala Likert..... | 44 |
| Tabel III-6 Hasil Uji Validitas Komitmen Kerja (X_1) | 46 |
| Tabel III-7 Hasil Uji Validitas Instrumen Orientasi Pelayanan Publik (X_2)..... | 46 |
| Tabel III-8 Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Pegawai (Y) | 46 |
| Tabel III-9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y..... | 47 |
| Tabel IV.1 Skala Pengukuran Likert..... | 53 |
| Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 54 |
| Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 54 |
| Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 55 |
| Tabel IV-5 Skor Angket untuk Variabel X_1 (Komitmen Kerja) | 56 |
| Tabel IV.6 Skor Angket untuk variabel X_2 (Orientasi Pelayanan Publik) | 58 |
| Tabel IV.7 Skor Angket untuk variabel Y (Kinerja) | 60 |
| Tabel IV.8 Uji Multikolinearitas..... | 63 |
| Tabel IV.9 Uji Autokolerasi..... | 65 |
| Tabel IV.10 Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda | 66 |
| Tabel IV.11 Hasil Uji t (Parsial) | 67 |
| Tabel IV.12 Hasil Uji Signifikan F (Simultan)..... | 71 |
| Tabel IV.13 Hasil Koefisien Determinasi..... | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar II.1 | Pengaruh Komitmen Kerja terhadap Kinerja Pegawai | 36 |
| Gambar II.2 | Pengaruh Orientasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai | 38 |
| Gambar II.3 | Kerangka Konseptual | 40 |
| Gambar 3.1 | Kriteria Pengujian Hipotesis | 51 |
| Gambar 3.2 | Kriteria Pengujian Hipotesis | 52 |
| Gambar IV.2 | Uji Normal P-P Plot | 62 |
| Gambar IV.3 | Scatterplot | 64 |
| Gambar IV.4 | Kriteria Pengujian Hipotesis 1 | 68 |
| Gambar IV.5 | Kriteria Pengujian Hipotesis 2 | 69 |
| Gambar IV.6 | Hasil Kriteria Pengujian Nilai F | 72 |

BAB I

PENDAHULUAN

E. Latar Belakang Masalah

Pengembangan sumber daya aparatur sangat diperlukan karena kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil adalah aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional. Tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Tujuan nasional itu hanya dapat dicapai melalui pembangunan nasional yang terencana, terarah, realitas serta dilaksanakan secara bertahap, bersungguh-sungguh, berdaya guna dan berhasil guna.

Dalam upaya meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Adapun dalam hal ini kinerja yang dimaksud bersifat spesifik dan jelas (1), dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif (2), dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil manfaat dan dampak (3), harus

cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan (4) dan efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif (5).

Kinerja merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu yang biasanya digunakan sebagai dasar penelitian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan. Jadi sebuah organisasi harus mempunyai cara bagaimana agar pegawai dalam organisasi tersebut memiliki kinerja yang baik dan memuaskan. Sehingga bisa mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan baik. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai beberapa diantaranya yakni komitmen organisasional dan pelayanan publik.

Komitmen organisasional didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen memiliki peranan penting pada kinerja seorang pegawai, hal ini karena adanya komitmen yang menjadi acuan serta dorongan yang membuat mereka lebih bertanggungjawab terhadap kewajibannya. Robbins (2009, hal. 94)

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi yang

lambat maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Kegiatan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Marelan termasuk kantor camat dengan tingkat kinerja yang dinilai rendah. Sorotan masyarakat terhadap kinerja pegawainya dinilai kurang memuaskan masyarakat tercermin dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan pegawai Kantor Camat Medan Marelan antara lain seperti kedisiplinan pegawai, sikap perilaku pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia yang kurang memadai. Bahkan sistem dan prosedur yang tidak jelas terkadang membuat masyarakat kebingungan untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Jenis pelayanan yang sering dilakukan masyarakat di Kantor Camat Medan Marelan adalah adalah pembuatan KTP, KK, dan Akte Kelahiran, sedangkan untuk jenis pelayanan yang lain jarang frekuensinya. Sampai saat ini persoalan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Marelan masih ditemui sistim pelayanan publik dengan prosedur berbelit-belit, kurang transparan, lamban, memakan waktu lama dan disertai pula adanya pungutan biaya administrasi yang kurang wajar dan tidak resmi. Padahal tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian dokumen oleh masyarakat bervariasi. Tidak ada waktu yang standard lamanya sebuah dokumen bisa

diselesaikan. Hal ini terlihat ketika masyarakat yang akan membuat atau memperpanjang Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, surat pindah, dan lain sebagainya. Kemudian dokumen yang telah selesai diproses, sistem penyimpanannya tidak rapi sehingga perlu waktu lama untuk mencarinya karena tumpukan penyimpanan dokumen tidak rapi.

Biaya pengurusan dokumen pun tidak ada kepastian, karena tidak ada daftar biaya resmi untuk jenis pengurusan dokumen. Akhirnya biaya dokumen yang dibayar masyarakat sangat tergantung kepada tingkat kesulitan prosedur dan atau kepentingan dokumen bagi masyarakat, sehingga sering terjadi oknum pegawai menetapkan biaya pengurusan dokumen bervariasi dan melebihi ketentuan yang berlaku.

Komitmen petugas dalam pelayanan terlihat banyak petugas pelayanan kurang sungguh-sungguh bekerja dan malah suka menunda pekerjaan, sehingga ada tugas atau pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu dan itu menghambat pekerjaan yang lain. Bahkan sering terjadi, masyarakat sudah menunggu cukup lama di kursi antrian, namun masih ada petugas yang terlambat masuk kantor pada jam kerja. Kesopanan serta keramahan petugas pelayanan, petugas pelayanan sikap dan perilakunya masih kurang sopan dan ramah. Itu terlihat ketika memberikan pelayanan tidak ada yang namanya 3S (senyum, sapa, salam). Hal ini terjadi di semua kasi yang ada di kantor kecamatan di kasi pemerintahan yang lebih sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Lingkungan fisik kantor kecamatan kurang nyaman bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, di samping terlihat kotor dan kumuh karena ada saja sampah kertas yang terlihat lantai dan meja. Juga suasana udara dalam

ruangan yang pengap karena tidak ada alat pendingin ruangan. Begitu juga dengan kurangnya pencahayaan ruangan. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, peralatan dan inventaris kantor yang masih kurang itu bisa dilihat dari jumlah komputer yang ada di kantor kecamatan hanya dua unit.

Keandalan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan masih kurang bisa dipercaya, belum menjanjikan, dan belum konsisten. Selain itu juga bila dilihat dari daya tanggap dan kesigapan aparatur belum mampu memberikan jasa dengan cepat dan bermakna apalagi kesediaan mendengar setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat.

Kompetensi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan masih rendah karena ada sebagian bekerja tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang kemungkinan akibat faktor tingkat pendidikan dan pengalaman aparatur yang rendah.

Permasalahan pekerjaan di Kantor Camat Medan Marelan yang sering muncul adalah kualitas dan kuantitas ketenagaan dimana para pegawai di Kantor Camat Medan Marelan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Para pegawai sering mengeluh terhadap tugasnya hal ini disebabkan diantaranya adalah faktor komitmen organisasional.

Permasalahan mengenai komitmen kerja dalam organisasi adalah kurangnya dukungan, dimana masih rendahnya dukungan yang diberikan kepada sesama pegawai maupun dari pimpinan terhadap pegawai, seperti pegawai Camat Marelan masih mengalami kesulitan menjaga kedisiplinan dalam masuk kerja, karena kurangnya dukungan oleh pimpinan dalam membangkitkan semangat kerja. Serta kurangnya pelibatan kerja, dimana masih rendahnya pelibatan kerja

di Kantor Camat Medan Marelan, seperti pegawai masih kurang aktif dalam membantu pegawai lain dalam menyelesaikan suatu kegiatan pelayanan masyarakat, sehingga kegiatan tersebut menjadi memakan waktu yang lama. Seharusnya jika saling berpartisipasi maka pelibatan kerja akan membangun loyalitas dan semakin meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan ke dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai ASN di Kantor Camat Medan Marelan”**

F. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan latar belakang masalah di atas, adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Petugas pelayanan kurang sungguh-sungguh bekerja dan malah suka menunda pekerjaan, sehingga ada tugas atau pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu dan itu menghambat pekerjaan yang lain.
2. Kurangnya dukungan yang diberikan kepada sesama pegawai maupun dari pimpinan terhadap pegawai dalam membangkitkan semangat kerja
3. Sikap perilaku pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia yang kurang memadai.
4. Pegawai sering tidak tepat waktu ketika masuk jam istirahat

G. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Mengingat terbatasnya waktu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, serta untuk menghindari kesimpangsiuran dalam pembahasan, maka dalam penelitian ini hanya akan mengkaji sebatas pengaruh komitmen kerja dan pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pegawai yang bekerja pada Kantor Camat Medan Marelan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di pada Kantor Camat Medan Marelan, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Apakah komitmen kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan?
- b. Apakah pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan?
- c. Apakah komitmen kerja dan pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan?

H. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis apakah ada pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan?
- b. Untuk menganalisis apakah ada pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan?

- c. Untuk menganalisis apakah ada pengaruh komitmen kerja dan pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan?

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan penulis dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat mengembangkan dan memperluas ilmu, memperkaya teori, dan literatur terutama dalam komitmen kerja dan pelayanan publik agar dapat meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan agar dapat menjadi masukan dan bahan pemikiran serta membantu mengidentifikasi dan memberikan pertimbangan secara lebih lanjut dalam menyangkut komitmen organisasi dan pelayanan publik agar terbentuknya kinerja pegawai yang baik dalam bekerja.

c. Penelitian yang akan datang

Dengan penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi referensi untuk mahasiswa-mahasiswa yang juga akan melakukan penelitian dan sebagai bahan perbandingan bagi para peneliti selanjutnya, khususnya pada permasalahan yang sama dengan variabel penelitian yang lebih luas lagi di masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

D. Uraian Teori

4. Kinerja

e. Pengertian Kinerja

Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *job performance* atau *actual performance*. Istilah *performance* sering di Indonesiakan sebagai performa. Kinerja dapat disebut juga prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.

