

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK
PASKA PEMEKARAN KECAMATAN DIKECAMATAN BAGAN
SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

Oleh:

ADE YOHANA
NPM 1503100002

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : ADE YOHANA
NPM : 1503100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : PENGARUH KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN KECAMATAN DI KECAMATAN BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR

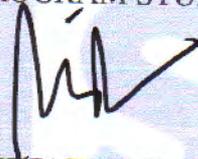
Medan, 21 Agustus 2019

PEMBIMBING



MUJAHIDDIN, S.Sos, M.SP

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI



NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd

DEKAN





Dr. ARIEFIN SALEH, S.Sos., M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : ADE YOHANA
NPM : 1503100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, Tanggal : Rabu, 21 Agustus 2019
Waktu : 08.00 s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

PENGUJI II : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP

PENGUJI III : MUJAHIDDIN, S.Sos, M.SP

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Sekretaris

Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom



Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN



Dengan ini saya, ADE YOHANA, NPM 1503100002, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

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

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

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

Medan, September 2019
Yang Menyatakan



ADE YOHANA
NPM. 1503100002

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK
PASCA PEMEKARAN KECAMATAN DI KECAMATAN BAGAN
SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR**

Oleh :

ADE YOHANA
NPM. 1503100002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Pegawai (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Bagan Sinembah sebanyak 60 orang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, studi pustaka, serta kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas serta metode analisis yang terdiri dari uji analisis regresi, uji t, dan uji koefisien determinan R_2 . Hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi $Y = 4,289 + 0,781X$. Hasil uji secara parsial variabel Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir, diketahui bahwa nilai $t_{hitung} 8,078 > t_{tabel} 2,001$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,25$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R square diperoleh sebesar 0,529 berarti 52,9% Kinerja Pegawai mempengaruhi Pelayanan Publik dan sisanya ditemukan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan dan kesulitan yang dihadapi, namun dengan adanya bimbingan, bantuan, saran, serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Yang terutama dan paling utama kepada Allah SWT
2. Yang istimewa kepada ayahanda Nana Supena dan ibunda Pulityati yang telah mencurahkan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu membeikan Do'a dukungan, serta bantuan baik moril maupun materil kepada penulis dalam melanjutkan pendidikan perguruan tinggi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

3. Bapak Dr. Agussani., M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Arifin Saleh S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiyah, S.IP.,M.Pd, Selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak H.mujahidin S.sos,M.SP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, arahan, dan wewenang selama proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh staff pengajar serta tata usaha Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi pengembangan wawasan keilmuan selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
8. Para narasumber yang disertakan dalam penelitian ini.
9. .Kepada yang menjadi motivasi penulis agar dapat menyelesaikan studi dengan baik dan menjadikan pribadi yang kuat, tegas, bijaksana dan berguna bagi banyak hal.
10. Yang istimewa pula Orang spesial yang selalu memberi dukungan Fahny Andrian Sipayung.
11. Kepada sahabat-sahabatku yang tersayang , Nur'ainun, Risna, Efrida Yanti, Rangga Pradido, Rido Firmansyah Irwanda, Pinkan Ramadanti, Ilmawati Nasution. Terima kasih sudah mendukung dalam penyelesaian skripsi.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu besar harapan penulis agar para pembaca memberikan masukan berupa kritik dan saran yang bertujuan membangun kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Medan. Agustus 2019
Penulis,

ADE YOHANA
NPM: 1503100002

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	5

BAB II URAIAN TEORITIS

2.1. Kinerja Pegawai	6
2.1.1. Indikator Kinerja Pegawai	8
2.1.2. Ukuran Kinerja Pegawai	10
2.1.3. Faktor yang mempengaruhi Kinerja	12
2.2. Pelayanan Publik	14
2.2.1. Jenis-jenis Pelayanan Publik	15
2.2.2. Indikator Pelayanan Publik	16
2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3. Pemekaran Kecamatan	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	23
-----------------------------	----

3.2. Kerangka Konsep	24
3.3. Definisi Konsep	24
3.4. Definisi Operasional	26
3.5. Populasi dan Sampel	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data	28
3.7. Sumber Data	29
3.8. Instrumen Penelitian	30
3.8.1. Uji Validitas	30
3.8.2. Reliabilitas	30
3.9. Teknik Analisis Data	31
3.9.1. Analisis Regresi	31
3.9.2. Pengujian secara parsial (Uji t)	31
3.9.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	31
3.10. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.11. Penetapan Narasumber	32
3.12. Deskripsi dan objek penelitian	33
3.12.1. Sejarah singkat Kecamatan Bagan Sinembah	33
3.12.2. Letak geografis Kecamatan Bagan Sinembah	34
3.12.3. Struktur Pemerintahan	34
3.12.4. Visi dan Misi Kecamatan Bagan Sinembah	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	49
4.1.1. Deskripsi karakteristik responden	49

4.1.2. Deskripsi jawaban responden.....	53
4.1.3. Uji Instrumen	59
4.1.3.1. Uji Validitas	59
4.1.3.2. Uji Reliabilitas	60
4.1.4. Analisis Data	61
4.1.4.1. Analisis Regresi	61
4.1.4.2. Uji t (Parsial)	62
4.1.4.3. Uji koefisien determinasi	63
4.2. Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1. Skor skala likert	29
Tabel	4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	49
Tabel	4.2. Karakteristik responden berdasarkan umur	50
Tabel	4.3. Karakteristik responden berdasarkan Agama	50
Tabel	4.4. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	51
Tabel	4.5. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel	4.6. Karakteristik responden berdasarkan keperluan kantor camat ..	52
Tabel	4.7. Karakteristik responden berdasarkan Suku.....	52
Tabel	4.8. Produktivitas Kinerja Pegawai	53
Tabel	4.9. Kualitas Pelayanan pada Kinerja Pegawai	54
Tabel	4.10. Kinerja pegawai dalam merespon masyarakat	54
Tabel	4.11. Standar pelayanan yang dilakukan	55
Tabel	4.12. Tanggung Jawab Pegawai	56
Tabel	4.13. Fasilitas dalam ruang tunggu kantor camat	56
Tabel	4.14. Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang pengurusan semua surat	57
Tabel	4.15. Pegawai memberikan informasi yang akurat	58
Tabel	4.16. Pegawai memberikan layanan tepat waktu	58
Tabel	4.17. Pegawai memahami kebutuhan pengguna layanan.....	59
Tabel	4.18. Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Pegawai(X)	60
Tabel	4.19. Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik (Y)	60
Tabel	4.20. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai	61

Tabel	4.21. Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Publik(Y)	61
Tabel	4.22. Hasil Uji Analisis Regresi.....	62
Tabel	4.23. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan besar dalam kesuksesan organisasi. Banyak organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia salah satu unsur vital bagi suatu organisasi.

Tinggi rendahnya sumber daya manusia dilihat dari kinerja aparat pemerintah dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang diperhitungkan gairah kerja aparat pemerintah adalah kualitas kemampuan dan kinerja yang dimiliki seorang aparatur dalam melayani masyarakat sebelum atau sesudah paska pemekaran kecamatan. Jadi kemampuan dan kinerja merupakan nilai-nilai yang harus diaplikasikan kepada seluruh aparat agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayanan masyarakat yang berkewajiban yang bertanggung jawab penuh dalam rangka mengemban tugas-tugas yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Kinerja merupakan keahlian, pengetahuan dan kepegawaian yang dibawa oleh individu kepada pekerjaannya serta bagaimana individu berperilaku dalam melaksanakan pekerjaan mereka, kompetensi berperilaku yang mereka bawa dalam memenuhi tanggung jawab mereka. Kinerja aparat kantor kecamatan yang cukup tinggi paska pemekaran kecamatan dapat mewujudkan suatu tujuan dalam

penyelenggaraan pemerintahan kecamatan sebagai bentuk kesiapan aparat kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan yang terjadi.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggara pemerintah dikecamatan paska pemekaran kecamatan. Karena pada dasarnya, menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah setelah pemekaran kecamatan di Bagan sinembah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan.

Dalam Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan serius dan tanggung jawab oleh penyelenggara pelayanan publik. Dikecamatan Bagan Sinemabah pemberi pelayanan masyarakat memerlukan perhatian yang serius dan tanggung jawab moral yang tinggi.

Pemekaran Wilayah terjadi pada suatu wilayah administratif yang disebut dengan daerah induk yang mengalami pemekaran sehingga menghasilkan daerah otonom baru. Prinsip otonom daerah adalah kebebasan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Pelaksanaan desentralisasi menjadi sebuah acuan penting bagi pemerintah daerah dalam mengelola dan mengatur sendiri daerahnya, dalam hal

ini pemerintah daerah dapat mementuk sendiri kecamatan baru dengan perda dan berpedoman dengan peraturan daerah.

Hal ini yang kemudian ditangkap dan dilaksanakan oleh pemerintah diseluruh daerah di Indonesia dalam upaya memaksimalkan pelayanan, mendekatkan pihak pemerintah dengan masyarakat, percepatan demokrasi dan perekonomian daerah serta peningkatan keamanan dan ketertiban yang berujung pada kesejahteraan masyarakat.

Syarat pembentukan dan kriteria pemekaran kecamatan adalah menyangkut kemampuan, ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk dan pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi seperti keamanan dan ketertiban, dan ketersediaan sarana pemerintah. Ini yang juga dilakukan pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, Sejak Tahun 2015 sampai sekarang ada dua kecamatan baru yang telah dibentuk dan dimekarkan dari Kecamatan Bagan Sinembah yaitu Bagan Sinembah Raya dan Balai Jaya.