Menurut Mangkunegara (2013, hal. 67) menyatakan bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Dalam pandangan Prawirosentono (2010, hal. 170) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Adapun Sutrisno (2010, hal. 170) mengemukakan kinerja karyawan adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya.

Lebih spesifik lagi Riani (2011, hal. 97) mengatakan: “Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut teori-teori para ahli diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah satu hal yang penting dalam perusahaan secara kualitas ataupun kuantitas yang dicapai karyawan pada bidang pekerjaannya masing-masing, sehingga karyawan dapat membantu mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi atau perusahaan demi kesuksesan dan kemajuan dari perusahaan itu sendiri.

f. Tujuan Penilaian Kinerja

Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai tujuan. Menurut Rivai (2009, hal. 52) tujuan penilaian kinerja secara umum adalah untuk: meninjau ulang kinerja masa lalu, memperoleh data yang pasti, sistematis dan *factual* dalam penentuan “nilai” suatu pekerjaan, memeriksa kemampuan organisasi, memeriksa kemampuan individu karyawan, menyusun target masa depan, melihat prestasi seseorang secara realistis, memperoleh keadilan dalam sistem pengupahan dan penggajian yang berlaku dalam organisasi, memperoleh data dalam penentuan struktur upah dan gaji sepadan dengan apa yang berlaku secara umum, memungkinkan manajemen mengukur dan mengawasi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan secara lebih akurat, memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif dan rasional dengan serikat pekerja apabila ada atau langsung dengan karyawan, memberikan kerangka berpikir dalam melakukan peninjauan secara berkala terhadap sistem pengupahan dan penggajian yang

berlaku dalam organisasi, memungkinkan manajemen lebih objektif dalam memperlakukan karyawan berdasarkan prinsip-prinsip organisasi yang sehat dan teknik-teknik penilaian yang tidak berat sebelah, membantu manajemen dalam memilih, menempatkan, promosi, memindahkan dan meningkatkan kualitas karyawan, memperjelas tugas pokok, fungsi, kegiatan wewenang dan tanggung jawab satuan-satuan kerja dalam organisasi, yang apabila dapat terlaksana dengan baik akan mempunyai arti yang sangat penting dalam usaha penyederhanaan kerja, menghilangkan atau paling sedikit mengurangi berbagai jenis keluhan karyawan yang apabila tidak terasah dengan baik dapat berakibat para karyawan meninggalkan organisasi dan pindah ke tempat kerja yang lain, menyejajarkan penilaian kinerja dengan bisnis sehingga keefektifan penilaian kinerja dalam mencapai tujuan organisasi, mengetahui latihan yang diperlukan.

Selain itu menurut Nawawi (2013, hal. 235) tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut: Memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja, memastikan tercapainya rencana kerja yang telah disepakati, memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja, memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur sesuai dengan system dengan pengukuran kinerja yang telah disepakati, menjadi alat komunikasi antar bawahan dan pimpinan dalam rangka upaya memperbaiki kinerja organisasi, Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi, membantu memahami proses kegiatan instansi, memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif, menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan, mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan pendapat lain dari Mahmudi (Sembiring, 2012, hal. 87) tujuan pengukuran kinerja sebagai berikut: mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi, menyediakan sarana pembelajaran karyawan, memperbaiki kinerja periode berikutnya, memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward dan punishmen*, memotivasi karyawan, menciptakan akuntabilitas publik.

Lebih spesifik Ruky, (2011, hal. 22) lagi Manfaat dari penilaian kinerja: a) Penyusunan program pelatihan dan pengembangan karyawan , sehingga dapat diketahui dan diidentifikasi pelatihan tambahan apa saja yang masih harus diberikan kepada karyawan untuk membantu agar mampu mencapai standar prestasi yang ditetapkan, b) Penyusunan program sukesi dan kaderisasi, sehingga dapat diidentifikasi siapa saja karyawan yang mempunyai potensi untuk dikembangkan kariernya dengan dicalonkan untuk menduduki jabatan-jabatan yang tanggung jawabnya lebih besar dimasa depan, d) Pembinaan Karyawan, sehingga dapat menjadi sarana untuk meneliti hambatan karyawan untuk meningkatkan prestasinya.

Dengan demikian kinerja karyawan menjadi suatu hal yang sangat penting dan harus ada disuatu organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan dan memajukan perusahaan dalam persaingan global dunia bisnis.

g. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013, hal 67-68) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) sebagai berikut: Faktor kemampuan (*ability*), faktor motivasi (*Motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Adapun menurut Prawirosentono (2010, hal.176-178) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut: Efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin dan Inisiatif

Sedangkan menurut Anoraga (2011, hal 178-179) ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu: Motivasi, pendidikan, disiplin kerja, keterampilan, sikap etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, lingkungan kerja dan iklim kerja, teknologi, sarana produksi, jaminan social, kepemimpinan, kesempatan berprestasi.

Adapun menurut Dharma (2012, hal. 50) ada lima faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu : a) Kejelasan dan penerimaan atas eranan seorang pekerja merupakan taraf pengertian dan penerimaan seorang individu atas tugas yang diberikan kepadanya. Makin jelas pekerja mengenai persyaratan dan sasaran yang dapat dikerjakan untuk kegiatan ke arah tujuan, b) Pelatihan. Suatu kegiatan yang di lakukan oleh perusahaan sebagai proses pembelajaran dengan menggunakan teknik serta metode tertentu untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan khusus yang dibutuhkan dalam lingkungan pekerjaan, c) Tingkat motivasi kerja. Motivasi kerja adalah daya energy yang membara, mendorong, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku, d) Kemampuan, kepribadian dan minat. Yang sesuai dengan minat, kemampuan dan kepribadian

merupakan kecakapan seorang, seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan pekerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam berbagai cara, e) Pendidikan. Suatu proses, teknik dan metode belajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang ke pada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian di atas bawah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang pada dasarnya merupakan kesadaran dari manusia itu sendiri. Bagi perusahaan kinerja karyawan yang baik akan memberikan kontribusi yang baik pula pada perusahaan, dengan demikian tujuan dari perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

h. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013, hal.75) kinerja karyawan dapat diukur dari beberapa indikator: Kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan, sikap kerja

Sedangkan menurut Bernadin dan Russel dalam Sutrisno (2010, hal. 179) indikator kinerja meliputi: *Quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision, interpersonal impact.*

Menurut Bangun (2012, hal 233-234) menyatakan bahwa standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami dengan jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui: jumlah pekerjaan, kehadiran, kemampuan kerja sama

Sedangkan Mathis dan Jackson (2009, hal. 78) berpendapat bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk: kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja, sikap kooperatif.

Maka dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang dipergunakan untuk mengukur *output* dan *outcome* suatu kegiatan.

5. Komitmen Kerja

e. Pengertian Komitmen Kerja

Berkaitan dengan aspek permasalahan mengenai komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Diperlukan kajian teoritis yang merupakan tolak ukur atau landasan untuk menyusun suatu masalah, serta untuk mempermudah pemecahan masalah laporan dalam suatu penelitian ini memerlukan suatu anggaran dasar atau kerangka pemikiran, yaitu beberapa teori yang bertitik tolak pada pendapat para ahli.

Peneliti mengemukakan pendapat komitmen kerja menurut Robbins (2009, hal. 71), yaitu suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Pengertian di atas menunjukkan keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen

organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Pengertian komitmen kerja menurut Luthans dalam bukunya *Perilaku* (2009, hal. 248), yaitu : Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, serta keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Dengan kata lain, pengertian di atas merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Peneliti mengemukakan pendapat Wibowo (2014, hal 430), bahwa: Komitmen kerja didefinisikan sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasional mempengaruhi apakah pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi atau meninggalkan organisasi mencari pekerjaan baru.

Pengertian di atas menunjukkan bahwa komitmen kerja adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan.

Pengertian Komitmen kerja menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012, hal. 151) “Komitmen merujuk pada kesungguhan seorang personel untuk menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dengan sungguh-sungguh, memiliki motivasi dari dalam dirinya untuk menjalankan tugasnya tersebut dan menggunakan segala potensi yang dimilikinya untuk mencapai hasil sebagaimana

dibebankan oleh organisasi terhadap diri personel tersebut”. Lalu pengertian Komitmen kerja menurut Sudarmanto (2015, hal. 102): Komitmen kerja adalah kemampuan individu dan kemauan menyelaraskan perilakunya dengan kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi dan bertindak untuk tujuan atau kebutuhan organisasi.

Dari pengertian diatas, menunjukkan bahwa komitmen merupakan kesungguhan seseorang terhadap pekerjaannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dari setiap pekerjaan yang dimiliki oleh pegawai tersebut.

f. Tipe Komitmen Kerja

Menurut Schermerhorn, Hunt, Obsorn, dan Uhl-Bien (2011, hal. 72) mengemukakan bahwa terdapat dua dimensi utama komitmen organisasional, yaitu *Rational Commitment* dan *Emotional Commitmen*. *Rational Commitment* mencerminkan bahwa pekerjaan memberikan pelayanan pada kepentingan finansial, pengembangan, dan profesional individu. Sedangkan *Emotional Commitment* mencerminkan perasaan bahwa apa yang dilakukan seseorang adalah penting, berharga dan memberikan manfaat nyata bagi orang lain. Dikatakan bahwa kenyataan menunjukkan *Emmotional Commitment* yang kuat pada organisasi didasarkan pada nilai-nilai dan kepentingan orang lain dan memberikan pengaruh positif 4 kali lipat terhadap kinerja daripada *Rational Commitment*, yang didasarkan pada bayaran dan kepentingan sendiri.

Sama halnya dengan Wibowo (2014, hal. 189) juga menyebutkan adanya tiga macam tipe komitmen, yaitu: *Affective Commitment*, adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena keterikatan emosional

pada, dan keterlibatan dengan organisasi, *Continuance Commitment*, adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena kepedulian atas biaya yang berkaitan apabila meninggalkannya, *Normative Commitment*, adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena merasa sebagai kewajiban.

Sedangkan Dahesihsari, (2012, hal. 114) mengusulkan bermacam- macam definisi komitmen yang mencerminkan tiga hal umum, yaitu sebuah orientasi afektif terhadap organisasi (*affective commitment*), pertimbangan tentang biaya jika meninggalkan organisasi (*continuance commitment*), dan tanggung jawab moral untuk tetap dalam organisasi (*normative commitment*).

Berdasarkan pendapatan di atas tiap komponen mencerminkan hubungan anggota dengan organisasinya, hubungan tersebut bermacam-macam. Komitmen mengarah pada kelekatan seseorang terhadap organisasi tempatnya bekerja, namun kelekatan tersebut muncul karena bermacam- macam alasan. Pekerja dengan *affective commitment* yang kuat tetap bekerja pada organisasi tersebut karena mereka ingin melakukannya, pekerja dengan *continuance commitment* yang kuat tetap bekerja pada organisasi tersebut karena mereka butuh, dan pekerja dengan *normative commitment* tetap bekerja pada organisasi tersebut karena mereka merasa harus melakukannya. Oleh karena itu, tiga komponen dari komitmen organisasi mencerminkan perbedaan keadaan psikologis yang berkembang sebagai hasil dari pengalaman berbeda dan akan mengarah pada perilaku yang berbeda, mencakup konsekuensi berbeda terhadap perilaku dalam bekerja.

g. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen kerja menurut Wibowo (2014 : 433) sebagai berikut: *Justice and support* (keadilan dan dukungan), *Shared values* (nilai bersama), *Trust* (kepercayaan), *Organizational Comprehension* (pemahaman organisasional), *Employee involvement* (pelibatan pekerja).

Menurut Steers (dalam Sopiah, 2008, hal. 156) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional adalah sebagai berikut: Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, Kesetiaan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi.

Dalam pandangan Lestari, (2011, hal.65) menyebutkan komitmen terhadap perusahaan dipengaruhi oleh dua hal yaitu *personal predisposition* dan *corporate intervention*. *Personal predisposition* mengandung pengertian kemampuan perusahaan menyeleksi orang-orang yang lebih mempunyai komitmen, sementara *corporate intervention* mengandung arti sejauh mana perusahaan mampu melakukan sesuatu yang membuat karyawan memiliki komitmen.

Sedangkan Menurut Alwi (2010, hal 94) komitmen organisasi dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya adalah nilai-nilai kemanusiaan, komunikasi dua arah yang komprehensif, rasa kebersamaan dan keakraban, visi dan misi organisasi, nilai sebagai dasar perekrutan.

Melihat beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dapat disimpulkan beberapa hal yang

mempengaruhi komitmen organisasi yaitu nilai-nilai yang tercermin dalam budaya organisasi yang merupakan landasan utama dalam membangun komitmen karyawan dimana perusahaan memiliki asumsi bahwa karyawan merupakan aset utama untuk mengembangkan perusahaan. Visi dan misi organisasi yang jelas pada suatu organisasi akan memudahkan karyawan dalam bekerja sehingga karyawan akan bekerja berdasarkan apa yang menjadi tujuan organisasi atau perusahaan. Komitmen organisasi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor personal, karakteristik peran, karakteristik struktur dan pengalaman kerja.

h. Indikator Komitmen Kerja

Komitmen kerja merupakan rasa kepercayaan kepada perusahaan yang besar kecilnya dipengaruhi beberapa indikator pendukung. Indikator menurut pendapat Lincoln (Sopiah, 2010, hal. 156) yaitu meliputi: Kemauan, kesetiaan, kebanggaan.

Sedangkan menurut Kristanto (2015, hal. 87) ada tiga indikator komitmen organisasional yaitu: *Affective Commitment*: Motivasi meraih prestasi dalam pekerjaan diorganisasi, *Continuance Commitment*: Menghindari kerugian financial yang bisa merugikan organisasi, *Normative Commitment*: Melakukan kewajiban yang sepatutnya dilakukan.

Dalam pandangan Nichols (1991) (Soekidjan, 2009, hal. 84), Tiga pilar komitmen yang perlu dibangun adalah: Rasa memiliki (*a sense of belonging*), Rasa bergairah terhadap pekerjaannya, Kepemilikan terhadap organisasi (*ownership*).

Menurut Steers (1985, hal.53) komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu : identifikasi, keterlibatan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi atau perusahaannya.

Berdasarkan pada uraian diatas maka aspek-aspek komitmen organisasi yaitu *affective commitment*, *continuance commitment* dan *normative commitment*. Sedangkan menurut Steers aspek-aspek komitmen digolongkan menjadi aspek identifikasi, aspek keterlibatan dan aspek loyalitas karyawan. Dari pengertian-pengertian aspek-aspek di atas dapat disimpulkan bahwa *affective commitment* identik dengan aspek loyalitas karyawan bedanya, *continuance commitment* identik dengan aspek identifikasi dan *normative commitment* identik dengan aspek keterlibatan.

6. Orientasi Pelayanan Publik

a. Pengertian Orientasi Pelayanan Publik

Orientasi pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah

memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Sinambela (2011, hal. 5) “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan”.

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi: Kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dalam pandangan Dwiyanto (2011, hal. 128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan Winarsih (2012, hal. 5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik

maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lebih spesifik lagi Surjadi (2012 hal, 7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

b. Kelompok Orientasi Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat tiga kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik meliputi: Pelayanan barang publik meliputi a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara

atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Orientasi Pelayanan atas Jasa Publik, meliputi a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan administrative meliputi a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda b) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

c. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain: Faktor

Kesadaran, Faktor Aturan, meliputi: kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, disiplin dalam pelaksanaan. Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan dan Keterampilan, Faktor Sarana Pelayanan, Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain: Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa, Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin, Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya, Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

d. Indikator Orientasi Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, dkk (Pasolong, 2011, hal. 135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati)

Menurut Tjiptono (2012, hal 27) menyatakan terdapat delapan indikator pelayanan publik, yaitu: Kinerja (*performance*), Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), Kehandalan (*reliability*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), Daya tahan (*durability*), *Serviceability*, *Estetika*, Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Dalam studinya Parasuraman dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara (2012, hal. 170) menyimpulkan terdapat lima dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas pelayanan) sebagai berikut: a) Tangibles b) Reliability c) Responsiveness d) Assurance, e) Empathy.

Berbeda dengan pendapat Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2012, hal. 178) yang mengatakan terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang berorientasi pada proses yaitu: a) Responsivitas : mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap layanan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers. b) Responsibilitas : suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. c) Akuntabilitas : suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Selanjutnya, Fitzsimmons (Sinambela (2011, hal. 7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu: a) Reliabilitas (*reliability*) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar. b) Ketampakan fisik (*tangibles*) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. c) Responsivitas (*responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. d) Kepastian (*assurance*) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika moral dalam memberikan pelayanan. e) Empati (*empathy*) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Pasolong (2011, hal. 135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan*. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

E. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh komitmen Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai akan lebih terorganisir baik dengan adanya komitmen. Komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap organisasi yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada serta tekad mengabdikan kepada organisasi. Pegawai yang berkomitmen akan bekerja secara maksimal karena mereka menginginkan kesuksesan organisasi tempat dimana mereka bekerja. Mereka akan memiliki pemahaman tentang tugasnya. Pegawai tersebut akan terlibat dalam pekerjaan yang penuh tanggung jawab. Tapi, pekerjaan tersebut tidak sebagai beban semata melainkan tugas dalam pelayanan publik. Komitmen karyawan tidak akan tumbuh dengan sendirinya, ada hubungan yang signifikan antara komitmen dan kinerja, apabila komitmen organisasi baik yang tinggi maupun yang rendah akan berdampak pada: 1) karyawan; misalnya terhadap perkembangan kinerja dan karier karyawan di organisasi; (2) organisasi; pimpinan yang berkomitmen tinggi pada organisasi akan menimbulkan kinerja organisasi yang tinggi, tingkat absensi berkurang, loyalitas karyawan dan sebagainya.

Hasil Penelitian Faustyna (2014). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen pada Tugas Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Dharma Deli Medan. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Dharma Deli Medan.



Gambar II.1
Pengaruh Komitmen Kerja terhadap Kinerja Pegawai

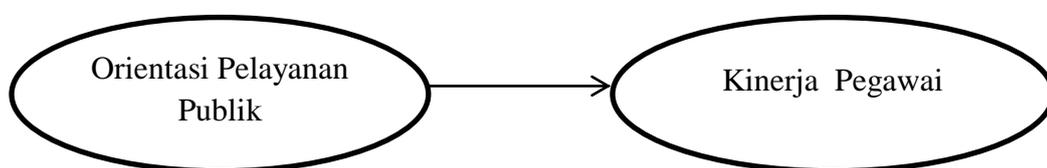
2. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara sebagai lembaga yang mengedepankan jasa dan kepercayaan terhadap masyarakat, harus tetap memahami perilaku dan keinginan para masyarakat dalam pemanfaatan jasa layanan bencana dan kebijaksanaan lembaga berupa standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik yang menyebabkan masyarakat menjadi puas.

Berbicara masalah pelayanan, maka yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan sebuah pelayanan adalah para pekerja atau pegawai. Dalam menghadapi berbagai kendala dan keluhan masyarakat, maka salah satu yang perlu

dibenahi adalah kemampuan kerja sumber daya manusianya. Dengan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, maka otomatis pelayanan yang akan diberikan tentu akan lebih baik.

Untuk memberikan pelayanan terbaik, organisasi harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik. Upaya peningkatan kemampuan pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Melihat hal tersebut, maka peran kinerja sangatlah penting, terutama dalam mendorong tercapainya tujuan organisasi. Kinerja dari setiap pekerja harus mempunyai nilai tambah bagi suatu organisasi atas penggunaan sumber daya yang telah dikeluarkan. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai jika didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi. Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.



Gambar II.2
Pengaruh Orientasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai

3. Pengaruh Komitmen Kerja dan Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai

Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dalam bekerja dan juga

komitmennya terhadap bidang yang ditekuninya. Menurut Sutarjo (2011, hal. 58) mengatakan bahwa sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan keterampilan yang dimiliki. Seorang individu yang memegang suatu jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Menurut Armstrong (2009, hal. 9) mengemukakan bahwa kinerja merupakan proses sistematis untuk memperbaiki kinerja organisasional dengan mengembangkan kinerja individu dan tim.