Pemekaran wilayah membuktikan bahwa kesejahteraan masyarakat dengan metode pemekaran wilyah merupakan sebuah cara yang dianggap rasional walaupun terkadang terkesan politis, Tujuan utama pemekaran daerah yaitu untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang dipandang sebagai seusatu yang mempermudah masyarakat maupun pemerintahan itu sendiri baik yang bersifat positif ataupun negatif.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat digambarkan hasil penelitian maka dapat dirumuskan masalah tersebut. Rumusan Masalah Penelitian ini adalah: Bagaimana Pengaruh Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Paska Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Paska pemekaran Kecamatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja pegawai dan Pelayanan Publik paska Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Bagan Sinembah.

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Dari Aspek Keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kajian tentang kinerja pegawai paska pemekaran kecamatan
- b. Dari Aspek Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kontribusi kepada pemerintah dalam mewujudkan kinerja pemerintahan kecamatan yang baik, yang memenuhi aspirasi, tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang melandasi penelitian yang menguraikan tentang kinerja, konsep pengukuran kinerja, faktor yang mempengaruhi kinerja, pelayanan, konsep pelayanan publik, dan kerangka konsep pegawai dalam pelayanan publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari : Jenis Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Definisi Operasional, Populasi dan Sampel, Deskripsi dan Objek Penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil data yang di peroleh dari lapangan dan atau berupa dokumen-dokumen yang dianalisis sehingga penelitian ini dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****LAMPIRAN**

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Kinerja Pegawai

Dalam rangka pencapaian sasaran dan tujuan instansi, organisasi disusun dalam unit-unit kerja yang lebih kecil, dengan pembagian kerja, system kerja dan mekanisme kerja yang jelas, sebagai ilustrasi, misi dan tugas pokok satu departemen pemerintahan dibagi habis kedalam tugas pokok beberapa direktorat jendral, tugas pokok setiap direktorat jendral dibagi habis oleh beberapa sub direktorat, kemudian beberapa seksi, dan tugas pokok setiap seksi dilakukan oleh beberapa orang pegawai. Setiap orang dalam satu unit kerja mempunyai sasaran dan uraian tugas tertentu, sebagai bagian dari sasaran unit kerja dimaksud.

Dengan demikian, pencapaian sasaran kinerja setiap departemen pemerintah adalah agregasi atau penjumlahan kinerja semua direktorat jendral demikian juga kinerja setiap direktorat jendral adalah agregasi kerja semua direktorat dilingkungan direktorat itu. Kinerja sub direktorat adalah penjumlahan agregasi semua seksi dilingkungan sub direktorat dan kinerja setiap seksi-seksi adalah penjumlahan kinerja setiap individu dilingkungan seksi tersebut.

Oleh sebab itu, kinerja suatu perusahaan atau organisasi adalah akumulasi kinerja semua individu yang bekerja didalamnya, dengan kata lain upaya peningkatan kinerja perusahaan adalah melalui peningkatan kinerja masing-masing individu.

Menurut Prasetyo (2001;1) mengemukakan bahwa kinerja atau performance adalah hasil kerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara

keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standar tolok ukur yang telah ditentukan.

Menurut Kheodori dalam prasetyo (2001:626-628) mengatakan bahwa kinerja lembaga dapat dilihat dari tiga dimensi yaitu kontekstual, proses, keluaran. Kinerja dalam kontekstual berarti sejauh mana eksistensi lembaga ini dapat diterima dan berarti ditengah-tengah lingkungan lembaga lainnya.

Menurut Harsey (2002:179) mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil yang telah dicapai seseorang dengan menggunakan media tertentu. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja tidak terlepas dari sarana yang digunakan akan menghasilkan output yang baik, sehingga menghasilkan kinerja yang baik pula.

Menurut Winardi (2002:282) mengemukakan bahwa kinerja adalah kemampuan kerja seseorang dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya secara berhasil dan berdaya guna.

Pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dihasilkan yang ditunjukkan seseorang maupun kelompok orang dalam organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pendapat tersebut apabila kita analisis tergambar dengan jelas bahwa hasil kerja dari seseorang atau kelompok orang mempunyai perbedaan, sehingga dibutuhkan prestasi kerja.

Adapun maksud penilaian kerja dalam rangka pengembangan sumber daya manusia. Karena dengan adanya kegiatan tersebut dapat memperbaiki keputusan pimpinan dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang kegiatan mereka. Namun untuk memberikan gambaran beberapa konsep yang telah dipaparkan para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa para ahli sama-sama menekankan bahwa pengertian kinerja adalah hasil-hasil kerja/kontribusi yang telah dicapai seseorang

atau lembaga yang dapat diukur dengan standar atau tolak ukur yang telah ditentukan.

2.1.1. Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti member kesempatan bagi para pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka paska pemekaran kecamatan dan memudahkan pengkajian kinerja pegawai.

Kumorotomo dalam Pasolong (2008:180) menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kerja birokrasi publik, antara lain:

- a. Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi seperti laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- b. Efektivitas, yaitu apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai, hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
- c. Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
- d. Daya tanggap, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak.

Menurut Sedarmayanti dalam Mitchel (2001:51) mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu, sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja (Quality of work)

- b. Ketetapan waktu (Pomptness)
- c. Inisiatif (Initiative)
- d. Kemampuan dan Komunikasi (Capability and Communication)

Menurut Fuad Mas'ud (2004) menyatakan ada lima indikator kinerja pegawai secara individu, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kualitas, adalah dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.
- b. Kuantitas, adalah jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketetapan waktu, adalah tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas orang lain.
- d. Efektivitas, tingkat pengguna sumber daya manusia dalam organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam pengguna sumber daya manusia.
- e. Komitmen kerja, adalah tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab kepada perusahaan.

2.1.2. Ukuran Kinerja Pegawai

Pengukuran kinerja merupakan jembatan antar perencanaan dan tujuan yang diharapkan. Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran pencapaian misi. Tanpa adanya

pengukuran kinerja sangat sulit dicari pembenaran yang logis atau pencapaian misi organisasi. Sebaliknya dengan disusunnya perencanaan strategis yang jelas, perencanaan operasional yang terukur, maka diharapkan tersedia. Pembenaran yang logis anda argumentasi yang memadai untuk mengatakan suatu pelaksanaan program berhasil atau tidak.

Menurut Robertson (2002) Pengukuran kinerja (performance measurement) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa kualitas barang dan jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Menurut Mardiasmo (2005:127-128) menjelaskan bahwa pada umumnya sistem ukuran kinerja dibagi dalam 5(lima) kategori, sebagai berikut:

- a. Indikator Input, mengukur sumber daya manusia yang diinvestasikan dalam suatu proses maupun aktivitas untuk menghasilkan keluaran (output dan outconte). Indikator ini mengukur jumlah sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan/peraturan perundang-undangan dan sebagaimana yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan.
- b. Indikator Output, adalah suseatu yang diharapkan langsung dicapai dari sesuatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur output yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Dengan membandingkan output yang direncanakan dan yang betul-betul terealisasi.

- c. Indikator Outcome, segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya output (efek langsung) pada jangka menengah. Dalam banyak hal, informasi yang diperlukan untuk mengukur outcome sering kali tidak lengkap dan tidak mudah diperoleh. Oleh karena itu, setiap instansi perlu mengkaji berbagai pendekatan untuk mengukur outcome dari output suatu kegiatan. Pengukur indikator outcome seringkali rancu dengan pengukuran indikator output.
- d. Indikator Benefit, menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator menggambarkan manfaat yang diperoleh indikator outcome. Benefit (manfaat) tersebut pada umumnya tidak segera tampak. Setelah beberapa waktu kemudian, yaitu dalam jangka waktu menengah atau jangka panjang dari benefitnya. Indikator benefit menunjukkan hal-hal yang diharapkan untuk dicapai bila output dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal (tepat lokasi dan tepat waktu)

Senada dengan pendapat Lenvile dalam Dharma (1995:35) mengemukakan bahwa kinerja pegawai/karyawan dapat diukur dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaian.

3. Ketepatan Waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan pengukuran ketetapan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketetapan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Menurut Fandi Tjiptono (2000:132), bahwa ukuran kinerja yang kerap kali digunakan untuk menilai layanan pelanggan terdiri atas tiga kategori yakni:

- a. Unsur-unsur pra-transaksi, meliputi ketersediaan pasokan dan target tanggal pengiriman.
- b. Unsur-unsur transaksi, terdiri atas status pemesanan, pelacakan pesanan, backorder status, kekurangan pengiriman, keterlambatan pengiriman, substitusi produk routing change.
- c. Unsur-unsur pasca transaksi, terdiri atas tanggal pengiriman actual.

2.1.3. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Berbicara tentang faktor yang mempengaruhi kinerja dapat kita golongan dalam dua golongan yaitu faktor yang sifatnya positif atau menunjang dan faktor yang sifatnya negatif atau menghambat dari terciptanya kinerja yang prima. Dimana sebuah faktor dapat bersifat positif dan bersifat negatif. Ketika faktor tersebut dapat memadai maka akan berdampak positif, namun manakala faktor tersebut tidak memadai maka akan menjadi faktor tersebut akan berdampak negatif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

- a. Faktor Pegawai, meliputi: Kecerdasan, kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja, dedikasi serta tanggung jawab moral.

b. Faktor Pekerjaan, meliputi: jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat(golongan) mutu pengawasan, jaminan finansial, promo jabatan, interaksi sosial dan hubungan organisasi, serta peralatan kerja.