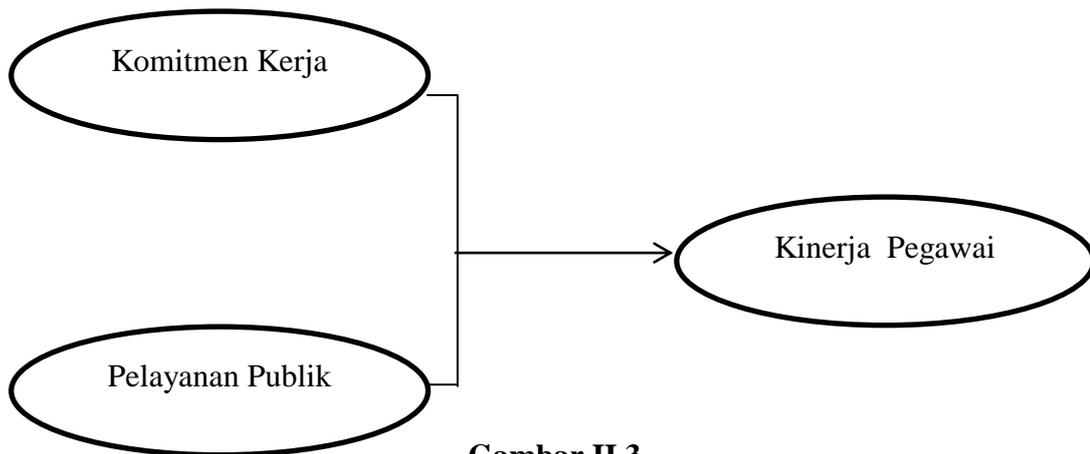
Merupakan sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dengan memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka kerja yang disepakati tentang tujuan terencana, standar dan persyaratan kompetensi.

Sumber daya manusia dituntut atau menunjukkan kapasitas atau kemampuan individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaannya. Menurut Wibowo (2014, hal. 217) menyatakan bahwa “Pelayanan merupakan suatu kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Setiap organisasi berusaha mencapai tujuannya dengan menggunakan segenap sumber daya manusia yang dimiliki. Oleh karenanya tujuan setiap sumber daya manusia dalam organisasi harus dijaga agar selaras dengan tujuan organisasi. Menurut Newstrom (2011, hal. 223) “Komitmen kerja merupakan ukuran tentang keinginan bekerja untuk tetap dalam perusahaan di masa depan”.

Komitmen berhubungan dengan kuat dan terikat dengan organisasi di tingkat emosional. Sering mencerminkan keyakinan pekerja dalam misi dan

tujuan perusahaan, keinginan mengembangkan usaha dalam penyelesaian, dan intensi melanjutkan bekerja disana. Menurut Sumarno (2010, hal. 25) mengungkapkan bahwa “Komitmen organisasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja yang tinggi pula”. Oleh sebab itu individu yang memiliki komitmen yang kuat dalam organisasi maka semakin besar juga usaha mereka dalam menyelesaikan tugas tugas pekerjaannya yang akan berimbas pada kinerja yang baik, yang akan berguna bagi organisasinya.



Gambar II.3
Kerangka Konseptual

F. Hipotesis

Menurut Juliandi dan Irfan (2013, hal. 45) menyatakan: Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian.

1. Ada pengaruh komitmen kerja terhadap terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan.
2. Ada pengaruh pelayanan publik terhadap terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan.

3. Ada pengaruh komitmen kerja dan pelayanan publik terhadap terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah asosiatif, yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungan dalam hal ini adalah kausal (hubungan sebab akibat), yakni dengan adanya perubahan suatu variabel akan diikuti perubahan variabel yang lain.

B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi operasional adalah:

Tabel III.1
Defenisi Operasional Penelitian

| No | Variabel | Defenisi Konseptual | Defenisi Operasional | Indikator | Skala | Butir Pernyataan |
|----|---------------------|--|--|---|-------|--------------------------------|
| 1 | Kinerja (Y) | Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2013, hal. 67), Prawirosentono (2010, hal. 170), Sutrisno (2010, hal. 170), Riani (2011, hal. 97) | Indikator kinerja meliputi: <i>Quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision, interpersonal impact</i> . Sutrisno (2010, hal. 179), Mangkunegara (2013, hal.75), Bangun (2012, hal 233-234, Mathis dan Jackson (2009, hal. 78) | a. Kualitas Kerja, b. Kuantitas Kerja, c. Kendala Kerja, d. Sikap Kerja, | 1-5 | 1,2,3, 4,5,6 7,8 9,10 |
| 2 | Komitmen Kerja (X1) | Komitmen kerja yaitu suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan serta kemauan Kesetiaan Kebanggaan nannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Robbins (2009, hal. 71), Luthans (2009, hal. 248), Wibowo (2014, hal 430), Sulistyastuti (2012, hal. 151) | Ada tiga indikator komitmen organisasional yaitu: <i>Affectife Commitment, Continuance Commitment, Normative Commitmen</i> (2015, hal. 87), (Sopiah, 2010, hal. 156), (Soekidjan, 2009, hal. 84), Steers (1985, hal.53) | a. Kemauan b. Kesetiaan c. Kebanggaan | 1-5 | 1,2,3,4 5,6,7, 8,9,10 |

| | | | | | | |
|---|----------------------|--|---|---|-----|---|
| 3 | Pelayanan publik (Y) | <p>Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sinambela (2011, hal. 5), Dwiyanto (2011, hal. 128), Winarsih (2012, hal. 5), Surjadi (2012 hal, 7)</p> | <p>Indikator pelayanan publik, yaitu: Kinerja (<i>performance</i>), Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (<i>features</i>), Kehandalan (<i>realibility</i>), Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>corformance to specification</i>), Daya tahan (<i>durability</i>), <i>Serviceability</i>, <i>Estetika</i>, Kualitas yang dipersepsikan (<i>perceived quality</i>). Tjiptono (2012, hal 27), Parasuraman (2012, hal. 170), Winarsih (2012, hal. 178), Sinambela (2011, hal. 7).</p> | <p>a. Bukti Langsung b. Kehandalan c. Daya tanggap d. Jaminan e. Empati</p> | 1-5 | <p>1,2 3,4 5,6 7,8 9,10</p> |
|---|----------------------|--|---|---|-----|---|

1) Kinerja (Y)

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Tabel III-1
Indikator Kinerja

| No | Indikator | No. Pernyataan |
|----|-----------------|----------------|
| 1. | Kualitas Kerja | 1.2 |
| 2. | Kuantitas Kerja | 3.4 |
| 3. | Kendala Kerja | 5.6 |
| 4. | Sikap Kerja | 7.8 |

Sumber: Mangkunegara (2013, hal. 75)

2) Komitmen Kerja (X_1)

Komitmen kerja adalah kemampuan individu dan kemauan menyelaraskan perilakunya dengan kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi dan bertindak untuk tujuan atau kebutuhan organisasi..

Tabel III-2
Indikator Komitmen Kerja

| No | Indikator | No. Pernyataan |
|----|------------|----------------|
| 1. | Kemauan | 1,2,3 |
| 2. | Kesetiaan | 4,5,6 |
| 3. | Kebanggaan | 7,8,9 |

Sumber: Handoko (2009, hal. 297)

3) Pelayanan Publik (X_2)

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Tabel III-3
Indikator Pelayanan Publik

| No | Indikator | No. Pernyataan |
|----|----------------|----------------|
| 1. | Bukti Langsung | 1,2 |
| 2. | Kehandalan | 3,4 |
| 3. | Daya tanggap | 5,6 |
| 4. | Jaminan | 7,8 |
| 5. | Empati | 9,10 |

Sumber: Pasolong (2011, hal.135)

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Jl. Kapten Rahmad Buddin No.190, Terjun, Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara 20255.

2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilakukan mulai bulan Juli 2018 sampai dengan Oktober 2018.

Tabel III-4
Skedul Penelitian

| No. | Kegiatan | Bulan | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | | Juli | | | | Agustus | | | | September | | | | Oktober | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Pra Riset | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Pengajuan Judul | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Penyusunan Proposal | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| 4. | Seminar Proposal | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| 5. | Pengumpulan Data | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 6. | Penyusunan Skripsi | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | |
| 7. | Bimbingan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ |
| 8. | Sidang Meja Hijau | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012, hal. 115) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Medan Marelan yang berjumlah 43 orang. Peneliti dalam hal ini tidak melakukan teknik pengambilan sampel karena jumlah populasi yang sedikit sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Angket/ Kuesioner

Angket/ kuesioner, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada pegawai Kantor Camat Medan Marelan, berkaitan dengan komitmen kerja dan orientasi pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja pegawai dengan menggunakan skala *likert* dan setiap pertanyaan mempunyai lima opsi jawaban, yaitu :

Tabel III-5
Skala Likert

| Pertanyaan | Bobot |
|-----------------------|-------|
| - Sangat setuju | 5 |
| - Setuju | 4 |
| - Kurangsetuju | 3 |
| - Tidak setuju | 2 |
| - Sangat tidak setuju | 1 |

Sumber: Juliandi dan Irfan (2013, hal 72)

Skala pengukuran dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju bertujuan untuk menunjukkan keakraban, intensitas atau frekuensi atas jawaban responden dari pertanyaan atau pertanyaan dari variabel yang diteliti.

Agar hasil koefisien dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data, maka harus melewati uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

a. Validitas

Diketahui untuk mengetahui tingkat kevaliditas dari instrumen kuisioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Validitas konstruk pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir dengan skor total menggunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

(Juliandi dan Irfan, 2013, hal. 79)

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel (X) dan variabel (Y)
- n = Banyaknya pasangan pengamatan
- $\sum x_i$ = Jumlah pengamatan variabel X
- $\sum y_i$ = Jumlah pengamatan variabel Y
- $(\sum x_i^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel X
- $(\sum y_i^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel Y
- $(\sum x_i)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel X
- $(\sum y_i)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel Y
- $(\sum x_i y_i)$ = Jumlah hasil kali variabel X dan Y

Ketentuan apakah suatu butir instrumen valid atau tidak adalah melihat nilai probabilitas koefisien korelasinya. Dengan dilihat dari nilai *Sig(2 tailed)* dan membandingkannya dengan taraf signifikan (α) yang ditentukan peneliti. Bila nilai *Sig (2 tailed)* $\leq 0,05$, maka butir instrument valid, jika nilai *Sig (2 tailed)* $> 0,05$, maka butir instrumen tidak valid.

Berikut ini adalah hasil uji validitas setiap variabel sebagai berikut:

Tabel III-6
Hasil Uji Validitas Komitmen Kerja (X₁)

| No. Butir | <i>r</i> hitung | r tabel | Status |
|-----------|-----------------|---------|--------|
| 1. | 0,671 | 0,300 | Valid |
| 2. | 0,625 | 0,300 | Valid |
| 3. | 0,658 | 0,300 | Valid |
| 4. | 0,549 | 0,300 | Valid |
| 5. | 0,681 | 0,300 | Valid |
| 6. | 0,586 | 0,300 | Valid |
| 7. | 0,588 | 0,300 | Valid |
| 8. | 0,578 | 0,300 | Valid |
| 9. | 0,554 | 0,300 | Valid |
| 10. | 0,699 | 0,300 | Valid |

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Tabel III-7
Hasil Uji Validitas Instrumen Orientasi Pelayanan Publik (X₂)

| No. Butir | <i>r</i> hitung | r tabel | Status |
|-----------|-----------------|---------|--------|
| 1. | 0,747 | 0,300 | Valid |
| 2. | 0,485 | 0,300 | Valid |
| 3. | 0,610 | 0,300 | Valid |
| 4. | 0,633 | 0,300 | Valid |
| 5. | 0,616 | 0,300 | Valid |
| 6. | 0,731 | 0,300 | Valid |
| 7. | 0,514 | 0,300 | Valid |
| 8. | 0,721 | 0,300 | Valid |
| 9. | 0,750 | 0,300 | Valid |
| 10. | 0,758 | 0,300 | Valid |

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Tabel III-8
Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Pegawai (Y)

| No. Butir | r_{hitung} | r_{tabel} | Status |
|-----------|--------------|-------------|--------|
| 1. | 0.588 | 0,300 | Valid |
| 2. | 0.566 | 0,300 | Valid |
| 3. | 0.541 | 0,300 | Valid |
| 4. | 0.646 | 0,300 | Valid |
| 5. | 0.505 | 0,300 | Valid |
| 6. | 0.695 | 0,300 | Valid |
| 7. | 0.650 | 0,300 | Valid |
| 8. | 0.511 | 0,300 | Valid |
| 9. | 0.693 | 0,300 | Valid |
| 10. | 0.575 | 0,300 | Valid |

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing variabel (Komitmen Kerja, Fasilitas di kinerja) ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

b. Uji Reliabelitas

Pengujian reliabelitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Menurut Juliandi dan irfan (2013, hal. 86) dikatakan reliabel bila hasil Cronbach Alpha > 0,60, dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

(Juliandi dan Irfan, 2013, hal 86)

Keterangan :

- r = Reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = Total varians butir
- σ_1^2 = Varians total

Kriteria pengujian reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut :

- a) Jika nilai koefisien reliabilitas yakni $\geq 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.
- b) Jika nilai koefisien reliabilitas yakni $< 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang kurang baik.

Hasilnya seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel III9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁, X₂, dan Y

| Variabel | Nilai Reliabilitas | Keterangan |
|--|--------------------|------------|
| Komitmen Kerja (X ₁) | 0,753 > 0,60 | Reliabel |
| Orientasi Pelayanan Publik (X ₂) | 0,754 > 0,60 | Reliabel |
| Kinerja Pegawai (Y) | 0,748 > 0,60 | Reliabel |

Dari hasil pengujian reliabilitas komitmen kerja nilai koefisiennya 0,753 > 0,60, Orientasi Pelayanan Publik 0,754 > 0,60 dan Kinerja Pegawai 0,748 > 0,60, maka dapat disimpulkan instrumen yang dapat diuji reliabel (terpercaya).

2) Interview awal (wawancara)

Interview merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan seseorang.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, menurut Juliandi (2013, hal. 89) analisis data kuantitatif adalah analisis data-data yang mengandung angka-angka atau numerik tertentu. Kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus-rumus dibawah ini :

1. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

Sugiyono (2012, hal. 277)

Dimana :

| | |
|-----------------|---|
| Y | = Kinerja Pegawai |
| a | = Konstanta |
| b_1 dan b_2 | = besaran koefisien regresi dari masing-masing variable |
| X_1 | = Komitmen Kerja |
| X_2 | = Pelayanan Publik |

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis berganda, agar didapat perkiraan yang efisien dan tidak biasa maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik. Pengujian ini dimaksudkan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Menurut Azuar (2013, hal.169) ada beberapa kriteria persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi untuk bisa menggunakan regresi berganda, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal. Azuar (2013, hal.169)

b. Uji Multikoleniaritas

Digunakan untuk menguji apakah pada regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat/tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikoleniaritas, demikian juga sebaliknya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Azuar (2013, hal.170)

Uji multikolonieritas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (*Variance Inflasi Factro*) dan koefisien korelasi antara variabel bebas. Kriteria yang digunakan adalah:

- 1) Jika nilai VIF disekitar angka 1 atau memiliki toleransi mendekati 1, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolonieritas.
- 2) Jika koefisiensi antara variabel bebas kurang dari 0,10, maka menunjukkan adanya multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksaman varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskesdasitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Azuar (2013, hal.170)

Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidaka ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskesdastisitas.

3. Uji -t

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel bebas dengan variabel terikat. Dihitung dengan rumus :

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r_{xy})^2}}$$

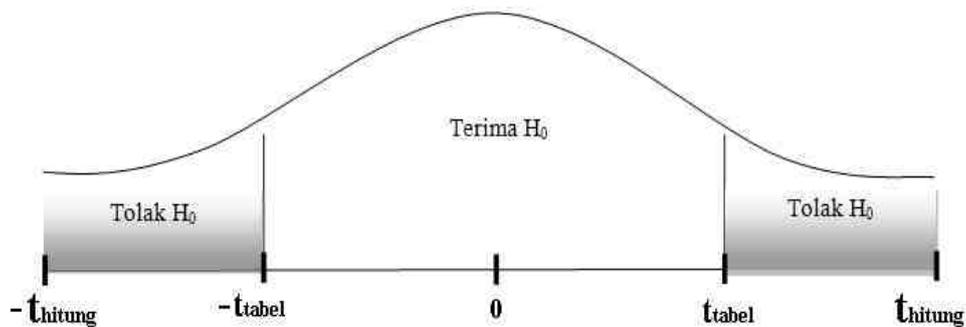
(Sugiyono, 2012, hal. 250)

Keterangan :

t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

rt = Korelasi parsial yang ditentukan

n = Jumlah sampel



Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis

Ketentuan :

Jika nilai t dengan probability korelasi yakni *sig-2 tailed* < taraf signifikan (α) sebesar 0,05, maka H₀ diterima, sehingga tidak ada korelasi tidak signifikan antara variabel X dan Y, sedangkan jika nilai t dengan probabilitas t dengan korelasi yakni *sig-2 tailed* > taraf signifikan (α) sebesar 0,05, maka H₀ ditolak, sehingga ada korelasi signifikan antara variabel X dan Y.

4. Uji F

Untuk mengetahui hipotesis variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama-sama digunakan uji F dengan rumus :

$$F_h = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

(Sugiono, 2012, hal. 257)

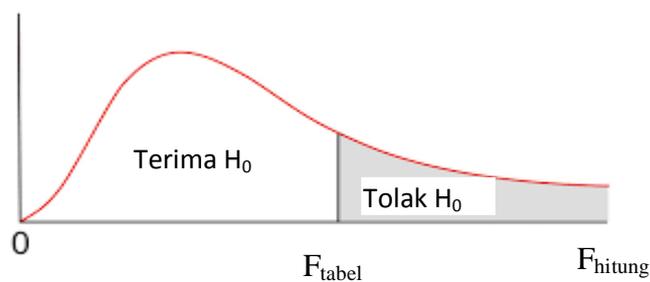
Keterangan :

F_h = Tingkat Signifikan

R^2 = Koefisien korelasi berganda yang telah ditemukan

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel



Gambar III-2. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji Korelasi Simultan (Uji F)

Keterangan:

F_{hitung} = Hasil perhitungan korelasi komitmen kerja dan pelayanan publik terhadap kinerja.

F_{tabel} = Nilai F dalam tabel F berdasarkan n

Kriteria pengujian:

- a) Tidak signifikan jika H_0 diterima dan H_a ditolak bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $-F_{hitung} > F_{tabel}$.

b) Signifikan jika H_0 ditolak dan H_a diterima bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $F_{hitung} > -F_{tabel}$.

5. Koefisien Determinasi (D)

Untuk menguji koefisien determinasi (D), yaitu untuk mengetahui seberapa besar presentase yang dapat dijelaskan variabel bebas terhadap terikat :

$$D = R^2 \times 100 \%$$

(Sudjana, 2006, hal. 370)

Keterangan :

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien Korelasi Berganda

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Medan Marelan. Dalam penelitian ini disebarakan angket sebanyak 43 angket sesuai dengan jumlah sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini. Maka dengan menyebarkan tersebut dimana penulis berhasil menghimpun data yang telah dikembalikan oleh responden. Adapun angket pernyataan yang penulis harapkan untuk dijawab oleh para responden adalah terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel Komitmen Kerja (X1), 10 pernyataan untuk Orientasi Pelayanan Publik (X2) dan 10 pernyataan untuk Kinerja (Y) dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.1
Skala Pengukuran Likert

| PERNYATAAN | BOBOT |
|---------------------|--------------|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Kurang Setuju | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Data ketentuan diatas berlaku baik dalam menghitung variabel Komitmen Kerja (X1), variabel Orientasi Pelayanan Publik (X2), maupun variabel Kinerja (Y).