Dengan sekian banyak faktor yang mempengaruhi kinerja yang disebutkan diatas, maka faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang disebutkan diatas, maka faktor-faktor yang akan dimasukkan dalam meneliti kinerja aparat kepolisian dalam menangani berbagai kasus yang mengancam ketertiban dan keamanan masyarakat, akan disesuaikan dengan relevansi kinerja yang akan diteliti seperti kemampuan personal.

Menurut Devis (1964:484), dalam suatu organisasi, antara karyawan yang satu dengan yang lainnya mempunyai kinerja yang berbeda yaitu perbedaan yang disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor kemampuan (ability), dan faktor motivasi (motivation), dijelaskan bahwa kinerja yang dihasilkan antar karyawan tersebut berbeda, karena adanya faktor-faktor individu yang berbeda seperti faktor kemampuan dan faktor motivasi yang ada pada diri karyawan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa gaya atau tipe kepemimpinan merupakan suatu kecenderungan perilaku seorang pemimpin yang selalu ditunjukkan dalam menjalankan kepemimpinan dalam suatu organisasi, baik organisasi swasta maupun pemerintah.

2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat.

Menurut Sinambela (2005:5) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dalam dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2000:16-17) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung. Dalam buku yang sama dikemukakan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan kesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, kebutuhan manusia akan layanan dapat digambarkan melalui teori *Life Cycle of leadership (LTCL)*.

Menurut Sujardi (2012:9) menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara.

Pengertian pelayanan publik menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat,

lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

2.2.1. Jenis-jenis Pelayanan publik

Menurut Norman (2011:29-30) mengemukakan mengenai karakteristik pelayanan publik dapat dibedakan dari 2 jenis sifat pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan itu kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh sifatnya adalah tindakan sosial.
- b. Produksi dan konsumsi dari pelayanan publik tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Sedangkan menurut jenisnya, proses pelayanan publik menurut Gonroos dalam Sutopo dan Suryanto (2006:12) dapat dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu:

- a. Core service adalah pelayanan yang ditawarkan pada masyarakat yang merupakan produk utamanya.
- b. Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan pada pelanggan.
- c. Supporting office adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan-pelayanan dari pihak atau instansi lain.

Jenis pelayanan publik pengelompokan jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

- a. Pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk

akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lainnya.

- b. Pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung.

2.2.2. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Berry dalam Zeithami (1998) terdapat 5 (lima) determinan Pelayanan publik yang dirincikan sebagai berikut:

- a. Kendala (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketangapan (*resvonsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memeberikan pelayanan dengan cepay.
- c. Keyakinan (*comfidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- d. Empati (*empathy*), yaitu syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunkasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberiak oleh instansi pemerintah. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu menyampaikan yang tepat
- d. Keramah tamahan

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005:18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani

2.2.3. Kualitas pelayanan publik

Pedoman Tatalaksana pelayanan umum terdapat kriteria kualitatif untuk menilai kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan / tidak.
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- c. Ratio atau perbandingan antara jumlah pegawai atau tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- d. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
- e. Frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media masa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
- f. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai pelayanan publik.

Pedoman survey kepuasan masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang meliputi:

- a. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- e. Produksi spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Maklumat pelayanan, adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

2.3. Pemekaran Kecamatan

Pemekaran kecamatan adalah suatu proses pemecahan kecamatan dari satu kecamatan menjadi lebih dari satu kecamatan. Setelah diberlakukan otonomi daerah dimana pemerintah daerah diberi wewenang untuk mengurus sendiri pemerintahannya, peluang pemerintah untuk melakukan pemekaran kecamatan di bawahnya menjadi semakin mudah. Pemekaran kecamatan dinilai oleh pemerintah Kabupaten Rokan Hilir agar menjadikan pengelolaan pemerintah semakin mudah. Tujuan pemekaran kecamatan yang paling mendasar adalah untuk meningkatkan dan mewujudkan kantor pemerintah kecamatan lebih dekat dengan masyarakat.

Tahun 2009 tentang Pemerintahan Daerah dan dipertegas dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan Kecamatan. Kriteria persyaratan pelaksanaan pemekaran kecamatan yaitu meliputi jumlah penduduk, luas wilayah, dan jumlah desa bawahan serta terdapat kriteria lain untuk melengkapi penilaian pemekaran kecamatan yaitu kondisi geografis, potensi wilayah, kantor, personil, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, fasilitas perdagangan, fasilitas perindustrian, fasilitas koramil yang masing-masing kriteria mempunyai penilaian.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1994, wilayah Negara Kesatuan RI dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten/kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah untuk menjalankan otonomi daerah seluas-luasnya. Berdasarkan Undang-Undang No 12 Tahun 2008 perubahan kedua Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pemekaran daerah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Berkembangnya wacana pemekaran daerah, tidak terlepas dari pemberlakuan prinsip-prinsip otonomi daerah yang pada prinsipnya otonomi daerah adalah media atau jalan untuk menjawab persoalan mendasar dalam tata pemerintahan dan pelayanan terhadap publik. Sebelum isu pemekaran wilayah ada beberapa hal yang harus menjadi media mengkritisnya. Media itu adalah dengan melihat indikator keberhasilan pembangunan daerah selama penerapan otonomi daerah, indikator didalam menilai kemajuan harus disandarkan kepada tiga aspek, yaitu:

- a. Aspek ekonomi daerah, hal ini perlu dijalankan dengan melakukan kajian mendalam, sehingga kelihatanlah seberapa besar pengaruh otonomi daerah, baik ditingkat kabupaten/kota maupun secara regional, untuk memacu pertumbuhan ekonomi masyarakat.
- b. Aspek pelayanan publik, dalam konteks ini, harus dinilai seberapa dekat pemerintah daerah dengan masyarakat, yang tercermin dalam urusan-urusan pelayanan publik yang terbuka, efisien dan efektif.
- c. Aspek pembangunan demokrasi politik, menjadi penting juga mengaitkan antara pelaksanaan otonomi daerah dengan upaya-upaya pelembagaan demokrasi ditingkat lokal. Potret ini biasa terlihat dari beberapa kritis rakyat dalam melihat kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah lokal atau seberapa besar kontribusi dari masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

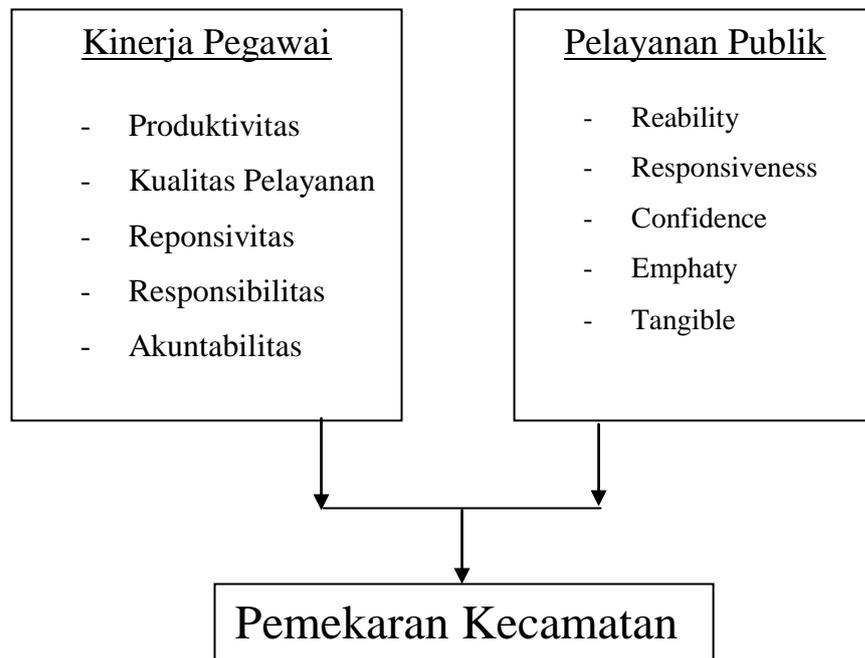
3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012:8) adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Menurut Sugiyono (2012:13) menjelaskan bahwa: "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain".

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Pada metode kuantitatif, instrumen penelitian yang biasa digunakan adalah angket (kuesioner). Tempat lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah dan 6 (seluruh) kelurahan di Kecamatan Bagan Sinembah sebagai sampel daerah penyebaran angket/kuisoner.

Variabel independen/bebas dalam penelitian ini adalah Pemekaran kecamatan (X) dan variable dependen (Y) pada penelitian ini adalah Kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Instrument penelitian yang terdiri dari indikator variabel pemekaran kecamatan diuraikan berdasarkan tujuan pemekaran kecamatan.

3.2. Kerangka Konsep



Ket:

Kerangka pemikir diatas menggambarkan bahwa terdapat variabel independen (X) dan Variabel dependen (Y), dimana variabel independen menunjukkan kinerja pegawai sedangkan variabel dependen menunjukkan kualitas pelayanan. Kedua variabel tersebut mempunyai hubungan kausal atau sebab akibat. Variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

3.3. Definisi Konsep

Demi tercapainya evektivitas kinerja diperlukan adanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kinerja pegawai walaupun dikatakan baik, namun tidak mungkin dapat menjamin bahwa kesalahan dalam memberikan informasi dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan bukanlah merupakan kinerja

dan pelayanan Yng berkualitas. Oleh karena itu, kinerja pegawai perlu ditingkatkan untuk kualitas pelayanan yang baik.