1. Karakteristik Responden

Data didalam tabel dibawah ini menunjukkan jenis kelamin, usia ,dan pendidikan.

a. Karakteristik Responden

Untuk mengetahui identitas responden maka dapat dilihat dari karakteristik responden sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Tabel IV. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Jenis Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Laki-laki | 26 | 60,4 | 60,4 | 60,4 |
| Perempuan | 17 | 39,6 | 39,6 | 100,0 |
| Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Berdasarkan tabel IV-2 di atas menunjukkan bahwa dari 43 responden, dimana mayoritas responden adalah laki-laki berjumlah 26 orang (60,4%) sedangkan responden perempuan berjumlah 17 orang (39,6%) Perempuan.

2) Usia

Tabel IV. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Usia

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid <25 Tahun | 13 | 30,2 | 30,2 | 30,2 |
| 25-35 Tahun | 14 | 32,6 | 32,6 | 62,8 |
| 36-45 Tahun | 15 | 34,9 | 34,9 | 97,7 |
| > 45 Tahun | 1 | 2,3 | 2,3 | 100,0 |
| Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Berdasarkan tabel IV-3 di atas menunjukkan bahwa dari 43 responden mayoritas usia responden adalah usia 36-45 terdapat 15 orang (34,9%) mayoritas kedua adalah usia responden 25-35 terdapat 14 orang (32,6%), untuk usia <25 terdapat 13 orang (30,2%), Usia > 45 ada 1 orang (2,3%).

3) Pendidikan

Tabel IV.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Pendidikan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid SLTA | 3 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| Diploma | 10 | 23,3 | 23,3 | 30,2 |
| Sarjana | 30 | 69,8 | 69,8 | 100,0 |
| Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Berdasarkan tabel IV-4 di atas menunjukkan bahwa dari 43 responden mayoritas tingkat pendidikan adalah S1 terdapat 30 orang (69,8%) yang pendidikannya Diploma 10 orang (23,3%), dan untuk tingkat SLTA 3 orang (7,0%).

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk lebih membantu, berikut ini penulis akan menyajikan perincian tabel hasil skor jawaban responden dari kuisisioner/angket yang telah penulis sebarakan, yaitu sebagai berikut :

a) Variabel Komitmen Kerja (X1)

Tabel IV-5
Skor Angket untuk Variabel X1 (Komitmen Kerja)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|------|----|------|----|-----|----|-----|-----|---|--------|-----|
| NO. PER | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | JUMLAH | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 13 | 30,2 | 26 | 60,5 | 3 | 7,0 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 2 | 16 | 37,2 | 23 | 53,5 | 3 | 7,0 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 3 | 12 | 27,9 | 30 | 69,8 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 4 | 18 | 41,9 | 24 | 55,8 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 5 | 16 | 37,2 | 26 | 60,5 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 6 | 18 | 41,9 | 24 | 55,8 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 7 | 18 | 41,9 | 22 | 51,2 | 3 | 7,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 8 | 19 | 44,2 | 22 | 51,2 | 2 | 4,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 9 | 19 | 44,2 | 23 | 53,5 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 10 | 13 | 30,2 | 29 | 67,4 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |

Sumber : Data Diolah SPSS 16

Dari tabel diatas dapat diuraian sebagai berikut :

Dari tabel diatas dapat diuraian sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di kantor camat ini. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang (60,5%) .
2. Jawaban responden tentang saya merasa masalah yang terjadi di instansi menjadi permasalahan saya juga. Mayoritas responden menjawab dengan setuju 23 orang (53,5%).
3. Jawaban responden tentang saya merasa menjadi bagian keluarga pada instansi ini. Mayoritas responden menjawab dengan setuju 30 orang (69,8%).

4. Jawaban responden tentang saya sulit meninggalkan instansi ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja ditempat lain. Mayoritas responden menjawab sama dengan setuju 24 orang (55,8%).
5. Jawaban responden tentang akan terlalu merugikan bagi saya untuk meninggalkan instansi ini. Mayoritas responden menjawab dengan setuju 26 orang (60,5%).
6. Jawaban responden tentang instansi ini layak mendapatkan kesetiaan dari saya. Mayoritas responden menjawab dengan setuju 24 orang (55,8%).
7. Jawaban responden tentang saya merasa instansi ini telah banyak berjasa bagi hidup saya. Mayoritas responden menjawab dengan setuju 22 orang (51,2%).
8. Jawaban responden tentang saya merasa memberikan banyak kontribusi bagi instansi ini. Mayoritas responden menjawab dengan setuju 22 orang (51,2%).
9. Jawaban responden tentang Sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang. Mayoritas responden menjawab dengan setuju 23 orang (53,5%).
10. Jawaban responden tentang Saya akan berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi instansi. Mayoritas responden menjawab dengan setuju 29 orang (67,4%).

Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju untuk pernyataan-pernyataan yang ada pada indikator variabel Komitmen Kerja yang di terapkan di Kantor Camat Medan Marelan.

b) Variabel Orientasi Pelayanan Publik (X2)

Tabel IV.6
Skor Angket untuk variabel X2 (Orientasi Pelayanan Publik)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|------|----|------|----|------|----|---|-----|------|--------|-----|
| NO. | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | JUMLAH | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 4 | 9,3 | 21 | 48,8 | 17 | 39,5 | 0 | 0 | 17 | 39,5 | 43 | 100 |
| 2 | 3 | 7,0 | 28 | 65,1 | 12 | 27,9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 3 | 6 | 14,0 | 27 | 62,8 | 10 | 23,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 4 | 6 | 14,0 | 30 | 69,8 | 7 | 16,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 5 | 5 | 11,6 | 31 | 72,1 | 6 | 14,0 | 0 | 0 | 1 | 2,3 | 43 | 100 |
| 6 | 10 | 23,3 | 23 | 53,5 | 9 | 20,9 | 0 | 0 | 1 | 2,3 | 43 | 100 |
| 7 | 9 | 20,9 | 24 | 55,8 | 9 | 20,9 | 0 | 0 | 1 | 2,3 | 43 | 100 |
| 8 | 6 | 14,0 | 30 | 69,8 | 7 | 16,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 9 | 7 | 16,3 | 26 | 60,5 | 9 | 20,9 | 0 | 0 | 1 | 2,3 | 43 | 100 |
| 10 | 11 | 25,6 | 20 | 46,5 | 11 | 25,6 | 0 | 0 | 1 | 2,3 | 43 | 100 |

Sumber : Data Diolah SPSS 16

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang saya memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Marelan kepada masyarakat. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang (48,8%).
2. Jawaban responden tentang prosedur/tahapan alur pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Marelan mudah untuk saya pahami. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 28 orang (65,1%).
3. Jawaban responden tentang petugas memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang (62,8%).

4. Jawaban responden tentang petugas sangat disiplin dalam memberikan pelayanan, Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang (69,8%).
5. Jawaban responden tentang persyaratan pelayanan yang diminta oleh Kantor Kecamatan Medan Marelan tidak berbelit-belit. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 orang (72,1%).
6. Jawaban responden tentang petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang (53,5%).
7. Jawaban responden tentang petugas sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang (55,8%).
8. Jawaban responden tentang penataan ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Marelan bersih dan rapi. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang (69,8%).
9. Jawaban responden tentang petugas bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang (60,5%).
10. Jawaban responden tentang petugas memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 20 orang (46,5%).

Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju untuk pernyataan – pernyataan yang ada pada indikator variabel Orientasi Pelayanan Publik yang di terapkan di Kantor Camat Medan Marelan.

c) Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Tabel IV.7
Skor Angket untuk variabel Y (Kinerja)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|------|----|------|----|-----|----|---|-----|---|--------|-----|
| No. Pernyataan | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 15 | 34,9 | 25 | 58,1 | 3 | 7,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 2 | 16 | 37,2 | 27 | 62,8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 3 | 8 | 18,6 | 35 | 81,4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 4 | 16 | 37,2 | 27 | 62,8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 5 | 12 | 27,9 | 30 | 69,8 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 6 | 17 | 39,5 | 26 | 60,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 7 | 18 | 41,9 | 24 | 55,8 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 8 | 23 | 53,5 | 20 | 46,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 9 | 17 | 39,5 | 25 | 58,1 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |
| 10 | 15 | 34,9 | 27 | 62,8 | 1 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 100 |

Sumber : Data Diolah SPSS

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu mengutamakan kualitas setiap melakukan pekerjaan. mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang (58,1%).
2. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu memiliki kecepatan pekerjaan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang (62,8%).
3. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu menyelesaikan tugas atau pekerjaan tepat pada waktunya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang (81,4%).
4. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu menjadi yang terbaik dan terandal dalam pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang (62,8%).

5. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu mempunyai inisiatif tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang (69,8%).
6. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu memahami pekerjaan yang diberikan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang (60,5%).
7. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu dapat diajak bekerja sama dengan rekan-rekan sekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang (55,8%).
8. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu selalu bersikap baik terhadap atasan dan rekan kerja yang lain, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang (53,5%).
9. Jawaban responden tentang Bapak/Ibu mengerjakan tugas yang menjadi tanggung jawab tanpa disuruh oleh pimpinan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang (58,1%).
10. Jawaban responden tentang Bersedia bekerja melewati batas waktu normal (lembur) jika pekerjaan belum selesai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang (62,8%).

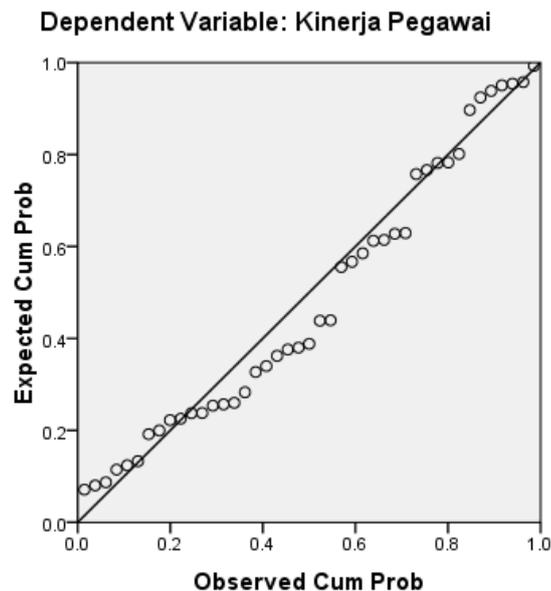
Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju untuk pernyataan – pernyataan yang ada pada indikator variabel kinerja yang di terapkan di Kantor Camat Medan Marelan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak. Yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV.2 Uji Normal P-P Plot

Berdasarkan gambar diatas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini normal.

b. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk menguji apakah pada regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat atau tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antara variabel bebas, maka terjadi multikolinieritas, demikian juga sebaliknya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $< 0,05$ sama dengan $VIF > 5$. Hasil uji *multikolinieritas* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.8
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

| Model | Collinearity Statistics | |
|----------------------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| Komitmen Kerja | ,613 | 1,631 |
| Orientasi Pelayanan Publik | ,613 | 1,631 |

a, Dependent Variable: Kinerja Pegawai

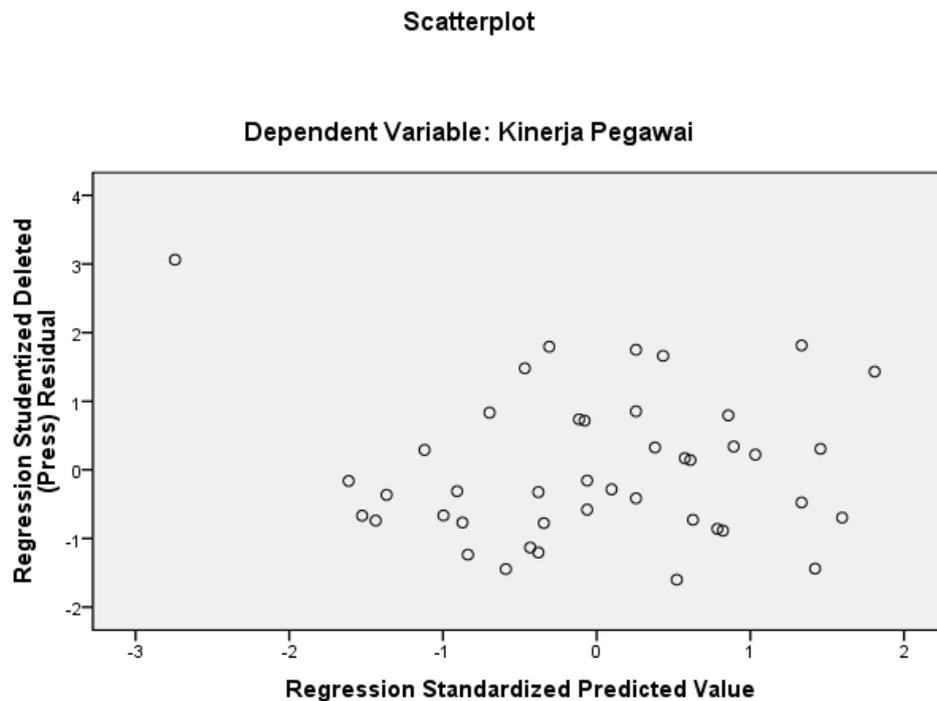
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen yakni Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik memiliki angka *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar $1,631 < 5$, sedangkan nilai *Tolerance* sebesar $0,613 > 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka

disebut heteroskedastisitas. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain : Jika ada pola tertentu seperti titik – titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.



Gambar IV.3 Scatterplot

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi.

d. Uji Autokolerasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode ke t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya), jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi, model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi Juliandi dan Irfan (2013, hal 173).

Tabel IV.9
Uji Autokolerasi

| Model | Change Statistics | | | | Sig, F Change | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
| | R Square Change | F Change | df1 | df2 | | |
| 1 | ,409 | 13,855 | 2 | 40 | ,000 | 1,639 |

a, Predictors: (Constant), Orientasi Pelayanan Publik, Komitmen Kerja

b, Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari nilai diatas terlihat bahwa nilai Durbin Watson adalah 1,639. Dengan demikian tidak terjadi autokolerasi di dalam model regresi.

4. Regresi Linier Berganda

Pengujian persamaan regresi berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa koefisien regresi pada penelitian ini yang membahas pengaruh Komitmen Kerja, dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Marelan.

Tabel IV.10
Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 20,888 | 4,504 | | 4,637 | ,000 |
| Komitmen Kerja | ,308 | ,131 | ,364 | 2,344 | ,024 |
| Orientasi Pelayanan Publik | ,239 | ,107 | ,346 | 2,232 | ,031 |

a, Dependent Variable: Kinerja Pegawai
 Sumber : Hasil Data Olahan SPSS,2018

Berdasarkan pada tabel IV.15 di atas, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian adalah :

$$Y = 20,888 + 0,308 X_1 + 0,239 X_2$$

Interprestasinya berarti :

- a. Konstanta (a) = 20,888, yang artinya jika variabel Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik dianggap tetap/tidak ada peningkatan maka kinerja setara dengan 20,888.
- b. Koefisien Komitmen Kerja atau X₁ (b₁) = 0,308 artinya jika Komitmen Kerja (X₁) meningkat sebesar 100% maka kinerja akan meningkat sebesar 30,8%, dan variabel lain dianggap tetap.
- c. Koefisien Orientasi Pelayanan Publik X₂ (b₂) = 0,239 artinya jika Orientasi Pelayanan Publik (X₂) meningkat sebesar 100% maka kinerja akan meningkat sebesar 23,9% dan variabel lain dianggap tetap.

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat, maka penelitian ini digunakan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2012, hal 250})$$

keterangan :

$t = t_{hitung}$ yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = koefisien korelasi

n = banyaknya jumlah sample

adapun data hasil pengujian yang diperoleh dari SPSS 16 dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini :

Tabel IV.11
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std, Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 20,888 | 4,504 | | 4,637 | ,000 |
| Komitmen Kerja | ,308 | ,131 | ,364 | 2,344 | ,024 |
| Orientasi Pelayanan Publik | ,239 | ,107 | ,346 | 2,232 | ,031 |

a, Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil SPSS 16 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui nilai perolehan uji t untuk pengaruh antara Komitmen Kerja terhadap Kinerja Pegawai dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai.

1) Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Komitmen Kerja secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap kinerja Pegawai. Dari pengolahan data SPSS 16, maka dapat diperoleh hasil uji t sebagai berikut : $t_{hitung} = 2,344$ sedangkan, untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat $\alpha = 5\%$ dengan dua arah (0,025). Nilai r untuk $n = 43 - 2 = 41$ adalah 2,019

$$t_{tabel} = 2,019$$

Dari kriteria pengambil :

$$H_0 \text{ diterima jika : } -2,019 \leq t_{hitung} \leq 2,019$$

$$H_a \text{ diterima jika : } t_{hitung} \geq 2,019 \text{ dan } -t_{hitung} \leq -2,019$$

Gambar IV.4 Kriteria Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Komitmen Kerja terhadap kinerja Pegawai diperoleh t_{hitung} sebesar 2,344 sementara $t_{tabel} = 2,019$ ($2,344 \geq 2,019$) atau $0,024 \leq 0,05$ berarti berada di daerah penolakan H_0 sehingga

H_0 ditolak (H_a diterima), hal ini menyatakan bahwa Komitmen Kerja ada berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Hal ini berarti semakin besar Komitmen Kerja yang dimiliki oleh Pegawai Kantor Camat Medan Marelan, maka semakin besar kinerja Pegawai yang dimiliki Kantor Camat Medan Marelan atau dengan kata lain meningkatnya Komitmen Kerja akan menyebabkan kinerja Pegawai semakin tinggi.

2) Pengaruh Orientasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Orientasi Pelayanan Publik secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap kinerja Pegawai. Dari pengolahan data SPSS 16, maka dapat diperoleh hasil uji t sebagai berikut :

$t_{hitung} = 2,232$ sedangkan, untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat $\alpha = 5\%$ dengan dua arah (0,025). Nilai r untuk $n = 43 - 1 = 42$ adalah 2,019

$$t_{tabel} = 2,019$$

Dari kriteria pengambil :

$$H_0 \text{ diterima jika : } -2,019 \leq t_{hitung} \leq 2,019$$

$$H_a \text{ diterima jika : } t_{hitung} \geq 2,019 \text{ dan } -t_{hitung} \leq -2,019$$

Gambar IV.5 Kriteria Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai diperoleh t_{hitung} sebesar 2,232 sementara t_{tabel} =sebesar 2,019. ($2,232 \geq 2,019$) atau $0,031 \leq 0,05$ berarti berada di daerah penolakan H_0 sehingga H_0 ditolak (H_a diterima), hal ini menyatakan bahwa Orientasi Pelayanan Publik ada berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Hal ini berarti semakin besar Orientasi Pelayanan Publik yang dimiliki oleh Pegawai Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan, maka semakin besar kinerja Pegawai yang dimiliki Kantor Camat Medan Marelan atau dengan kata lain meningkatnya Orientasi Pelayanan Publik akan menyebabkan kinerja Pegawai semakin tinggi.

b. Uji F (Simultan)

1) Komitmen Kerja Dan Orientasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai

Uji F atau juga disebut juga dengan uji signifikan serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik untuk dapat menjelaskan tingkah laku atau keragaman kinerja Pegawai. Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Nilai F_{hitung} ditentukan dengan rumus berikut :

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad (\text{Sugiyono, 2012, hal 257})$$

Dimana :

R^2 = Koefisien Korelasi ganda

n = Jumlah Variabel

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

K = jumlah anggota sampel

Adapun data hasil pengujian yang diperoleh dari SPSS 16 dapat dilihat berdasarkan tabel berikut :

Tabel IV.12
Hasil Uji Signifikan F (Simultan)
ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 157,453 | 2 | 78,726 | 13,855 | ,000 ^a |
| | Residual | 227,291 | 40 | 5,682 | | |
| | Total | 384,744 | 42 | | | |

a, Predictors: (Constant), Orientasi Pelayanan Publik, Komitmen Kerja

b, Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil SPSS 16 (Data Diolah), 2018

Berasarkan data tabel uji f diketahui bahwa terdapat nilai signifikan sebesar 0.000 nilai signifikan ini lebih kecil dari 0.05 artinya bahwa Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Marelan.