Menurut prawirosentono dalam Pasolong (2006:67) mengemukakan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen yaitu: tujuan, ukuran, dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja.

Selanjutnya menurut Donovan dan Jakson (2007:182) mengatakan bahwa secara teoritik penilaian kinerja sangat erat kaitanya dengan analisis pekerjaan artinya suatu penilaian tidak dapat dilakukan jika masih terdapat ketidakjelasan tentang pekerjaan itu sendiri yang merupakan sumber daya manusia, sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas penilaian kinerja sangat tergantung kepada baik buruknya manajemen sumber daya manusia yang dimiliki.

Menurut Monir dalam Pasolong (2008:198) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Sinambela dalam Pasolong (2008:199) pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan , dan menawarkan kepuasan meski hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Bahri (2008:30) pengertian konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah obyek yang mempunyai ciri yang sama. Sehingga peneliti

mampu mengadakan abstraks terhadap objek-objek yang dihadapi dan objek tersebut ditempatkan kedalam golongan tertentu.

Berdasarkan definisi tersebut maka konsep dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah.

3. Pemekaran Kecamatan

Pemekaran kecamatan merupakan suatu proses pemecahan dari satu kecamatan menjadi lebih dari satu kecamatan sebagai upaya kesejahteraan masyarakat.

3.4. Definisi Operasional

Menjelaskan tentang jenis variabel kemudian variabel-variabel tersebut dioperasionalisasikan berdasarkan sub-variabel atau dimensi, indikator, ukuran dan skala pengukuran. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi variabel pengoperasionalisasinya dijelaskan pada bagian definisi variabel penelitian.

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang. Obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2012:38).

Berdasarkan judul penelitian yang diambil yaitu “ Pengaruh Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Paska Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir” maka terdapat tiga variabel yaitu dua variabel independen (X1 dan X2) serta satu variabel dependen (Y).

Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependen), baik pengaruh positif maupun negative (Ghozali, 2011:6). Variabl ini disebut juga variabel awal atau variabel oksogen atau variabel penyebab. Operasional variabel dilakukan dengan cara menjelaskan pengertian konkrit dari setiap variabel tersebut, sehingga dimensi indikator dan pengukuran dapat dilakukan.

3.5. Populasi dan Sampel

Populasi Menurut (Sugiyono 2012:80) “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”. Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Bagan Sinembah sebanyak 60 orang.

Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yakni masyarakat sebagai informasi guna menambah dan menguatkan data yang diperoleh dari responden agar nantinya data tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Menurut Sugiyono (2012:118) “Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, jika subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua, tetapi jika lebih besar dapat diambil 10-15% atau 20%-25% atau lebih”. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya kurang dari 100

orang responden, maka penulis mengambil seluruh dari populasi yaitu sebanyak 60 orang.

Pada penelitian ini dilakukan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2012:118) “*Simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi”.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sebagai beban dalam penelitian digunakan beberapa cara seperti sebagai berikut:

1. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.
2. Studi Kepustakaan yaitu dengan cara mempelajari buku-buku, literatur, dan segala macam bacaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.
3. Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Untuk menilai butir-butir pernyataan pada kuesioner adalah dengan memberikan skor pada setiap butir pernyataan, metode yang digunakan untuk penskoran yaitu dengan menggunakan skala Likert.

Menurut Sugiyono (2012:93) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang pada fenomena

sosial. Dalam menjawab pernyataan pada kuesioner, responden diberikan 5 kategori antara lain Sangat Memuaskan (SM), Memuaskan (M), Kurang Memuaskan (KM), Tidak Memuaskan (TM) dan Sangat Tidak Memuaskan (STM).

Masing-masing kategori tersebut memiliki bobot skor dengan rincian sebagai berikut:

Tabel. 3.1
Skor Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Memuaskan	5
Memuaskan	4
Cukup Memuaskan	3
Tidak Memuaskan	2
Sangat Tidak Memuaskan	1

Sumber: Sugiyono 2012

3.7. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012: 137) yang menyatakan bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari kuesioner yang dilakukan.

2. Data Skunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiono (2012:187). Pengumpulan data dalam penelitian ini juga diperoleh dari arsip, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

3.8. Instrumen Penelitian

3.8.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012:267), uji validitas dilakukan agar instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang seharusnya diukur. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mencapai tujuan pengukurannya, yaitu mengukur apa yang ingin diukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat item pernyataan pada kuesioner yang harus diganti/dibuang karena dianggap tidak relevan. Hasil uji validitas juga dapat diukur dengan melihat nilai r hitung,

1. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan valid.
2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dikatakan tidak valid.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama Sugiyono (2012:221). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan membagikan kuesioner pada responden kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar skor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan SPSS menggunakan uji *Cronbach Alpha* (α). Hasil dari uji statistik *Cronbach Alpha* (α) akan menentukan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel digunakan atau tidak. Butir pertanyaan akan ditentukan reabilitasnya sebagai berikut:

1. Jika *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka dinyatakan reliabel.

2. Jika *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel.

3.9. Teknik Analisis Data

3.9.1. Analisis Regresi

Penelitian ini menggunakan model regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2012:270), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal suatu variabel independen dengan satu variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian adalah Kinerja Pegawai. Variabel terikat adalah Pelayanan. Pengujian data yang telah dikumpulkan dapat dilakukan melalui uji signifikan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan dapat dilihat dari analisis regresi.

3.9.2. Pengujian secara parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2012:243) “Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen”. Untuk menguji apakah Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Pelayanan caranya adalah dengan melakukan pengujian terhadap regresi setiap variabel antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang akan diteliti apakah diterima atau ditolak.

3.9.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan perhitungan koefisien, maka diperoleh koefisien determinasi, yaitu suatu bilangan yang dinyatakan dalam persen menunjukkan berapa besar pengaruhnya variabel (X) terhadap (Y).

3.10. Lokasi & Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Waktu penelitian pada tanggal 20 Mei – 24 Mei 2019.

3.11. Penetapan Narasumber

Narasumber adalah orang yang akan menjadi informan bagi peneliti dalam mencari informasi mengenai permasalahan atau focus penelitian tentang “Pengaruh Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Paska Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Bagan Sinembah”.

Sumber data penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh, maka dalam penelitian ini yang menjadi narasumber atau informan adalah :

1. Masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah yang mendatangi Kantor Camat Bagan Sinembah.
 - a. Karyono (Masyarakat)
Umur : 58 Tahun
 - b. Tuti (Masyarakat)
Umur : 32 Tahun
 - c. Agus (Masyarakat)
Umur : 27 Tahun
 - d. Mustafa (Masyarakat)
Umur : 30 Tahun
 - e. Suron (Masyarakat)
Umur: 35 Tahun

3.12. Deskripsi dan Objek Penelitian

3.12.1. Sejarah Singkat Terbentuknya Kecamatan Bagan Sinembah

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir yang terletak 180 KM dari kota kabupaten yang merupakan Jalan Lintas Sumatera dan mempunyai julukan kota sawit. Berdirinya kecamatan Bagan Sinembah diawali dengan masuknya pola perkebunan oleh PT Perkebunan Nusantara, yang diprakarsai oleh Wan Muhammad Noor.

Setelah bertemu dengan presiden Soeharto saat meresmikan pabrik kelapa sawit Torgamba pada tahun 1984. Setelah persetujuan didapat dari presiden, maka penghulu Bagan Sinembah dahulu Wan Muhammad Noor membuat kesepakatan dengan Manajer-manajer Torgamba, Anton Hasibuan yang mengatakan bahwa 20 persen diberi untuk masyarakat lokal dan 80 persen untuk transmigrasi yang didatangkan dari pulau Jawa, dari kesepakatan itu maka dilakukanlah pematangan lahan yang dilanjutkan dengan penanaman.

Pada tahun 1987 para transmigrasi mulai masuk ke wilayah Bagan Sinembah dan tersebar ke beberapa tempat. Melihat mulai ramainya penduduk Bagan Sinembah yang pada waktu itu masih masuk Kecamatan Kubu, maka pelaku sejarah mengusulkan untuk dibentuknya Kepenghuluan Bagan Sinembah menjadi Kecamatan Bagan Sinembah. Setelah masuknya transmigrasi Bagan Sinembah yang dulu bernama Jasinombah ini jadi ramai, maka pada tanggal 04 Januari 1995 diresmikan menjadi Kecamatan Bagan Sinembah, dan dipimpin oleh Wan Ahmad Syaiful sebagai Camat pertama.

3.12.2. Letak Geografis Kecamatan Bagan Sinembah

Kecamatan Bagan Sinembah berada di Kabupaten Rokan Hilir yang mempunyai luas 141.225 Ha yang terdiri dari 34 Desa dengan jumlah penduduk 141.794 jiwa yang terdiri dari 35.021 kepala keluarga (KK).

Adapun batas-batas wilayah dari Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir yaitu:

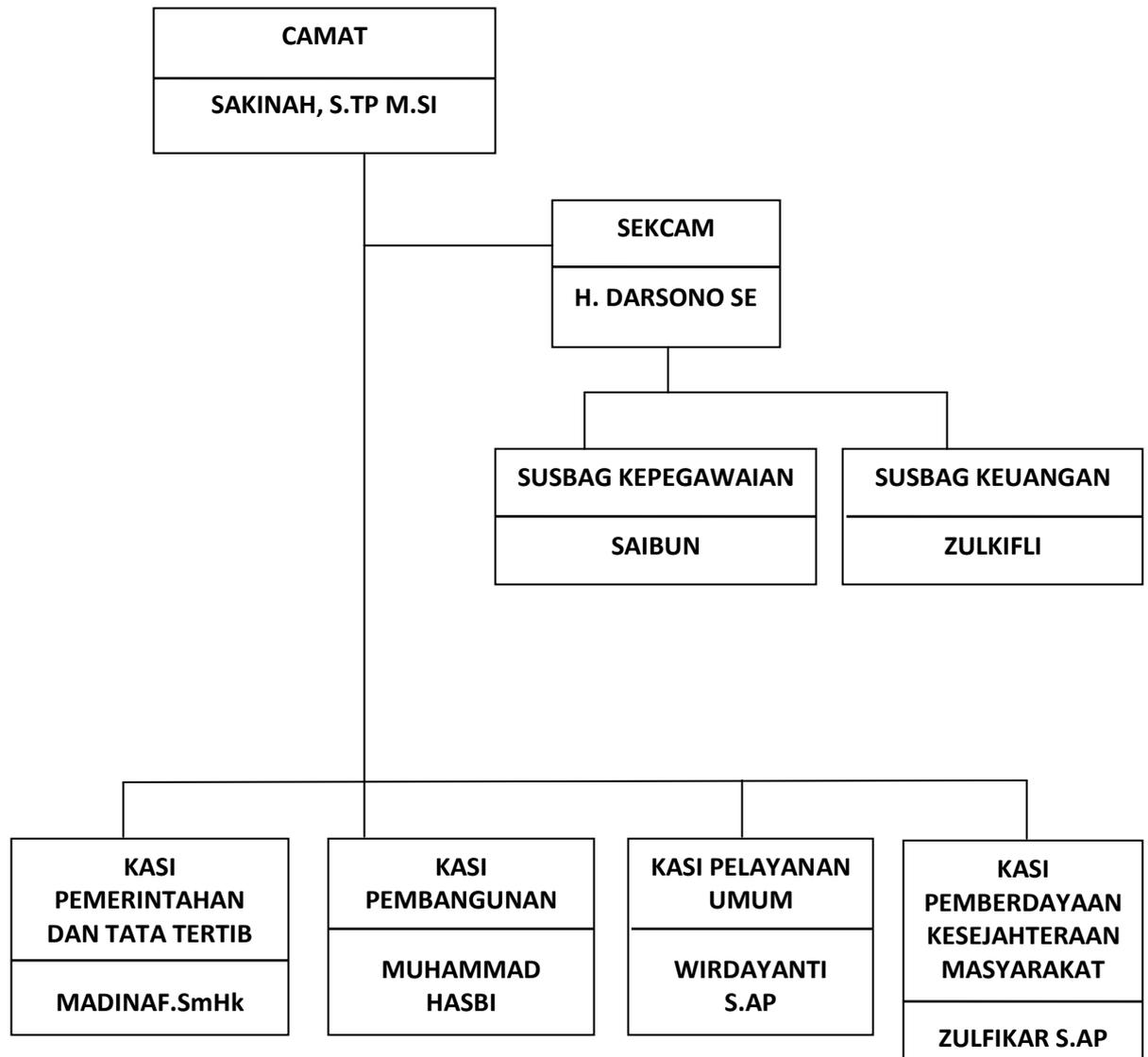
1. Sebelah Utara : berbatasan dengan Kecamatan Simpang kanan dan Kecamatan Kubu
2. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kecamatan Pujud
3. Sebelah Barat : berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara
4. Sebelah Timur : berbatasan dengan Kecamatan Bangko Pusako

3.12.3. Struktur Pemerintahan

Tugas – tugas pemerintah pada umumnya adalah melayani berbagai kepentingan (penduduk) dalam berbagai segi kehidupan mulai dari masalah keamanan dan ketertiban, kesehatan, kependudukan dan sebagainya.

Kecamatan Bagan Sinembah terdiri dari 34 Desa, sebagai lembaga sosial milik pemerintah harus memberikan sumbangan yang besar dalam welfare state sesuai dengan amanah pembukaan UUD 1945 Bab IV, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Untuk melihat struktur organisasi pemerintah Kecamatan Bagan Sinembah dapat dilihat dari skema sebagai berikut:

Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bagian Sinembah



Untuk menegaskan pola dan tata pembagian serta hubungan kerja pada unsur – unsur organisasi pemerintah Kecamatan, tugas dan fungsi unit kerja struktur organisasi pemerintah kecamatan dapat dijadikan sebagai berikut :

1. Kedudukan Tugas dan Fungsi Camat:

- 1) Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten.

- 2) Kecamatan
- 3) Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah.
- 4) Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan Oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah.
- 5) Kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah.
- 6) Camat dalam melaksanakan tugas, sebagai mana dimaksud dalam menyelenggarakan fungsi :
 - a) Penyusunan program dan kegiatan kecamatan
 - b) Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan diwilayah kecamatan.
 - c) Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideology Negara dan kesatuan bangsa.
 - d) Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - e) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban umum.
 - f) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan.
 - g) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang sosial dan kemasyarakatan
 - h) Perusahaan penatausahaan kecamatan

- i) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekertaris Camat

- 1) Sekertaris kecamatan dipimpin oleh seorang sekertaris Kecamatan yang selanjutnya
- 2) Disebut SEKCAM yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
- 3) Sekertariat kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum, penyusun
- 4) Perencanaan, pengolahan administrasi keuangan dan kepegawaian
- 5) Dala menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada sekertariat kecamatan mempunyai fungsi:
 - a. Penyelenggaraan pengolahan administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administrasi kepegawaian.
 - b. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat.
 - c. Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan.
 - d. Pelaksanaan koordinasi, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja.
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan Fungsinya.

3. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sub bagian Perencanaan dan Pelaporan

Sub bagian perencanaan dan pelaporan dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris kecamatan.

- a. Sub bagian perencanaan dan pelaporan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan program kerja dan rencana strategis pembangunan diwilayah kecamatan.
- b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai fungsi:
 - 1) Penyusunan program kerja diwilayah kecamatan
 - 2) Pengumpulan, pengolahan dan penganalisan data potensi kecamatan.
 - 3) Penyusun Rencana strategis dan laporan Akuntabilitas Kinerja Kecamatan.
 - 4) Penyelenggaraan pembinaan dan kordinasi penyusun rencana dan program pembanguna diwilayah kecamatan.
 - 5) Pengelolaan data statistic dan informasi diwilayah kecamatan.
 - 6) Pengelolaan system informasi manajemen data di wilayah kecamatan.
 - 7) Peaksanaan pengendalian, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kerja kecamatan.
 - 8) Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyusunan program pembangunan.
 - 9) Pengevaluasi dan penyusunan laporan hasil kegiatan kecamatan.
 - 10) Penyusun laporan hasil kegiatan diwilayah kecamatan.

4. Kedudukan, Tugas dan fungsi sub bagian keuangan

- a. Sub bagian keuangan dipimpin oleh seorang kepala sub yang berada dibawah dan bertanggung jawab Kepada sekretaris kecamatan.
- b. Sub bagian keuangan mempunyai tugas pokok dalam penyusunan dan pengelolaan administrasi keuangan .
- c. Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagai mana dimaksud, sub bagian keuangan mempunyai fungsi:
 - a) Pelaksanaan pengumpulan bahan dan penyiapan Rencana Anggaran pendapatan dan elanja kecamatan:
 - 1) Pelaksanaan pengkoordinasian pengelolaan administrasi keuangan, penyusun Rencana kegiatan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA):
 - 2) Pengelolaan pembinaan dan pembukuan keuangan anggaran belanja rutin dan pembangunan.
 - 3) Pelaksanaan pembinaan administrasi dan pengelolaan keuangan
 - 4) Pelaksanaan pengkoordinasian pengelolaan keuangan belanja rutin dan pembayaran keperluan dinas.
 - 5) Pelaksanaan pengkoordinasian pengelolaan dan pembayaran gaji dan tunjangan daerah.
 - 6) Pelaksanaan pengkoordinasian pengelolaan bukti-bukti kan dan surat-surat berharga lainnya.
 - 7) Pelaksanaan pembinaan dan bimbingan perbendaharaa.
 - 8) Penyusunan laporan hasil kegiatan di bidang administrasi keuangan
 - 9) Pelaksanaan pengkoordinasi pengelolaan keuangan

5. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sub Bagian Umum

- a. Sub bagian umum dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris kecamatan.
- b. Sub bagian umum mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan surat menyurat kearsipan, pengadaan, rumah tangga, administrasi perjalanan dinas, perlengkapan, pemeliharaan dinas dan infestarisasi dan prasarana dinas, pengelolaan perpustakaan serta pengelolaan administrasi kepegawaian.
- c. Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagai mana dimaksud, sub bagian umum mempunyai fungsi :
 - 1) Penyusunan rencana kegiatan dibidang urusan umum dan kepegawaian.
 - 2) Pelaksanaan urusan kesektariatan.
 - 3) Penyimpanan, pengaturan dan pemeliharaan arsip dinas.
 - 4) Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas.
 - 5) Penyusunan perencanaan keperluan alat-alat tulis kantor dan penyusunan petunjuk pelaksanaannya.
 - 6) Pemeliharaan gedung, ruangan, peralatan, pekarangan, ketertiban dan kebersihan serta keamanan kantor kecamatan.
 - 7) Pengurusan eksploitasi dan pemeliharaan kendaraan dinas.
 - 8) Pengadaan perlengkapan dan perbekalan.
 - 9) Penyimpanan, penerimaan dan pendistribusian perlengkapan dan perbekalan.
 - 10) Penyiapan kelengkapan untuk keperluan rapat-rapat dinas.

- 11) Pengurusan administrasi peralatan, perlengkapan dan perbekalan serta pengurusan administrasi inventarisasi kekayaan milik Negara.
- 12) Pelaksanaan publikasi dan dokumentasi pelaksanaan tugas dinas.
- 13) Pelaksanaan urusan keprotokolan dan penyiapan rapat-rapat dinas.
- 14) Pengelolaan system informasi manajemen perlengkapan.
- 15) Pengelolaan perpustakaan dinas dan hubungan masyarakat.
- 16) Pengelolaan administrasi kepegawaian dan pengelolaan data kepegawaian.
- 17) Pelaksanaan penyusunan daftar urutan kepangkatan (DUK) dilingkungan kecamatan.

6. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Seksi Pemerintahan

1. Seksi pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
2. Seksi pemerintahan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pemerintahan.
3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, seksi pemerintahan mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pemerintahan.
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pemerintahan.
 - c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pemerintahan.
 - d. Penyelenggaraan kegiatan bidang pemerintahan.
4. Rincian tugas seksi pemerintahan adalah sebagai berikut:
 - a. Menyusun rencana kerja seksi pemerintahan

- b. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan pemerintahan desa/kelurahan.
- c. Melaksanakan penilaian atas laporan pertanggung jawab kepala desa.
- d. Memfasilitasi penyelenggaraan kerja sama dan penyelesaian perselisihan antar desa/kelurahan di wilayah kerjanya.
- e. Memfasilitasi penataan desa/kelurahan.
- f. Memfasilitasi penyusunan peraturan desa.
- g. Mengkoordinasikan kegiatan administrasi kependudukan.
- h. Mengkoordinasikan pelaksanaan investarisasi asset pemerintah kabupaten di tingkat kecamatan.
- i. Melaksanakan pengawasan dan pendataan atas tanah-tanah Negara dari tanah asset pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya.
- j. Melaksanakan tugas pembantu terhadap pelaksanaan pembebasan tanah milik dan pelepasan hak yang akan dipergunakan kepentingan pembangunan, serta peralihan status tanah dari tanah Negara menjadi milik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- k. Melaksanakan tugas pembantuan dalam penetapan peruntukan, proses pengalihan dan perubahan status tanah kekayaan desa, serta pengalihan status tanah kekayaan desa yang berubah menjadi kelurahan.
- i. Melaksanakan tugas pembantuan pelaksanaan monitoring dan investarisasi terhadap setiap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar dan tanah Negara di wilayah kerjanya.

- j. Melaksanakan fasilitas dan koordinasi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB).
- k. Membina dan mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- l. Menilai prestasi kerja sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan.
- m. Melakukan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan seksi pemerintahan.
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan pelaksanaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Seksi Ketentraman dan Ketertiban

- 1. Seksi Ketentraman dan Ketertiban dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.
- 2. Seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum.
- 3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada seksi ketentraman, dan ketertiban umum mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum.
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban.
 - c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitas pelaksanaan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum.
- 4. Rincian tugas seksi ketentraman dan ketentraman ketertiban umum:
 - a. Menyusun rencana kerja seksi ketentraman dan ketertiban umum.

- b. Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat, bina kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan dan penegakkan produk hukum pemerintah kabupaten serta peraturan perundang-undangan lainnya diwilayah kerjanya.
- d. Memfasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam.
- e. Melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan keamanan dan kenyamanan lingkungan.
- f. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pencegahan tindak criminal.
- g. Melaksanakan pembinaan dalam upaya pemberantasan penyakit masyarakat.
- h. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pembinaraman dan ketertiban masyarakat.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

8. Kedudukan, tugas dan fungsi pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

Tugas:

Menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan sebagian tugas camat dibidang pemberdayaan masyarakat dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pelaksanaan kewenangan pemerintahan dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai dengan bidangnya.

Rincian:

1. Mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman teknis maupun pedoman pelaksanaan lainnya yang berhubungan dengan tugasnya.
2. Menyiapkan bahan rencana dan melaksanakan pemberdayaan masyarakat, fasilitas pembangunan desa/kelurahan dan penguatan kapasitas lembaga kemasyarakatan desa/kelurahan antara lain Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan, Lembaga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga, Karang Taruna, Rukun Warga, Rukun Tetangga dan Lembaga lainnya (atau nama lain).
3. Menyiapkan bahan rencana dan koordinasi dengan SKPD, UPT, Instansi vertikal atau swasta mengenai pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
4. Menyiapkan bahan rencana dan menyelenggarakan pelaksanaan kewenangan pemerintah dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai dengan bidangnya.
5. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan didesa/kelurahan dan kecamatan.
6. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja yang dilaksanakan oleh SKPD dan/atau UPT, instansi vertical dan swasta.
7. Mengoordinasikan penyusunan profil desa atau kelurahan.

8. Melaksanakan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-perundangan.
9. Melaksanakan monitoring, pengendalian, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pelaksanaan kewenangan pemerintahan dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai dengan bidangnya.
10. Menyusun bahan laporan penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pelaksanaan kewenangan pemerintahan dalam menangani sebagian urusan otonomi sesuai dengan bidangnya.
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - 1) Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokalan dan hubungan masyarakat.
 - 2) Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan.
 - 3) Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja.
 - 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - 5) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
 - 6) Camat dalam melaksanakan tugas sebagai menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyusunan program dan kegiatan kecamatan.
- b) Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan.
- c) Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideology Negara dan kesatuan bangsa.
- d) Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- e) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum
- f) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan.
- g) Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang sosial dan kemasyarakatan.
- h) Pelaksanaan penatausahaan kecamatan.
- i) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3.12.4. Visi dan Misi Kecamatan Bagan Sinembah

1. Visi

Terwujudnya Kecamatan Bagan Sinembah sebagai kawasan andalan perkebunan dan pusat perekonomiannya yang berbasis kerakyataan dalam tatanan masyarakat yang damai, sejahtera, dan agamis dalam wadah Kabupaten Rokan Hilir.

2. Misi

- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan aparatur pemerintahan kepenghuluan/kecamatan yang dilandasi iman dan taqwa.
- Peningkatan sarana dan prasarana infrastruktur ekonomi dan sosial serta pengembangan wirausaha dalam upaya membuka lapangan kerja.
- Peningkatan pembangunan seni budaya olahraga serta peningkatan iman dan taqwa.
- Pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan menumbuh kembangkan industry kecil dan menengah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Deskripsi karakteristik responden bertujuan untuk menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam sebuah penelitian. Data deskriptif menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Oleh karena itu, deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, agama, suku, pendidikan, pekerjaan, dan keperluan ke kantor camat.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Sampel (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	44	73,3%
2	Perempuan	16	26,7%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data diolah penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa laki-laki sebanyak 44 orang (73,3%), perempuan sebanyak 16 orang (26,7%) dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 60 orang. Hal ini menunjukkan karakteristik responden terbesar berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden laki-laki, dikarenakan

secara insidental masyarakat laki-laki yang lebih banyak ditemui mengurus berkas-berkas kependudukan.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

NO	Umur	Sampel (Orang)	Presentase (%)
1	< 17 Tahun	18	30%
2	< 30 Tahun	42	70%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data diolah penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur, diketahui bahwa umur < 17 tahun sebanyak 18 orang (30%), dan umur < 30 tahun sebanyak 42 orang (70%). Hal ini menunjukkan karakteristik responden terbesar berdasarkan umur didominasi oleh responden yang berumur <30 tahun.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

NO	Agama	Sampel (Orang)	Presentase (%)
1	Islam	50	83,3%
2	Kristen	10	16,7%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data diolah penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan agama, diketahui bahwa yang beragama islam sebanyak 50 orang (83,3%), dan yang beragama kristen sebanyak 10 orang (16,7%). Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik responden terbesar berdasarkan agama didominasi oleh responden yang beragama islam sebanyak 50 orang.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Sampel (Orang)	Presentase (%)
1	SD	3	5,0%
2	SMP	14	23,3%
3	SMA	36	60,0%
4	S1	7	11,7%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data diolah penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan karakteristik reponden berdasarkan pendidikan, diketahui bahwa yang berpendidikan SD sebanyak 3 orang (5%), SMP sebanyak 14 orang (23,3%), SMA sebanyak 36 orang (60%) dan S1 sebanyak 7 orang (11,7%). Hal ini menunjukkan bahwa responden terbesar didominasi oleh responden yang berpendidikan SMA sebanyak 36 orang.

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Sampel (Orang)	Presentase (%)
1	Pegawai Negeri	4	6,7%
2	Pegawai Swasta	17	28,3%
3	Wiraswasta	14	23,3%
4	Lain-lain	25	41,7%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data diolah penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan karakteristik reponden berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa yang bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 4 orang (6,7%), pegawai swasta sebanyak 17 orang (28,3%), wiraswasta sebanyak 14 orang (23,3%), dan lain-lainnya sebanyak 25 orang (41,7%). Hal ini menunjukkan bahwa responden terbesar berdasarkan pekerjaan didominasi oleh lain-lainnya sebanyak 25 orang.

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan keperluan ke kantor camat

NO	Keperluan	Sampel (Orang)	Presentase (%)
1	KTP	28	46,7%
2	KK	16	26,7%
3	Lain-lain	16	26,7%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data diolah penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan keperluan, diketahui bahwa responden yang memiliki keperluan di kantor camat dalam mengurus KTP sebanyak 28 orang (46,7%), mengurus KK sebanyak 16 orang (26,7%), dan keperluan lainnya sebanyak 16 orang (26,7%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden terbesar didominasi dalam keperluan mengurus KTP sebanyak 28 orang

Tabel 4.7

Karakteristik Responden Berdasarkan suku

NO	Suku	Sampel (Orang)	Presentase (%)
1	Jawa	33	55,0%
2	Melayu	15	25,0%
3	Batak	12	20,0%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data diolah penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan suku, diketahui bahwa responden bersuku jawa sebanyak 33 orang (55,0%), suku melayu sebanyak 15 orang (25,0%), dan suku batak sebanyak 12 orang (20,0%). Hal ini menunjukkan bahwa responden terbesar didominasi oleh suku jawa sebanyak 33 orang.

4.1.2. Deskripsi Jawaban Responden

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui jawaban responden terhadap item pernyataan dari masing-masing variabel yang disebarkan melalui kuesioner. Kuesioner tersebut meliputi variabel bebas Kinerja Pegawai (X) dan variabel terikat Pelayanan Publik (Y). Hasil dari jawaban responden untuk masing-masing item pernyataan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang variabel Kinerja Pegawai (X)

Variabel Kinerja Pegawai terdiri dari 5 pernyataan, dimana jawaban responden untuk masing-masing pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8. Produktivitas kinerja pegawai

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	7	11,7
2	Memuaskan	41	68,3
3	Cukup Memuaskan	12	20,0
4	Tidak Memuaskan	-	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		60	100%

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa 7 orang atau 11,7% menyatakan sangat memuaskan , 41 orang atau 68,3% responden menyatakan memuaskan dan 12 orang atau 20% menyatakan cukup memuaskan. Mayoritas responden yaitu sebesar 68,3% puas dengan produktivitas kinerja pegawai pasca pemekaran kecamatan.

Tabel 4.9. Kualitas Pelayanan pada Kinerja Pegawai

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
----	----------	----------------	----------------

1	Sangat Memuaskan	4	6,7
2	Memuaskan	21	35,0
3	Cukup Memuaskan	31	51,7
4	Tidak Memuaskan	4	6,7
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		60	100%

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa 4 orang atau 6,7% menyatakan sangat memuaskan , 21 orang atau 35,0% responden menyatakan memuaskan, 31 orang atau 51,7% menyatakan cukup memuaskan dan 4 orang atau 6,7% menyatakan tidak memuaskan. Mayoritas responden yaitu sebesar 51,7% cukup puas dengan kualitas pelayanan pada kinerja pegawai kecamatan bagan sinembah.

Tabel 4.10. Kinerja pegawai dalam merespon masyarakat

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	9	15,0
2	Memuaskan	27	45,0
3	Cukup Memuaskan	17	28,3
4	Tidak Memuaskan	7	11,7
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		60	100%

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa 9 orang atau 15% menyatakan sangat memuaskan , 27 orang atau 45% responden menyatakan memuaskan, 17 orang atau 28,3% menyatakan cukup memuaskan dan 7 orang atau 11,7% menyatakan tidak memuaskan. Mayoritas responden yaitu sebesar 45% puas dengan Kinerja pegawai dalam merespon masyarakat.

Tabel 4.11. Standar pelayanan yang dilakukan sudah sesuai

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	24	40,0
2	Memuaskan	27	45,0
3	Cukup Memuaskan	9	15,0
4	Tidak Memuaskan	-	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		60	100%

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa 24 orang atau 40% menyatakan sangat memuaskan , 27 orang atau 45% responden menyatakan memuaskan, dan 9 orang atau 15% menyatakan cukup memuaskan. Mayoritas responden yaitu sebesar 45% puas dengan standar pelayanan yang dilakukan sudah sesuai.

Tabel 4.12. Tanggung jawab pegawai

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	7	11,7
2	Memuaskan	39	65,0
3	Cukup Memuaskan	12	20,0
4	Tidak Memuaskan	2	3,3
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-

Jumlah	60	100%
--------	----	------

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa 7 orang atau 11,7% menyatakan sangat memuaskan , 39 orang atau 65% responden menyatakan memuaskan, 12 orang atau 20% menyatakan cukup memuaskan dan 2 orang atau 3,3% tidak memuaskan. Mayoritas responden yaitu sebesar 65% puas dengan Tanggung jawab pegawai kantor camat bagan sinembah.

2. Jawaban responden tentang variabel Pelayanan Publik (Y)

Variabel Pelayanan Publik terdiri dari 5 pernyataan/pertanyaan, dimana jawaban responden masing-masing adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13. Fasilitas dalam ruangan tunggu kantor kecamatan

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	10	16,7
2	Memuaskan	41	68,3
3	Cukup Memuaskan	9	15,0
4	Tidak Memuaskan	-	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		60	100%

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa 10 orang atau 16,7% menyatakan sangat memuaskan , 41 orang atau 66,3% responden menyatakan memuaskan, dan 9 orang atau 15% menyatakan cukup memuaskan. Mayoritas responden yaitu sebesar 68,3% puas dengan fasilitas dalam ruangan tunggu kantor kecamatan.

Tabel 4.14. Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang pengurusan semua surat di kecamatan pasca pemekaran kecamatan

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	5	8,3
2	Memuaskan	21	35,0
3	Cukup Memuaskan	30	50,0
4	Tidak Memuaskan	4	6,7
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		60	100%

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui bahwa 5 orang atau 8,3% menyatakan sangat memuaskan , 21 orang atau 35% responden menyatakan memuaskan, 30 orang atau 50% menyatakan cukup memuaskan dan 4 orang atau 6,7%. Mayoritas responden yaitu sebesar 50% cukup puas dengan pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang pengurusan semua surat di kecamatan pasca pemekaran kecamatan.

Tabel 4.15. Pegawai memberikan informasi yang akurat

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	11	18,3
2	Memuaskan	24	40,0
3	Cukup Memuaskan	18	30,0
4	Tidak Memuaskan	7	11,7
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		60	100%

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui bahwa 11 orang atau 18,3% menyatakan sangat memuaskan , 24 orang atau 40% responden menyatakan memuaskan, 18 orang atau 30% menyatakan cukup memuaskan dan 7 orang atau 11,7%. Mayoritas responden yaitu sebesar 40% puas dengan pegawai memberikan informasi yang akurat.

Tabel 4.16. Pegawai memberikan layanan tepat waktu kepada masyarakat pasca pemekaran kecamatan

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	23	38,3
2	Memuaskan	30	50,0
3	Cukup Memuaskan	7	11,7
4	Tidak Memuaskan	-	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		60	100%

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa 23 orang atau 38,3% menyatakan sangat memuaskan, 30 orang atau 50% responden menyatakan memuaskan, dan 7 orang atau 11,7% menyatakan cukup memuaskan. Mayoritas responden yaitu sebesar 50% puas dengan pegawai memberikan layanan tepat waktu kepada masyarakat pasca pemekaran kecamatan.

Tabel 4.17. Pegawai memahami kebutuhan pengguna layanan

No	Kategori	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	6	10,0
2	Memuaskan	39	65,0
3	Cukup Memuaskan	12	20,0
4	Tidak Memuaskan	3	5,0
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		60	100%

Sumber : Data pengolahan kuesioner 2019

Dari pernyataan tabel 4.17 diatas, dapat diketahui bahwa 6 orang atau 10% menyatakan sangat memuaskan, 39 orang atau 65% responden menyatakan memuaskan, 12 orang atau 20% menyatakan cukup memuaskan dan 3 orang 5% menyatakan tidak memuaskan. Mayoritas responden yaitu sebesar 65% puas dengan Pegawai memahami kebutuhan pengguna layanan.

4.1.3. Uji Instrumen

4.1.3.1. Uji Validitas

Pengujian validitas variabel Kinerja Pegawai (X) dan Pelayanan Publik(Y), dilakukan kepada 60 orang jumlah sampel penelitian. Pada signifikan 5% atau 0,05 dengan derajat bebas $df = n-2$, $df = 60 - 2$, r tabel sebesar 0,254.

Tabel 4.18
Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Pegawai (X)

No. Butir	r_{hitung}	$r_{tabel5\%}$	Status
1	0,713	0,254	Valid
2	0,615	0,254	Valid
3	0,809	0,254	Valid
4	0,585	0,254	Valid
5	0,631	0,254	Valid

Sumber : Pengolahan data menggunakan spss 22.0 (2019)

Berdasarkan pada tabel 4.18, hasil uji validitas variabel Kinerja Pegawai (X) tersebut, diperoleh bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh instrumen penelitian variabel Kinerja Pegawai (X) pada penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 4.19
Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Publik (Y)

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	0,791	0,254	Valid
2	0,666	0,254	Valid
3	0,814	0,254	Valid
4	0,662	0,254	Valid
5	0,631	0,254	Valid

Sumber : Pengelolahan data menggunakan spss 22.0 (2019)

Berdasarkan pada tabel 4.19, hasil uji validitas variabel Pelayanan Publik(Y) tersebut, diperoleh bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh instrumen penelitian variabel Pelayanan Publik (Y) pada penelitian ini dinyatakan valid.

4.1.3.2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya adalah mengukur reliabilitas dari butir pernyataan dengan menggunakan metode *cronbach alpha* yang disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.20
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,692	5

Tabel 4.21
Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Publik (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,750	5

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada kedua tabel diatas menunjukkan bahwa kedua instrumen pada penelitian ini telah memenuhi unsur reliabilitas yang baik, dengan kata lain instrumen penelitian ini adalah reliabel atau terpercaya.

Dapat dilihat pada masing-masing nilai koefisien yang memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

4.1.4. Analisis Data

4.1.4.1. Analisis Regresi

Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Peneliti menggunakan bantuan SPSS 22 for windows agar hasil yang diperoleh lebih terarah.

Tabel 4.22
Hasil Uji Analisis Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,289	1,858		2,308	,025
	Kinerja Pegawai	,781	,097	,728	8,078	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22.0 (2019)

Pada hasil perhitungan regresi dan tabel menunjukkan bahwa perhitungan diperoleh nilai konstanta (a) 4,289 dan (b) sebesar 0,781 sehingga diperoleh persamaan regresi linear sederhana $Y = 4,289 + 0,781X$, dimana variabel Pelayanan Publik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai.

4.1.4.2. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara parsial Kinerja Pegawai (X) berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap Pelayanan Publik (Y). Pada hasil perhitungan uji t pada tabel 4.22 mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah variabel Kinerja Pegawai (X) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8,078 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan t_{tabel} sebesar 2,001 dengan taraf signifikan 0,25 dan $df = n-2$, jadi $60-2 = 58$. Karena $t_{hitung} 8,078 > t_{tabel} 2,001$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,25$, maka H_a diterima dan H_o ditolak artinya Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

4.1.4.3. Uji Koefisien Determinasi

Untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan koefisien determinasi (R^2).

Tabel 4.23
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728 ^a	,529	,521	1,77194

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22.0 (2019)

Pada hasil perhitungan dan tabel menunjukkan bahwa nilai *R square* (R^2) atau kuadrat R sebesar 0,529, artinya presentase Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik sebesar 52,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh kinerja pegawai dalam pelayanan publik paska pemakaran Kecamatan Bagan Sinembah sangat berpengaruh dalam kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang pegawai, sedangkan pelayanan publik merupakan produk publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kinerja pegawai dapat dilihat dari kualitas pekerjaannya yang dihasilkan oleh pegawai kecamatan Bagan Sinemah dan dalam kaitanya dengan kualitas layanan yang akan dilihat dari kerapian kerja ketelitian, atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai. Seorang pegawai dituntut untuk dapat mengerjakan tugas secara rapi, teliti agar kesalah-kesalahan dalam mengerjakan tugas dan memberikan pelayanan menghasilkan suatu kualitas yang baik.

Dalam hal kualitas pekerjaan atau layanan yang dihasilkan oleh pegawai kecamatan Bagan Sinembah kualitas yang diberikan sudah sangat baik. Tetapi masih perlu ada perbaiki-perbaikan lagi dalam pelaksanaan tugas agar lebih maksimal sehingga kualitas pekerjaan meningkat. Peningkatan kualitas pekerjaan pegawai otomatis akan menambah kepuasan masyarakat penerima layanan.

Dari penelitian dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai kecamatan Bagan Sinembah meskipun belum mampu menyelesaikan pekerjaan

tepat waktu tetapi secara aplikatif menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai mampu menyelesaikan secara efektif. Terutama menyangkutv pembuatan kartu penduduk. Tanggung jawab adalah melaksanakan tugas dan pekerjaan yang sudah dibebankan kepada pegawai dengan penuh kesadaran sesuai aturan yang telah ditetapkan dan tepat pada waktunya.

Tanggung jawab adalah sikap menerima dan melaksanakan kewajiban atau tugas, tetapi jika diminta untuk melakukannya sesuai dengan tanggung jawab maka sering kali merasa sulit, merasa keberatan, bahkan ada yang merasa tidak sanggup. Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang harus diimbun oleh pegawai , karena ketepatan waktu merupakan penilaian kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila setiap pemerintah tidak tepat waktu menyelesaikan pekerjaanya maka pekerjaan yang lainnya akan menungu atau menumpuk.

Dan berdasarkan perolehan dari lapangan juga pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah memiliki tanggung jawab yang baik paska pemekaran kecamatan ini dikarenakan masyarakat sudah tidak terlalu menumpuk atau banyak yang mengurus pembuatan kartu penduduk.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian, Kinerja Pegawai pada kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir setelah pemekaran Kecamatan jika dilihat dari tanggapan responden dapat dikatakan memuaskan. Hal itu berdasarkan presentase jumlah kuisioner yang diajukan kepada responden yaitu semua pegawai menyatakan kinerja pegawai dikatakan memuaskan atau responden menyatakan puas jika kinerja pegawai dari semua sub indikator dinyatakan Baik.
2. Persamaan regresi $Y = 4,289 + 0,781X$, dimana variabel Pelayanan Publik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai.
3. Hasil perhitungan signifikan korelasi (uji t) antara variabel Kinerja Pegawai (X) dengan variabel Pelayanan Publik (Y) diperoleh $t_{hitung} 8,078 > t_{tabel} 2,001$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,25$, maka H_a diterima dan H_o ditolak artinya Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.
4. Hasil perhitungan uji determinan diketahui bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Pelayanan Publik dengan nilai R square sebesar 52,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

5.2. Saran

1. Untuk menciptakan kinerja pegawai yang lebih baik, hendaknya pengetahuan, kemampuan dan kepribadian pegawai dapat lebih ditingkatkan lagi melalui berbagai pelatihan kerja serta bimbingan dan didukung penuh oleh pimpinannya. Sehingga dengan adanya berbagai macam pelatihan dan bimbingan maka kemampuan para pegawai dalam bekerja akan dapat ditingkatkan, dengan demikian pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik, dan memperoleh hasil yang baik serta kinerja pegawainya dapat dikatakan baik.
2. Untuk mengantisipasi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, hendaknya seorang atasan atau pimpinan harus mengetahui kemampuan pegawainya dalam melaksanakan setiap pekerjaan serta pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan dan skill yang dimilikinya agar masyarakat selalu merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang prima dari pegawai itu sendiri.
3. Diharapkan agar pemimpin memberikan perhatian pada kinerja pegawainya, Karena dengan mengetahui kinerja pegawai dapat diukur apakah layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah maksimal atau belum.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri. 2008. *Konsep dan Definisi Konseptual*. PT.Raja Grafindo Persada; Jakarta.
- Devis. 1964. *Perilaku dalam Organisasi*. Erlangga, Jakarta.
- Fuad Mas'ud. 2004. *Survai Diagnosis Organisasi*. Semarang Badan Penerbit.Universitas Diponegoro.
- Harsey. 2002. *Hubungan kinerja*, Jakarta.egc
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta; PT RajaGrafindo.
- Kumorotomo. 2008. Paslong. *Etika Administrasi Negara*. Yogyakarta
- Lenvine.N.D.1995. *Protozoologi Veteriner*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2005. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Norman. 2011. *Evaluasi kinerja SDM*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Prasetyo, 2001. *Analisis kinerja, panduan praktis untuk menganalisis kinerja Organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai*. Jakarta.LAN
- Robertson. 2002. *Perwujudan Akuntabilitas Instansi Pemerintah*. Jakarta. Pustaka Pelajar.
- Rahmayanty, Nina.2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Sugiyono.2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sujardi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sutopo,Suyanto Adi.2006.*Pelayanan Prima Lembaga Administrasi*. Jakarta
- Tjipono,Fandy.2000. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Dokumen-Dokumen:
 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri. 2008. *Konsep dan Definisi Konseptual*. PT.Raja Grafindo Persada; Jakarta.
- Devis. 1964. *Perilaku dalam Organisasi*. Erlangga, Jakarta.
- Fuad Mas'ud. 2004. *Survai Diagnosis Organisasi*. Semarang Badan Penerbit. Universitas Diponegoro.
- Harsey. 2002. *Hubungan kinerja*, Jakarta.egc
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta; PT RajaGrafindo.
- Kumorotomo. 2008. Paslong. *Etika Administrasi Negara*. Yogyakarta
- Lenvine.N.D.1995. *Protozoologi Veteriner*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2005. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Norman. 2011. *Evaluasi kinerja SDM*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Prasetyo, 2001. *Analisis kinerja, panduan praktis untuk menganalisis kinerja Organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai*. Jakarta.LAN
- Robertson. 2002. *Perwujudan Akuntabilitas Instansi Pemerintah*. Jakarta. Pustaka Pelajar.
- Rahmayanty, Nina.2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Sugiyono.2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sujardi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sutopo,Suyanto Adi.2006.*Pelayanan Prima Lembaga Administrasi*. Jakarta
- Tjipono,Fandy.2000. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Dokumen-Dokumen:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.