Jika melihat pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} terlebih dahulu menghitung derajat bebas (df) pembilang dan derajat bebas (df) penyebut. Diketahui nilai df pembilang adalah $k = 3 - 1$ sehingga diketahui nilai df pembilang $3 - 1 = 2$, sedangkan nilai df penyebut $n-k-1$, sehingga diketahui nilai df penyebut adalah $43-2-1 = 40$ sehingga diketahui bahwa nilai F_{tabel} adalah sebesar 2,84. jika dibandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} maka dihasilkan $13,855 > 2,84$ sehingga disimpulkan bahwa Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Marelan.

Gambar IV.6
Hasil Kriteria Pengujian Nilai F

6. Koefisien Determinasi

Analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi. Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%) dengan rumus sebagai berikut, (Sugiyono, 2012)

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi yang dikuadratkan

Tabel IV.13
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std, Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig, F Change | |
| 1 | ,640 ^a | ,409 | ,380 | 2,38375 | ,409 | 13,855 | 2 | 40 | ,000 | 1,639 |

a. Predictors: (Constant). Orientasi Pelayanan Publik. Komitmen Keria

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change | |
| 1 | ,640 ^a | ,409 | ,380 | 2,38375 | ,409 | 13,855 | 2 | 40 | ,000 | 1,639 |

b, Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil SPSS 16 (Data Diolah) 2018

Hasil perhitungan pada nilai R – Square diperoleh sebesar 0.890, yang terlihat pada tabel. Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pengaruh antara Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai, maka diketahui melalui uji determinasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} D &= R^2 \times 100\% \\ &= 0.409 \times 100\% \\ &= 40,9 \% \end{aligned}$$

Nilai R – Square diatas diketahui bernilai 40,9%, artinya menunjukkan bahwa sekitar 40,9 % variabel kinerja Pegawai (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan adalah 40,9 % sisanya sebesar 59,1 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Pada pembahasan ini akan dianalisis mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada 3 (tiga) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh antara Komitmen Kerja terhadap kinerja Pegawai menyatakan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $2,344 \geq 2,019$, maka ditetapkan bahwa t_{hitung} berada didaerah penolakan atau H_0 ditolak (H_a diterima). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Komitmen Kerja terhadap kinerja Pegawai pada Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Hal ini berarti semakin meningkatnya Komitmen Kerja pada sebuah perusahaan maka akan mempengaruhi pada peningkatan kinerja Pegawai.

Komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap organisasi yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada serta tekad mengabdikan kepada organisasi. Pegawai yang berkomitmen akan bekerja secara maksimal karena mereka menginginkan kesuksesan organisasi tempat dimana mereka bekerja. Mereka akan memiliki pemahaman tentang tugasnya. Pegawai tersebut akan terlibat dalam pekerjaan yang penuh tanggung jawab. Tapi, pekerjaan tersebut tidak sebagai beban semata melainkan tugas dalam pelayanan publik. Komitmen karyawan tidak akan tumbuh dengan sendirinya, ada hubungan yang signifikan antara komitmen dan kinerja, apabila komitmen organisasi baik yang tinggi maupun yang rendah akan berdampak pada: 1) karyawan; misalnya terhadap perkembangan kinerja dan karier karyawan di organisasi; (2) organisasi; pimpinan yang berkomitmen tinggi pada organisasi akan menimbulkan kinerja organisasi yang tinggi, tingkat absensi berkurang, loyalitas karyawan dan sebagainya.

Hasil Penelitian Faustyna (2014). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen pada Tugas Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Dharma Deli Medan. Hasil

penelitian menunjukkan ada pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Dharma Deli Medan.

2. Pengaruh Orientasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh antara Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai menyatakan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $2,232 \geq 2,019$, maka ditetapkan bahwa t_{hitung} berada didaerah penolakan atau H_0 ditolak (H_a diterima). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Hal ini berarti semakin meningkatnya Orientasi Pelayanan Publik pada sebuah perusahaan maka akan mempengaruhi pada peningkatan kinerja Pegawai.

Untuk memberikan pelayanan terbaik, organisasi harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik. Upaya peningkatan kemampuan pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Melihat hal tersebut, maka peran kinerja sangatlah penting, terutama dalam mendorong tercapainya tujuan organisasi. Kinerja dari setiap pekerja harus mempunyai nilai tambah bagi suatu organisasi atas penggunaan sumber daya yang telah dikeluarkan. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai jika didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi. Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam penelitian Iswayuni Hartati (2015), “Pengaruh pelayanan public terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kabupaten Dharmasraya” di Universitas Bung Hatta, menyimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja karena dengan Orientasi Pelayanan Publik karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dalam bidang tugasnya dapat mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan.

3. Pengaruh Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai pengaruh antara Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai menyatakan bahwa hasil nilai F_{hitung} sebesar 13,855 dengan signifikan 0,000, sementara nilai F_{tabel} berdasarkan dengan tingkat signifikan 0,05 sebesar 2,84. Disebabkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat ditetapkan bahwa F_{hitung} berada didaerah penolakan H_0 ditolak (H_a diterima). Sehingga disimpulkan, terdapat pengaruh Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Marelan . Hal ini berarti jika disiplin dan beban kerja pada sebuah perusahaan mengalami peningkatan maka kinerja Pegawai akan meningkat secara signifikan . Namun sebaliknya jika Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik pada sebuah perusahaan mengalami penurunan maka kinerja Pegawai juga akan menurun secara signifikan.

Dalam penelitian Amir Nur Ahmadi dan Sigit Santoso (2008) “hubungan antara Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Divisi Fixed Wireless di Jakarta”, membuktikan

bahwa Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan, artinya jika Komitmen Kerja semakin baik dan Orientasi Pelayanan Publik kerja meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini dinyatakan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu $2,344 \geq 2,019$ dan t_{hitung} berada di daerah penerimaan H_a sehingga H_a diterima (H_o ditolak), hal ini menyatakan bahwa Komitmen Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Artinya Komitmen Kerja sangat mempengaruhi kinerja dalam perusahaan.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara Orientasi Pelayanan Publik dan kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan yang menyatakan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu $2,232 \geq 2,019$ dan t_{hitung} berada di daerah penerimaan H_a sehingga H_a diterima (H_o ditolak), hal ini menyatakan bahwa Orientasi Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Artinya Orientasi Pelayanan Publik sangat mempengaruhi kinerja dalam perusahaan.
3. Pengaruh antara Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan pada penelitian ini sudah jelas terbukti ada pengaruh secara simultan, dimana berdasarkan hasil uji F didapat nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $13,855 \geq 2,84$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ sementara nilai F_{tabel} berdasarkan N dengan tingkat signifikan 5% yaitu $dk = n-k-1$ maka $43-2-1 = 40$ adalah 2,84 karena F_{hitung} lebih besar

dari pada F_{tabel} maka H_a diterima (H_o ditolak), artinya ada pengaruh Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, dijelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik adalah sesuatu yang cukup penting untuk menunjang kualitas dalam bekerja, maka dalam hal ini penulis memberikan saran kepada perusahaan sebagai berikut :

1. Sebaiknya instansi lebih memperhatikan Komitmen Kerja dan Orientasi Pelayanan Publik, dengan adanya Komitmen Kerja yang baik dan Orientasi Pelayanan Publik yang baik, maka akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan instansi, terutama dalam hal bekerja, akhlak, dan moral.
2. Instansi hendaknya mempertimbangkan hasil penelitian ini khususnya untuk meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai positif antara Komitmen Kerja terhadap kinerja, jika Komitmen Kerja di kantor ini diperbaiki atau ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja para Pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Kristanto. (2015). Analisa Sistem Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu*
- Anoraga, (2011), Psikologi Manajemen, Bandung: Rineka Cipta*
- Dahesih, Sari, R. (2012). Iklim Organisasi Pentingnya Suatu Tinjauan Multi Tingkat dan Multi Dimensi. Jurnal Psikologi. 8(2), 44-57*
- Dharma, Surya. (2012). Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori Dan Penerapannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- Dwiyanto, Agus. (2011). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press*
- Faustyna, (2014). Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Pada Tugas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dharma Deli Medan. hal. 62*
- Hadari, Nawawi. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif. Yogyakarta. Gadjah Mada University Pres.*
- Juliandi, Azuar dkk. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi Medan : UMSU*
- Luthans, Fred. (2009), Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh, Yogyakarta: Andi*
- Mahmudi. (2012). Manajemen Keuangan Daerah. Jakarta: Penerbit Erlangga*
- Mangkunegara, Anwar. Prabu 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.*
- Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.*
- Nawawi, Hadari. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif .Cetakan Keempat. Yogyakarta: Gajah Mada University Press,*
- Pasolong, Harbani. (2012). Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta*
- Prawirosentono, Suyadi. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan. Edisi 1. Cetakan Kedelapan. Yogyakarta: BPFE.*
- Purwanto. (2012). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar*

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Riani, M. Asri Laksmi. (2011). Perspektif Kompensasi. Surakarta: Yuma Pustaka

Rivai, Veithzal. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Robbins, S.P. (2009). Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Edisi Kelima (Terjemahan). Jakarta: Penerbit Erlangga

Ruky. Achmad S. (2011), Sistem Manajemen Kinerja, Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., Osborn, R. N., dan Uhl-Bien, M. (2011). Organizational Behavior 11th Edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Sinambela, Lijan Poltak. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

Sopiah. (2010). Perilaku Organisasi, Yogyakarta: Andi,

Sudarmanto, (2015). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. (2012), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.

Sulistyastuti. (2012). Implementasi. Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Gava Media: Yogyakarta.

Surjadi. (2012). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama

Sutarjo. (2011). Pembelajaran Nilai Karakter. Jakarta : Rajawali Pers.

Sutrisno, Edi. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Tjiptono, Fandy, (2012), Strategi Pemasaran, Edisi 3, Yogyakarta: Andi

Wibowo, (2014). Manajemen Kinerja, Edisi keempat, Jakarta: Rajawali Pers,

Winarsih, Atik & Ratminto. (2012). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar