

**PENGARUH DIMENSI PRODUKTIVITAS DAN DIMENSI KINERJA
APARATUR TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
(Studi Pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

BAYU ADI PRATAMA 145030101111111



Dosen Pembimbing:

Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP., Ph. D

Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS
ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2018

MOTTO

فَبِأَيِّ آءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبِينَ

◌(QS. 55 : 13)

“Bahagia dan Duka semua adalah nikmat dari Allah SWT. Jadi kita jalani hidup dengan selalu bersyukur dan berprasangka baik kepada Allah SWT.”

(Bayu Adi Pratama)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Produktivitas dan Kinerja Aparatur Terhadap
 Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perindustrian
 Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul)

Ditulis oleh : Bayu Adi Pratomo

NIM : 145070101111111

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

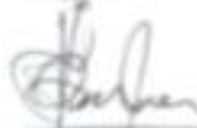
Malang, 23 Oktober 2018
 Komisi Pembimbing

Ketua



Ami Amelia Nurita, S. AP., M. AP., Ph. D.
 NIP. 198511102010122000

Anggota



Rendra Eko Wisnanto, S. AP., M. AP.
 NIP. 2011070512141001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 5 November 2018
Mahasiswa



Nama : Bayu Adi Pratama
NIM : 14503010111111

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

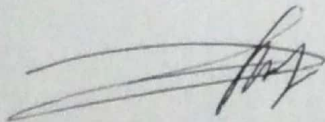
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 6 Desember 2018
Waktu : 09.00 - 10.20 WIB
Skripsi Atas Nama : Bayu Adi Pratama
Judul : Pengaruh Dimensi Produktivitas dan Dimensi Kinerja Aparatur Terhadap Standar Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul)

Dan dinyatakan LULUS

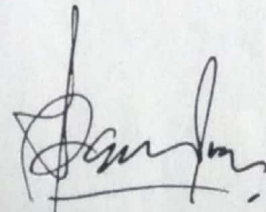
MAJELIS PENGUJI

Ketua



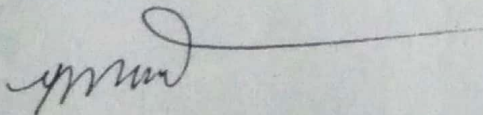
Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP., Ph.D
NIP. 19851110 201012 2 006

Anggota



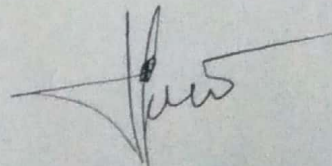
Rendra Eko Wismanu., S.AP., M.AP
NIP. 2011078512141000

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota



Drs. Stefanus Parinengu, M.AP
NIP. 19531113 198212 1 001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada Sang Inspirator dalam hidup saya, Bapak Sungadi dan Ibu Suminem. Kepada beliau yang selalu bekerja keras dalam menghidupi keluarga dan senantiasa memberikan pada anak-anaknya untuk mencapai pendidikan yang setingginya-setingginya.



Bayu Adi Pratama, 2018. **Pengaruh Produktivitas Dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP., Ph.D dan Rendra Eko Wismanu, M.AP., S.AP. 136 halaman + xv

RINGKASAN

Pelayanan Publik, merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik yang memuaskan adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparatur yang baik. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, produktivitas dan kinerja aparatur, strategi dan masyarakat. Demikian kaitannya dengan baik buruknya sistem pelayanan dipengaruhi oleh produktivitas dan kinerja aparatur yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik, yaitu sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi sektor publik memiliki tujuan utama melayani masyarakat dan hasil pelayanan memerlukan dukungan aparatur yang mempunyai produktivitas dan kinerja yang tinggi pada organisasi. Untuk itulah diperlukan produktivitas dan kinerja aparatur yang tinggi dari organisasi sektor publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul dan dilakukan kepada 49 orang responden, alasan penulis memilih lokasi tersebut adalah karena berdasarkan data dari LAKIP Kabupaten Bantul tahun 2017, masih rendahnya produktivitas dan kinerja aparatur di dinas tersebut. Variabel pada penelitian ini terdiri dari dua variabel independen yaitu produktivitas dan kinerja Aparatur dan satu variabel dependen yaitu kualitas pelayanan publik. Adapun variabel independen dibagi ke dalam tujuh indikator untuk produktivitas dan sembilan indikator untuk kinerja yaitu: teknologi, tingkat pendidikan, sistem upah dan jaminan sosial, manajemen, masa kerja, kebijakan pemerintah, gaji, kemampuan pemimpin, motivasi pimpinan, kepribadian aparatur, persepsi aparatur, struktur organisasi, desain pekerjaan, umur, kesempurnaan fisik, dan jenis kelamin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan lima skala likert dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat: (1) Adanya pengaruh signifikan produktivitas dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik; (2) Adanya pengaruh signifikan produktivitas terhadap kualitas pelayanan publik; (3) Adanya pengaruh signifikan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : Pengaruh; Produktivitas Aparatur; Kinerja Aparatur.

Bayu Adi Pratama, 2018. Effect of Productivity and Apparatus Performance on the Quality of Public Services (**Study of Bantul Regency Industry and Trade Office**). Undergraduate Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecturer : Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP., Ph.D dan Rendra Eko Wismanu, M.AP., S.AP. 136 pages + xv

SUMMARY

Public Service, is all activities in order to fulfill basic needs, services and services provided by service providers related to the public interest. Public service which is a service supported by good behavior. Good service is the result of various aspects, namely the service system, productivity and performance of the apparatus, strategy and society. Information systems used by people who work with good systems and services, namely a service system that suits the needs of the community. Public sector organizations have the main objectives of the community and the results of their services. Apparatus that has high productivity and performance in the organization. For the needs and productivity of high apparatus from public sector organizations.

This research used a quantitative approach and was carried out at the Bantul Regency Industry and Trade Office and carried out to 49 respondents, the reason the authors chose this location was because based on data from the Bantul Regency LAKIP in 2017, the productivity and performance of the apparatus was still low. The variables in this study consist of two independent variables namely Apparatus productivity and performance and one dependent variable is the quality of public services. The independent variables are divided into seven indicators for productivity and nine indicators for performance, namely: technology, education level, wage system and social security, management, years of service, government policy, salary, ability of leaders, leadership motivation, apparatus personality, apparatus perceptions, organizational structure, job design, age, physical perfection, and gender. Data collection techniques using a questionnaire with five Likert scales and documentation. Data analysis used is multiple linear regression analysis.

The results of the study show that there are: (1) There is a significant influence on productivity and performance of the apparatus on the quality of public services; (2) There is a significant effect of productivity on the quality of public services; (3) There is a significant influence on the performance of the apparatus on the quality of public services.

Keywords: Influence; Apparatus Productivity; Apparatus Performance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Produktivitas Dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul)**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sekaligus Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Amelia Novita, S.AP., M.AP., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Rendra Eko Wismanu, M.AP., S.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
8. Orang tua penulis, Bapak Sungadi dan Ibu Suminem yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
9. Saudari tercinta, yaitu Sahita Tirta Nirwana yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa.
10. Teman-teman FIA PUBLIK 2014 yang telah menemani dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
11. Keluarga Besar ATEAM yang selalu menjadi bagian dari penulis dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
12. Keluarga Besar Malang Parrot Lovers, yang telah menemani dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
13. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, November 2018

Penulis



DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	7
1. Kontribusi Akademik	7
2. Kontribusi Praktis.....	8
E. Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik	10
1. Pengertian Administrasi Publik.....	10
2. Fungsi Administrasi Publik	11
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	12
B. Pemerintah Daerah.....	13
1. Pengertian Pemerintah Daerah	13
2. Tugas dan Kewenangan Pemerintah Daerah	14
C. Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	18
3. Hakikat Pelayanan Publik.....	19
4. Asas-Asas Pelayanan Publik	19
5. Standar Pelayanan Publik.....	21
6. Dimensi Pelayanan Publik.....	22
D. Aparatur Sipil Negara	24
1. Pengertian Aparatur Sipil Negara.....	24
2. Unsur-Unsur Aparatur Sipil Negara	25
3. Jenis-Jenis Aparatur Sipil Negara	29
E. Kinerja	30
1. Pengertian Kinerja.....	30
2. Kriteria-Kriteria Kinerja.....	31

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	33
F. Produktivitas	36
1. Pengertian Produktivitas.....	36
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas.....	40
3. Pentingnya Produktivitas.....	43
G. Penelitian Terdahulu	44
H. Hipotesis Penelitian	48

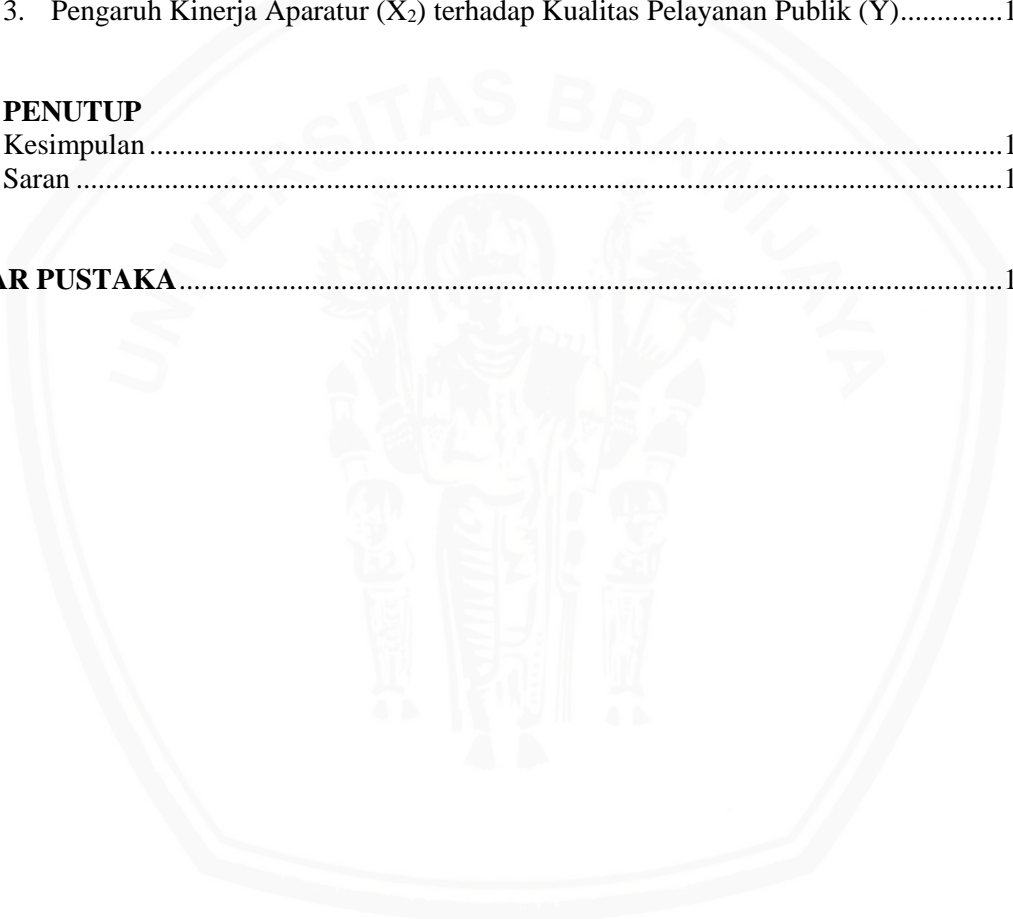
BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Variabel Dan Pengukurannya	51
D. Populasi Dan Sampel	55
1. Populasi	55
2. Sampel.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
1. Kuesioner	57
2. Dokumentasi.....	57
3. Wawancara	57
F. Uji Instrumen Penelitian	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas.....	60
G. Uji Asumsi Klasik.....	61
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Multikolinieritas	62
H. Pengujian Hipotesis	63
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
2. Uji F.....	64
3. Uji t.....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	67
1. Gambaran Umum DISPERINDAGKOP.....	67
a. Visi DISPERINDAGKOP Kabupaten Bantul	69
b. Misi DISPERINDAGKOP Kabupaten Bantul	70
c. Tugas Pokok dan Fungsi DISPERINDAGKOP	70
d. Struktur Organisasi DISPERINDAGKOP.....	72
B. Karakteristik Responden	73
1. Usia Responden.....	73
2. Jenis Kelamin Responden	74
3. Masa Kerja Responden.....	75
4. Pendidikan Responden	76
C. Gambaran Variabel Yang Diteliti	77
1. Distribusi Frekuensi Variabel Produktivitas (X1).....	77
2. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Aparatur (X2)	80
3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	83
D. Uji Instrumen Penelitian	86
Uji Validitas	86

1. Uji Reliabilitas.....	88
E. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi	89
1. Uji Normalitas	89
2. Uji Multikolinieritas	90
3. Uji Heterokedastisitas.....	92
F. Analisis Regresi Linier Berganda	94
1. Persamaan Regresi	94
2. Koefisien Determinasi (R^2)	95
G. Pengujian Hipotesis	96
1. Pengujian secara Simultan.....	96
2. Pengujian secara Parsial	97
H. Pembahasan Hasil penelitian	99
1. Pengaruh Produktivitas (X_1), Kinerja Aparatur (X_2) Secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	99
2. Pengaruh Produktivitas (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	102
3. Pengaruh Kinerja Aparatur (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	106
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112

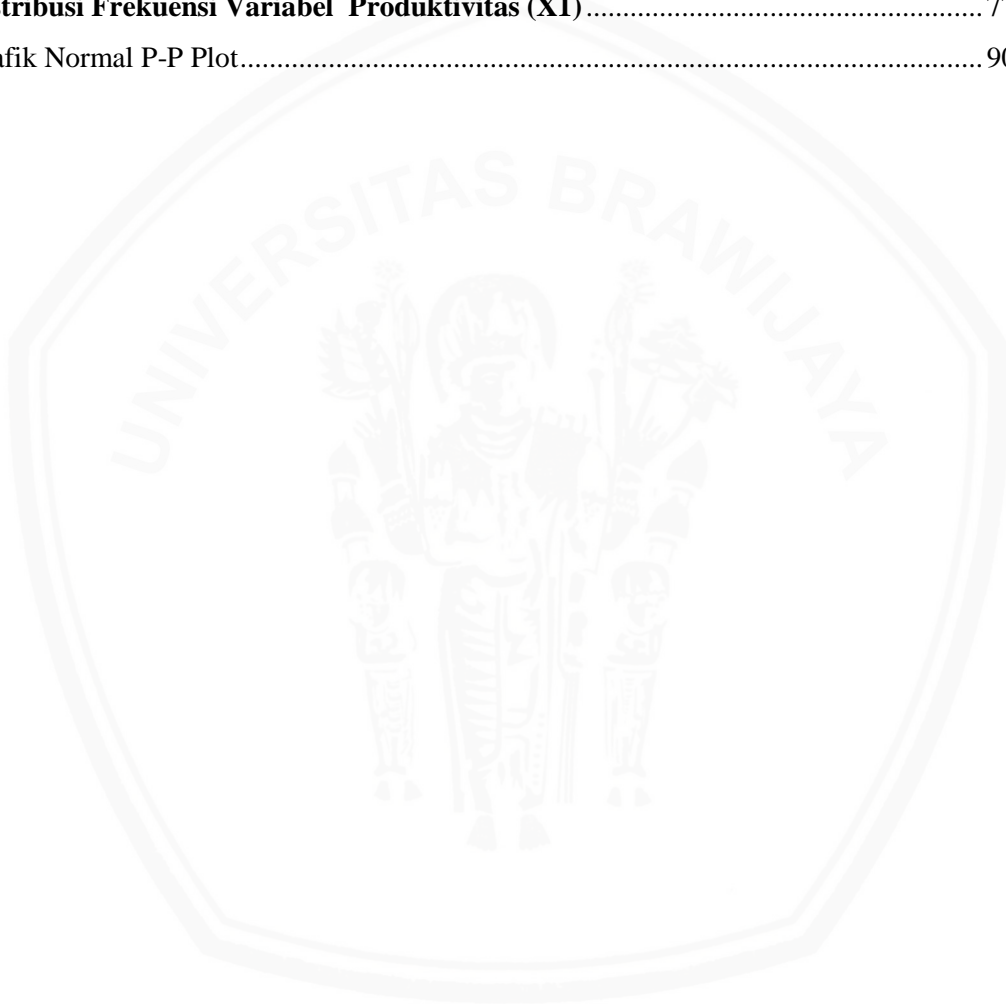


DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Penelitian Terdahulu	46
2	Definisi Konseptual	52
3	Definisi Operasional	53
4	Jawaban Responden	55
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	75
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	76
9	Distribusi Frekuensi Variabel Produktivitas (X1).....	77
10	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Aparatur (X2).....	80
11	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	83
12	Uji Validitas Variabel	87
13	Uji Reliabilitas Variabel.....	88
14	Hasil Uji Normalitas	89
15	Hasil Uji Multikolinieritas	91
16	Collinearity Diagnostic	91
17	Uji Heteroskedastisitas	92
18	Persamaan Hasil Regresi.....	94
19	Koefisien Korelasi dan Determinasi	95
20	Uji F/Serempak	97
21	Hasil Uji t / Parsial.....	97
22	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) (Dari yang paling berpengaruh sampai ke yang tidak terlalu berpengaruh)	99
23	Distribusi Frekuensi Variabel Produktivitas (X1) (Dari yang paling berpengaruh sampai ke yang tidak terlalu berpengaruh)	103
24	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Aparatur (X2) (Dari yang paling berpengaruh sampai ke yang tidak terlalu berpengaruh)	106

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Hipotesis Penelitian	48
2	Struktur Organisasi DISPERINDAGKOP	72
3	Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
4	Diagram Pie Jenis Kelamin Responden	74
5	Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	75
6	Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	76
7	Distribusi Frekuensi Variabel Produktivitas (X1)	77
8	Grafik Normal P-P Plot.....	90



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Pegawai DISPERINDAGKOP sedang melayani masyarakat	121
2	Penulis mendapatkan arahan dari Kepala Sub Bagian Umum, Ibu Sahadi	121
3	Frekuensi Jawaban Responden.....	122
4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	129
5	Asumsi Klasik	132
6	Regresi linier Berganda.....	135



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pembicaraan tentang pelayanan publik kepada masyarakat akan melibatkan unsur yang terkait yaitu, pertama, pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani; kedua, pihak masyarakat yang dilayani dan ketiga, terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani (Sudarsono 1996 : 10).

Pelayanan publik yang memuaskan adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik (Bathoro, 2011:14-15). Albrecht dan Zemke (1990) dalam Sabaruddin (2015:12-13) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, produktivitas dan kinerja aparatur, strategi dan masyarakat. Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Demikian kaitannya dengan baik buruknya sistem pelayanan dipengaruhi oleh produktivitas dan kinerja aparatur yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik, yaitu sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan kepada

kepentingan masyarakatnya, pengelola pelayanan harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani (Larasati, 2007:36).

Pelayanan publik yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan kepada pemerintah (Enceng, 2008). Suatu fenomena yang sekaligus menjadi masalah utama yaitu belum optimalnya produktivitas dan kinerja aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yang ditunjukkan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan selama ini (Puspitasari, 2016:91). Sebagai contoh, adanya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responden dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah (Martha, Widya: 2014).

Keluhan utama masyarakat beberapa tahun terakhir yang berkaitan dengan penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercatat oleh Ombudsman Republik Indonesia adalah kinerja instansi pemerintah. Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat hampir dua kali lipat dalam diskusi hasil pelayanan publik yang digelar Ombudsman RI. Pada 2015, Ombudsman RI menerima hampir 6.000 laporan masyarakat. Kemudian, pada tahun 2016, meningkat menjadi hampir 11.000. Menurut Komisioner Ombudsman Ninik Rahayu (2017) di Gedung Ombudsman RI Jakarta, (Senin, 13/3/2017, kompas.com/Lutfy Mairizal Putra) menyatakan bahwa di

awal 2017 laporan yang masuk sudah hampir 3.000 laporan tentang keluhan pelayanan publik dalam instansi pemerintah, untuk instansi terlapornya relatif ada perubahan, tetapi empat besarnya tetap sama yaitu keluhan mengenai kinerja pemerintah daerah, keluhan mengenai kepolisian, keluhan mengenai instansi kementerian, dan keluhan mengenai Badan Pertahanan Nasional. Keluhan mengenai kinerja pemerintah daerah menjadi yang paling banyak dilaporkan, yakni sebesar 41,8%. Kemudian kepolisian sebesar 13,3%, instansi kementerian/pemerintah sebesar 10,7%, dan Badan Pertahanan Nasional sebesar 6,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja instansi pemerintah Indonesia masih kurang optimal di mata masyarakat Indonesia.

Kinerja pegawai (aparatur) merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi/instansi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 2000:78). Menurut As'ad (2001) menyatakan kinerja merupakan kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan, kinerja pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang selama periode tertentu. Sedangkan menurut Irawan (2000:12) mendefinisikan kinerja adalah suatu kajian perilaku yang selalu dihubungkan dengan kemampuan dan motivasi dimana kemampuan terbentuk dari keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki.

Menurut Lubis (2008) produktivitas akan berpengaruh pada peningkatan kinerja aparatur. Dengan produktivitas yang maksimal diharapkan kinerja yang dihasilkan aparatur dapat meningkat sehingga tujuan atau harapan instansi dapat

tercapai. Produktivitas merupakan suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara hasil kerja dengan satuan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk seorang tenaga kerja (Reviando, 1985). Menurut Suprihanto (1992:7), produktivitas diartikan sebagai kemampuan seperangkat sumber-sumber ekonomi untuk menghasilkan sesuatu atau diartikan juga sebagai perbandingan antara pengorbanan (*input*) dengan penghasilan (*output*). Menurut Simanjuntak (1985:30) produktivitas mengandung pengertian filosofis, definisi kerja, dan teknis operasional. Secara filosofis, produktivitas mengandung pengertian pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan. Keadaan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan mutu kehidupan lebih baik dari hari ini.

Produktivitas sendiri sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak dalam Taliziduhu (2012:44) dijelaskan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor kualitas dan kemampuan karyawan, sarana pendukung (fasilitas) dan supra sarana. Kemampuan terangkum dalam konsep sumber daya kemampuan (*human resource capability*). Dimana konsep kemampuan (*capability*) mengandung kapasitas (*capacity*) dan kemampuan (*ability*). Umumnya orang yang berada dalam kondisi tidak aktif (*disable*) adalah orang yang kekurangan kemampuan. Untuk mendukung meningkatkan kemampuan karyawan tersebut, maka diperlukan adanya sarana pendukung berupa fasilitas. Jadi dalam konsep kemampuan (*ability*), sarana pendukung atau fasilitas merupakan sarana pendukung untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Selain dipengaruhi oleh faktor kemampuan, tingkat produktivitas kerja karyawan juga

dipengaruhi oleh jaminan fasilitas yang diberikan oleh instansi. Artinya, jika fasilitas yang dibutuhkan oleh aparatur terpenuhi, maka tingkat produktivitas kerja aparatur akan dapat dihasilkan dengan baik. Menurut Simajuntak (1985) fasilitas disini bisa berupa sarana pendukung ataupun supra prasarana.

Berdasarkan data hasil Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang dicapai SKPD di Kabupaten Bantul tahun 2016, tingkat pencapaian kinerja aparatur Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul hanya mencapai 64,43% dalam diskusi hasil evaluasi kinerja Satuan Perangkat Daerah tahun 2016 (www.bantulkab.go.id, 1 Maret 2017).

Tabel 1. Skala Nilai Peringkat Kinerja

No.	Interval Nilai Realisasi Kinerja	Kriteria Penilaian Realisasi Kinerja
1	> 90,1	Sangat Tinggi
2	75,1 > 90	Tinggi
3	65,1 < 75	Sedang
4	50,1 < 65	Rendah
5	< 50	Sangat Rendah

Sumber : Permendagri 54 Tahun 2010

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa tingkat capaian kinerja aparatur Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul masih dalam kriteria “rendah” karena mempunyai nilai 64,43%, nilai tersebut masuk dalam interval nilai $50,1 < 65$. Menurut Oktavianto (2010:3) aparatur pemerintah dapat bekerja dengan baik

apabila kompensasi yang diberikan kepadanya mendukung kebutuhan hidupnya. Di samping itu latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja aparatur juga berpengaruh terhadap perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Menurut Oktavianto (2010:4) peningkatan produktivitas kerja tersebut dimungkinkan apabila aparatur mendapatkan gaji yang cukup, latar belakang pendidikan yang lebih tinggi dan pengalaman kerja yang cukup lama.

Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul sebagai institusi pelayanan mempunyai tugas kewenangan di bidang pelayanan publik mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pengelolaan pasar, sesuai dengan Renstra Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul tahun 2017-2022 antara lain: perumusan kebijakan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perindustrian dan perdagangan, pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan urusan di bidang perindustrian dan perdagangan, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang perindustrian dan perdagangan, pengelolaan kesekretariatan meliputi perencanaan umum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan dan pelaksanaan pengawasan, pengendalian evaluasi, dan pelaporan di bidang perindustrian dan perdagangan.

Menurut Oktavianto (2010:6) aparatur negara yang berperan sebagai penyedia jasa pelayanan dituntut untuk mempunyai produktivitas yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Dengan produktivitas yang baik maka dengan sendirinya akan lebih dapat mendekati tercapainya tujuan yang diharapkan pada masyarakat terhadap Dinas

Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul tersebut. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka laporan hasil penelitian mengangkat sebuah judul **“Pengaruh Dimensi Produktivitas Dan Dimensi Kinerja Aparatur Terhadap Standar Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul)”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang diajukan dan ingin dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan dimensi produktivitas dan dimensi kinerja aparatur terhadap standar pelayanan publik pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan dimensi produktivitas terhadap standar pelayanan publik pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan dimensi kinerja aparatur terhadap standar pelayanan publik pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan dimensi produktivitas dan dimensi kinerja aparatur terhadap standar pelayanan publik di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan dimensi produktivitas terhadap standar pelayanan publik di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan dimensi kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara akademik maupun praktis:

1. Kontribusi Akademik
 - a. Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran terkait produktivitas dan kinerja aparatur melalui kualitas dan kemampuan fisik aparatur, sarana pendukung, supra sarana, individu, organisasi, dan psikologis bagi aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi wacana dan rujukan bagi penelitian selanjutnya mengenai peningkatan produktivitas dan kinerja aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.
2. Kontribusi Praktis
 - a. Sebagai bahan untuk mengembangkan produktivitas dan kinerja aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Yogyakarta
 - b. Sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai skripsi ini, selanjutnya disampaikan pokok-pokok pembahasan yang ada dalam setiap bab antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kontribusi serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN TEORI

Bab ini berisikan landasan teori atau pendapat-pendapat serta konsep-konsep yang merupakan kutipan dari berbagai ahli kemudian disimpulkan oleh peneliti yang memiliki kaitannya dengan topik penelitian serta digunakan sebagai landasan dalam menganalisis serta membahas permasalahan yang dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai metode atau jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen dan skala pengukuran, serta teknik analisis statistik.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini peneliti menguraikan hasil dan pembahasan penelitian berdasarkan data yang diperoleh selama melakukan penelitian. Adapun bab ini mencakup gambaran umum Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul, uji asumsi klasik, uji hipotesis, deskripsi item dan pembahasan hasil hipotesis penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan pembahasan dan interpretasi hasil analisa data penelitian. Dalam bab ini juga dipaparkan saran-saran dari peneliti sesuai dengan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa Inggris *public administration* yang sering juga diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan (Sjamsuddin, 2006:113). Menurut Dimock, Dimock dan Fox dalam Sjamsuddin (2006:115), menjelaskan administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen.

Selanjutnya pengertian lain tentang administrasi publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) mendefinisikan administrasi publik, yaitu administrasi mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya. Dalam situasi dan kondisi negara bagaimanapun, administrasi negara harus tetap berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan negara, mengemban tugas penyelenggaraan negara, mengemban misi perjuangan bangsa dalam bernegara; memberikan perhatian dan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan membuka peluang kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara, ataupun untuk melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik secara tradisional dilakukan oleh aparatur negara (Sjamsuddin, 2006:118). Menurut R. C. Chandler dan J. C. Plano

(1988) dalam Sjamsuddin (2006:114) mendefinisikan administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Dari definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu proses yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengelola sumberdaya aparaturnya untuk mencapai tujuan negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebijakan publik yang telah diputuskan.

2. Fungsi Administrasi Publik

Administrasi sebagai fungsi menunjukkan keseluruhan tindakan dari sekelompok orang dalam satu kerja sama sesuai dengan fungsi-fungsi tertentu hingga tercapai tujuan. Fungsi yang satu bergubungan dengan fungsi yang lain dalam satu rangkaian tahapan aktivitas. Menurut William H. Newman (1963) fungsi-fungsi yang dimaksud dianggap sebagai *basic process of administration*, yang terdiri dari:

4. Fungsi menentukan apa yang akan dilakukan (*planning*).
5. Menggolong-golongkan kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu rangkaian hubungan (*organizing*).
6. Menyusun orang-orang yang tepat melakukan masing-masing jenis kegiatan (*staffing*).

- B Menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung (directing).
- C Tindakan mengusahakan agar hasil pelaksanaan relatif sesuai dengan yang diharapkan (controlling). (Silalahi, 2009:21)

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa fungsi administrasi menentukan apa yang dilakukannya (planning), penggolongan yang dilakukan secara struktur (organizing), menyusun orang-orang untuk melakukan jenis-jenis kegiatan (staffing), menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung (directing), serta meakukan pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dilaksanakan agar sesuai dengan yang diharapkan.

3. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Nicholas Henry dalam Pasolong (2008:19) menjabarkan tentang ruang lingkup administrasi publik, antara lain :

- E. Organisasi publik, pada prinsipnya berhubungan dengan model-model organisasi dan perilaku organisasi.
- F. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.
- G. Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Dari pemaparan menurut Nicholas Henry diatas, dapat dipelajari bahwa administrasi publik mempunyai ruang lingkup organisasi publik, manajemen publik serta implementasi yang menyangkut kebijakan publik dan implementasinya itu sendiri. Jadi berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bawasannya adminisrasi publik mempunyai kaitan erat dengan implementasi, baik itu tentang implementasi kebijakan maupun implementasinya itu sendiri.

B. Pemerintah Daerah

2. Pengertian Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah merupakan salah satu alat dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah ini merujuk pada otoritas administratif di suatu daerah yang lebih kecil dari sebuah negara dimana negara Indonesia merupakan sebuah negara yang wilayahnya terbagi atas daerah-daerah Provinsi. Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah Kabupaten dan daerah Kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. Menurut The Liang Gie (1993:44) mendefinisikan Pemerintah Daerah adalah satuan-satuan organisasi pemerintah yang berwenang untuk menyelenggarakan segenap kepentingan setempat dari sekelompok yang mendiami suatu wilayah yang dipimpin oleh kepala pemerintahan daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah daerah merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang

menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2 Tugas dan Kewenangan Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah yang merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Menurut Retnami (2000:1) Kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangga ini mengandung tiga hal utama didalamnya, yaitu: pertama, Pemberian tugas dan wewenang untuk menyelesaikan suatu kewenangan yang sudah diserahkan kepada Pemerintah Daerah; kedua, Pemberian kepercayaan dan wewenang untuk memikirkan, mengambil inisiatif dan menetapkan sendiri cara-cara penyelesaian tugas tersebut; dan ketiga, dalam upaya memikirkan, mengambil inisiatif dan mengambil keputusan tersebut mengikutsertakan masyarakat baik secara langsung maupun DPRD.

Tugas Pemerintah Daerah menurut ketentuan Pasal 65 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Kepala Daerah mempunyai tugas diantaranya:

3. memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan bersama DPRD;

- b) memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- c) menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang RPJPD dan rancangan Perda RPJMD kepada DPRD untuk dibahas bersama DPRD, serta menyusun dan menetapkan RKPD;
- d) menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang APBD, rancangan Perda tentang perubahan APBD, rancangan Perda tentang pertanggungjawaban pelaksanaan APBD kepada DPRD untuk dibahas bersama;
- e) mewakili daerahnya didalam dan diluar pengadilan, dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan;
- f) mengusulkan pengangkatan wakil kepala daerah; dan
- g) melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Wewenang Pemerintah Daerah menurut ketentuan Pasal 65 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Kepala Daerah mempunyai wewenang diantaranya:

- a) mengajukan rancangan Perda;
- b) menetapkan Perda yang telah mendapatkan persetujuan bersama DPRD;
- c) menetapkan Perkada keputusan kepala daerah;

- d) mengambil tindakan tertentu dalam keadaan mendesak yang sangat dibutuhkan oleh daerah dan/atau masyarakat;
- e) melaksanakan wewenang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian Menurut Philip Kotler sebagaimana dikutip dalam buku Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan pandangannya mengenai konsep pelayanan sebagai berikut: Pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya. Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. Pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Disamping konsep pelayanan diatas, dalam memahami konsep pelayanan publik maka juga harus diketahui mengenai konsep publik. Inu Kencana dalam Sinambela (2006:5) mendefinisikan publik yakni sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

2. **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pakar lainnya, yakni Evans dan Lindsay dalam Ibrahim (2008:22) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari segi masyarakat, dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut masyarakat, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya; sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan masyarakat. Pada akhirnya, dari dasar nilai, maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan/kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan masyarakat.

Dari kedua pakar diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan hendaknya

dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan saran pengelolaan pelayanan adalah kepuasan masyarakat luas.

3. **Hakikat Pelayanan Publik**

Menurut Ibrahim (2008:19) secara ringkas hakikat dan pelayanan publik atau pelayanan umum (pelayanan oleh pemerintah/pemerintahan kepada masyarakat luas), antara lain:

- a) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum.
- b) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan system dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

4. **Asas-Asas Pelayanan Publik**

Menurut Ibrahim (2008:19) pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh karena itulah setidaknya-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan/perda tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut.
- c) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
- d) Apabila pelayanan publik yang diseleggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah/pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi/lembaga pemerintah/pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Ratminto (2005:21), standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut KEPMENPAN No 63 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya ada beberapa standar pelayanan yang meliputi:

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat.

Berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

6. Dimensi Pelayanan Publik

Seperti yang telah diuraikan di atas, bahwa kualitas pelayanan adalah penentuan kemampuan pelayanan yang dilakukan suatu penyelenggara pelayanan yang harus dilakukan dengan baik dimana penilaian kualitasnya dilihat dari pemberian pelayanan tersebut suatu perusahaan akan mendapatkan penilaian pelayanan yang berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan pelanggan/konsumen. Sejalan dengan hal tersebut ada beberapa dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Parasuranman, dkk dalam Tjiptono (2011:174), dimensi kualitas pelayanan ialah :

a) Reliabilitas (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Sebagai contoh, sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan

apa yang diinginkan klien, klien tersebut akan merasa puas dan membayar fee konsultasi. Namun, bila konsultan tersebut gagal mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh (tentunya tergantung negosiasi awal).

b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

c) Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

d) Empati (*Emphaty*)

Berarti bahwa instansi memahami masalah para masyarakatnya dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada para masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan. Sebagai contoh misalnya di sebuah tempat hiburan kolam renang, kolam renang yang kotor dan keruh bakal dinilai buruk oleh

pelanggan / pengguna jasa. Kemudian contoh lain, salon kecantikan yang berfokus melayani klien elit bakal berinvestasi pada dekorasi dan pencahayaan salon serta mempekerjakan para penata rambut yang berbusana rapi dan modis. Meskipun busana modis penata rambut tidak berpengaruh terhadap layanan yang diberikan, klien bisa saja meyakini bahwa rambutnya pasti akan ditata dengan rapi oleh orang yang berbusana rapi dan modis.

D. Aparatur Sipil Negara

1. Pengertian Aparatur Sipil Negara

Pegawai Negeri Sipil, Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, “Pegawai” berarti “orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya) sedangkan “Negeri” berarti negara atau pemerintah, jadi PNS atau Aparatur Sipil yang bekerja pada pemerintah atau Negara. Berdasarkan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 1 dan 2 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) memberikan pengertian bahwa ASN merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Selain itu, pengertian lain ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Unsur-unsur Aparatur Sipil Negara

Berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), unsur-unsur aparatur sipil negara adalah sebagai berikut:

- a) Warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat-syarat menurut peraturan perundang-undangan.

Peraturan perundangan yang mengatur tentang syarat-syarat yang dituntut bagi setiap (calon) Pegawai Negeri untuk dapat diangkat oleh pejabat yang berwenang adalah Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000, yang meliputi:

- (1) Warga Negara Indonesia. Pembuktian bahwa seseorang itu adalah warga negara Indonesia harus melampirkan akta kelahiran dan fotokopi KTP yang masih berlaku;
- (2) Berusia minimal 18 (delapan belas) tahun dan minimal 35 (tiga puluh lima) tahun dibuktikan dengan akta kelahiran dan fotokopi KTP yang masih berlaku;
- (3) Tidak pernah dihukum atas keputusan hakim yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap;
- (4) Tidak pernah diberhentikan dengan tidak hormat dalam sesuatu instansi, baik instansi pemerintah maupun swasta;
- (5) Tidak berkedudukan sebagai Pegawai Negeri atau Calon Pegawai Negeri Sipil;

- (6) Mempunyai pendidikan, kecakapan, keahlian, dan keterampilan yang diperlukan. Pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan yang sesuai dengan formasi yang akan diisi;
 - (7) Berkelakuan baik (berdasarkan keterangan yang berwajib);
 - (8) Berbadan sehat (berdasarkan keterangan dokter);
 - (9) Sehat jasmani dan rohani;
 - (10) Bersedia ditempatkan diseluruh wilayah Indonesia atau negara lain yang ditetapkan oleh pemerintah; dan
 - (11) Syarat lainnya yang ditentukan dalam persyaratan jabatan.
- b) Diangkat oleh pejabat yang berwenang.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 menegaskan bahwa pejabat yang berwenang adalah pejabat yang mempunyai kewenangan mengangkat, memindahkan, dan memberhentikan Pegawai Negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada dasarnya kewenangan untuk mengangkat Pegawai Negeri berada ditangan presiden sebagai kepala eksekutif, namun untuk (sampai) tingkat kedudukan (pangkat) tertentu, presiden dapat mendegelasikan kewenangan kepada pejabat lain dilingkungannya masing-masing. Kewenangan pengangkatan dan pendegelasan tersebut diatur dalam Pasal 2 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 09 Tahun 2003.

c) Diserahi tugas dalam jabatan negeri.

Pegawai negeri yang diangkat dapat diserahi tugas, baik berupa tugas dalam suatu jabatan negeri maupun tugas negara lainnya. Ada perbedaan tugas negeri dan negara lainnya. Dimaksudkan dengan tugas dalam jabatan negeri apabila yang dimaksudkan diberi jabatan dalam bidang eksekutif yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk didalamnya adalah jabatan dalam kesekretariatan lembaga negara serta kepaniteraan di pengadilan-pengadilan, sedangkan tugas negara lainnya adalah jabatan diluar bidang eksekutif seperti hakim-hakim pengadilan negeri dan pengadilan tinggi. Disini terlihat bahwa pejabat yudikatif di level pengadilan negeri dan tinggi adalah pegawai negeri, sedangkan hakim agung dan mahkamah (agung dan konstitusi) adalah pejabat negara.

d) Digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gaji adalah balas jasa dan penghargaan atas prestasi kerja ASN yang bersangkutan. Sebagai imbal jasa dari pemerintah kepada pegawai yang telah mengabdikan dirinya untuk melaksanakan sebagian tugas pemerintahan dan pembangunan, perlu diberikan gaji yang layak baginya. Dengan ada gaji yang layak secara relatif akan menjamin kelangsungan pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan, sebab pegawai negeri tidak lagi dibebani dengan pemikiran akan masa depan yang layak dan pemenuhan kebutuhan hidupnya. Sehingga bisa

bekerja dengan professional sesuai dengan tuntutan kerjanya.

Pengaturan mengenai gaji PNS mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 07 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji PNS sebagaimana telah Sembilan kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2007. Selain pemberian gaji pokok, pegawai negeri juga diberikan kenaikan gaji berkala dan kenaikan gaji istimewa. Kenaikan gaji istimewa hanya dapat diberikan kepada PNS yang telah nyata-nyata menjadi teladan bagi lingkungan kerjanya. Maksud dari pemberian kenaikan gaji istimewa adalah mendorong PNS untuk bekerja lebih baik. Kenaikan gaji istimewa hanya berlaku dalam pangkat yang dijabat oleh PNS yang bersangkutan pada saat pemberian kenaikan gaji istimewa itu, atau dengan perkataan lain, apabila PNS yang bersangkutan telah naik pangkat kenaikan gaji berkalanya ditetapkan sebagaimana biasa.

3. Jenis-Jenis Aparatur Sipil Negara

Berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) pegawai negeri sipil yang berkedudukan sebagai unsur aparatur negara adalah sebagai berikut:

a) Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh pejabat pembina kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional. Dalam melakukan tugas, pokok, dan fungsinya, PNS berhak memperoleh beberapa haknya sebagai berikut:

- (1) Gaji, tunjangan, dan fasilitas.
- (2) Cuti.
- (3) Jaminan pension dan jamunan hari tua.
- (4) Perlindungan.
- (5) Pengembangan kompetensi.

b) Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh pejabat pembina kepegawaian untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintah sesuai dengan kebutuhan instansi pemerintah dan ketentuan Undang-Undang. Dalam melakukan tugas, pokok, dan fungsinya, PPPK berhak memperoleh beberapa haknya sebagai berikut:

- (1) Gaji dan tunjangan.

- (2) Cuti.
- (3) Perlindungan.
- (4) Pengembangan kompetensi.

E. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kata kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu “*performance*”, menurut Prawirosentono (2000:78) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi/instansi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan menurut Irawan (2000:12) mendefinisikan kinerja adalah suatu kajian perilaku yang selalu dihubungkan dengan kemampuan dan motivasi dimana kemampuan terbentuk dari keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki.

Kemudian pendapat lain dikemukakan oleh Hasibuan (2001:90) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan. Menurutnya kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu:

- a) Kemampuan dan minat seorang pekerja.
- b) Kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas.
- c) Peran dan tingkat motivasi seorang pekerja.

Dari definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan kecakapan yang dimiliki sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi/instansi yang bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika.

2. Kriteria-Kriteria Kinerja

Kriteria kinerja adalah dimensi-dimensi pengevaluasian kinerja seseorang pemegang jabatan, suatu tim, dan suatu unit kerja. Secara bersama-sama dimensi itu merupakan harapan kinerja yang berusaha dipenuhi individu dan tim guna mencapai strategi organisasi. Menurut Schuler dan Jackson (2004) (dalam Harsuko 2011) bahwa ada tiga jenis dasar kriteria kinerja yaitu:

- a) Kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seseorang karyawan. Loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi, dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya.
- b) Kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria semacam ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal. Sebagai contoh apakah SDMnya ramah atau menyenangkan.

- c) Kriteria berdasarkan hasil, kriteria ini semakin populer dengan makin ditekannya produktivitas dan daya saing internasional. Kriteria ini berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan ketimbang bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan.

Menurut Bernandin & Russell (2001 dalam Riani 2011) kriteria yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a) *Quantity of Work* (kuantitas kerja): jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
- b) *Quality of Work* (kualitas kerja): kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan ditentukan.
- c) *Job Knowledge* (pengetahuan pekerjaan): luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- d) *Creativeness* (kreativitas): keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e) *Cooperation* (kerja sama): kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
- f) *Dependability* (ketergantungan): kesadaran untuk mendapatkan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
- g) *Initiative* (inisiatif): semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.

- h) *Personal Qualities* (kualitas personal): menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Beberapa teori menerangkan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja seorang baik sebagai individu atau sebagai individu yang ada dan bekerja dalam suatu lingkungan. Sebagai individu setiap orang mempunyai ciri dan karakteristik yang bersifat fisik maupun non fisik. Dan manusia yang berada dalam lingkungan maka keberadaan serta perilakunya tidak dapat dilepaskan dari lingkungan tempat tinggal maupun tempat kerjanya.

Menurut Steers (dalam Suharto & Cahyono 2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a) Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
- b) Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
- c) Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

Sedangkan menurut Notoatmodjo (2002), ada teori yang mengemukakan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja yang disingkat menjadi “ACHIEVE” yang artinya: *Ability* (kemampuan pembawaan), *Capacity* (kemampuan yang dapat dikembangkan), *Help* (bantuan untuk terwujudnya kinerja), *Incentive* (insentif material maupun non material), *Environment*

(lingkungan tempat kerja karyawan), *Validity* (pedoman/petunjuk dan uraian kerja), dan *Evaluation* (adanya umpan balik hasil kerja).

Menurut Davies (1989) yang dikutip oleh Adiono (2002), juga mengatakan bahwa faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Faktor kemampuan secara psikologik terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality*, yang artinya karyawan yang memiliki diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan keterampilan dalam mengerjakan tugas sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

Menurut Gibson yang dikutip oleh Ilyas (2001), secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang memengaruhi perilaku kerja dan kinerja, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Ketiga kelompok variabel tersebut memengaruhi kelompok kerja yang pada akhirnya memengaruhi kinerja personel. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja adalah yang berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran suatu jabatan atau tugas.

Variabel individu dikelompokkan pada sub-variabel kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis. Sub-variabel kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang memengaruhi perilaku dan kinerja individu. Variabel demografis mempunyai efek tidak langsung pada perilaku dan kinerja individu.

Variabel psikologik terdiri dari sub-variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini menurut Gibson (1987), banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis. Variabel psikologis seperti persepsi, sikap, kepribadian dan belajar merupakan hal yang kompleks dan sulit untuk diukur, juga menyatakan sukar mencapai kesepakatan tentang pengertian dari variabel tersebut, karena seorang individu masuk dan bergabung dalam organisasi kerja pada usia, etnis, latar belakang budaya dan keterampilan berbeda satu dengan yang lainnya. Sedangkan, variabel organisasi, menurut Gibson (1987) berefek tidak langsung terhadap perilaku dan kinerja individu. Variabel organisasi digolongkan dalam sub-variabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan.

Dalam penelitian ini peneliti mengadopsi teori Gibson (1987) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur untuk dijadikan variabel dalam penelitian yaitu, individu, organisasi dan psikologis, karena dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi kinerja aparatur terhadap pelayanan publik.

F. Produktivitas

1. Pengertian Produktivitas

Secara umum produktivitas merupakan nisbah atau rasio antara hasil kegiatan (keluaran) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (masukan) untuk dapat mewujudkan hasil tersebut. Revianto (1985) juga mendefinisikan bahwa produktivitas adalah suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara hasil kerja dengan satuan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk seorang tenaga kerja. Menurut Suprihanto (1992:7), produktivitas diartikan sebagai kemampuan seperangkat sumber-sumber ekonomi untuk menghasilkan sesuatu atau diartikan juga sebagai perbandingan antara pengorbanan (*input*) dengan penghasilan (*output*).

Ervianto (2004), dalam bukunya “Teori-Aplikasi Manajemen Proyek Konstruksi” mengatakan bahwa produktivitas didefinisikan sebagai rasio antara output dan input, atau rasio antara hasil produk dengan total sumber daya yang digunakan. Selain itu beliau juga mengungkapkan dalam jurnal yang berjudul “Pengukuran Produktivitas Kelompok Pekerja Bangunan Dalam Proyek Konstruksi” (2008), pengertian produktivitas tersebut biasanya dihubungkan dengan produktivitas pekerja dan dapat dijabarkan sebagai perbandingan antara hasil kerja dan jam kerja.

Menurut Sinungan (2005: 12-16) Produktivitas juga diartikan sebagai tingkatan efisiensi dalam memproduksi barang atau jasa-jasa. Menurut Beliau pengertian produktivitas dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

- a) Rumusan tradisional bagi keseluruhan produktivitas tidak lain ialah ratio dari apa yang dihasilkan (output) terhadap keseluruhan peralatan produksi yang dipergunakan (input);
- b) Produktivitas pada dasarnya adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik dari pada kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini;
- c) Produktivitas merupakan interaksi terpadu secara serasi dari tiga faktor esensial, yakni: investasi termasuk penggunaan pengetahuan dan teknologi serta riset, manajemen dan tenaga kerja.

Menurut Simanjuntak (1985:30) Produktivitas mengandung pengertian filosofis, definisi kerja, dan teknis operasional. Secara filosofis, produktivitas mengandung pengertian pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan. Keadaan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan mutu kehidupan lebih baik dari hari ini. Pandangan hidup dan sikap mental yang demikian akan mendorong manusia untuk tidak cepat puas, sehingga akan terus mengembangan diri dan meningkatkan kemampuan kerja. Untuk definisi kerja, produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya (input) yang dipergunakan persatuan waktu.

Secara umum produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang dan jasa) dengan masukan yang sebelumnya (Muchadarsyah: 1987). Pengertian ketiga mengandung makna peningkatan produktivitas yang dapat terwujud dalam empat bentuk, yaitu :

- a) Jumlah produksi yang sama dapat diperoleh dengan menggunakan sumber daya yang lebih sedikit.
- b) Jumlah produksi yang lebih besar dapat dicapai dengan menggunakan sumber daya yang kurang.
- c) Jumlah produksi yang lebih besar dapat dicapai dengan menggunakan sumber daya yang sama.
- d) Jumlah produksi yang jauh lebih besar diperoleh dengan penambahan sumber daya yang relatif lebih kecil.

Sedangkan menurut Mathias Aroef (1985) untuk meningkatkan produktivitas dapat terjadi dengan cara: pertama, usaha yang bersifat makro merupakan usaha peningkatan produktivitas dimana pemerintah dan asosiasi perusahaan memegang peranan utama. Usaha ini mencakup ekstensifikasi produktivitas yaitu dengan memperbanyak jumlah orang yang menjalankan kegiatan produksi (produktif); kedua, usaha yang bersifat mikro, yaitu usaha peningkatan produktivitas, dimana masing-masing perusahaan yang memegang peranan utama. Usaha ini meliputi: Intensifikasi Produktivitas (mempertinggi hasil produksi yang ada), dan Integrasi Internal (cara efektifitas faktor-faktor produksi).

Cara pengukuran produktivitas tenaga kerja dapat dilakukan berdasarkan pada berbagai pendekatan, antara lain adalah :

$$\text{Produktivitas Tenaga Kerja} = \frac{\text{Jumlah Hasil Produksi}}{\text{Satuan Waktu}}$$

Atau

$$\frac{\text{Jumlah yang Dihasilkan}}{\text{Jumlah Masukan Tenaker}}$$

Pengukuran ini mempersoalkan keterkaitan antara hasil kerja dengan satuan waktu dan bagaimana pengaruh gaji, pendidikan dan pelatihan, perbaikan metode, motivasi, lingkungan kerja terhadap peningkatan produktivitas (output). Meningkatnya produktivitas hanya dimungkinkan jika tenaga kerja tersebut mendapatkan pendidikan dan pelatihan (Umar Wahyu Widodo, 1989).

Produktivitas merupakan tujuan dari setiap sistem organisasi manapun. Produktivitas adalah ukuran sejauh mana sumber daya alam, teknologi dan manusia dipergunakan dengan baik, dapat mewujudkan hasil tertentu yang diinginkan. Secara umum, produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang dan jasa) dengan masukan sebelumnya (Muchadarsyah, 1987 : 87). Produktivitas juga merupakan hasil dari efisiensi pengelolaan masukan dan efektivitas pencapaian sasaran. Efektivitas dan efisiensi yang tinggi akan

menghasilkan produktivitas yang tinggi, dan apabila produktivitas dihubungkan dengan tenaga kerja adalah jumlah hasil yang dicapai seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa produktivitas adalah ukuran dan kemampuan baik individu maupun kelompok untuk membandingkan hasil yang dicapai dengan keseluruhan elemen produksi atau keseluruhan sumber daya yang digunakan. Peningkatan produktivitas aparatur dapat diketahui dengan adanya kemampuan aparatur untuk bekerja lebih baik, bekerja dengan lebih baik, mampu bekerja lebih efisien dan mampu untuk bekerja lebih efektif lagi.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas

Sumber daya masukan dapat terdiri dari beberapa faktor produksi seperti tanah, gedung, peralatan, mesin, peralatan, bahan mentah, dan sumber daya manusia sendiri. Dalam hal ini peningkatan produktivitas manusia merupakan sasaran strategis karena peningkatan produktivitas dari faktor – faktor lain sangat tergantung pada kemampuan tenaga manusia yang memanfaatkannya.

Menurut Payaman J. Simanjuntak (1985 : 17) faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu :

a) Kualitas dan kemampuan fisik pegawai

Kualitas dan kemampuan fisik karyawan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, sikap mental dan kemampuan fisik pekerja yang bersangkutan. Pendidikan memberikan pengetahuan bukan saja yang langsung dengan pelaksanaan tugas,

tetapi juga landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan semua sarana yang ada disekitar kita untuk kelancaran tugas. Semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi produktivitas yang dapat dihasilkan pada bidang-bidang pekerjaan tertentu. Latihan kerja melengkapi aparatur dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja bagi instansi, program dan penyediaan fasilitas latihan merupakan investasi berharga yang hasilnya diperoleh kembali dalam peningkatan produktivitas kerja aparatur. Peningkatan produktivitas tersebut akan memberikan kemungkinan yang lebih besar bagi instansi untuk memperbaiki pengupahan aparatur yang kemudian akan mendorong kegairahan semangat kerja aparatur.

b) Sarana pendukung

Sarana pendukung untuk peningkatan produktivitas kerja pegawai perusahaan dapat dikelompokkan pada dua golongan, yaitu :

- (1) Menyangkut lingkungan kerja, termasuk teknologi dan cara produksi, sarana dan peralatan yang digunakan, tingkat keselamatan dan kesehatan kerja serta suasana dalam lingkungan kerja itu sendiri.
- (2) Menyangkut kesejahteraan pegawai tercermin dalam sistem pengupahan dan jaminan sosial serta jaminan kelangsungan kerja.

c) Supra sarana

Aktifitas instansi selalu dipengaruhi oleh apa yang terjadi diluarnya seperti:

- (1) Kebijakan pemerintah meliputi, perpajakan, perijinan, lingkungan hidup dan pengawasan, juga mempengaruhi ruang gerak kinerja pegawai dan jalannya aktifitas di instansi.
- (2) Manajemen, peranan manajemen sangat strategis untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan mendayagunakan saran, menempatkan pegawai yang tepat serta menciptakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman.

Diantara unsur-unsur yang terdapat dalam faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas yang berkaitan langsung dengan produktivitas tenaga kerja adalah kualitas dan kemampuan tenaga kerja dan secara tidak langsung adalah sarana pendukung dan supra sarana. Dalam penelitian ini peneliti mengadopsi teori Payaman J. Simanjuntak (1985 : 17) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas aparatur untuk dijadikan variabel dalam penelitian yaitu, kualita dan kemampuan fisik aparatur, sarana pendukung dan supra sarana, karena dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi produktivitas aparatur terhadap pelayanan publik.

3. Pentingnya Produktivitas

Produktivitas kerja yang tinggi, efisien dan efektif adalah merupakan harapan tertinggi dari setiap perusahaan yang dimiliki pegawai. Kartasapoetra (1985:52) menyebutkan bahwa harapan tersebut muncul jika:

- a) Para tenaga kerjanya berada dalam perasaan yang senang untuk menangani pekerjaannya, sehingga karena perasaan senang ini akan menimbulkan kegairahan kerja inilah yang bakal meningkatkan atau menimbulkan nilai tambah dalam kegiatan usaha perusahaan ini;
- b) Para tenaga kerjanya berada dalam kesesuaian atau kecocokan lapangan pekerjaannya dan tidak adanya kerja rangkapan yang dipaksakan untuk ditanganinya.;
- c) Para tenaga kerjanya sesuai dengan pengalaman-pengalamannya, sesuai dengan keahlian dan ketrampilan yang dimilikinya;
- d) Memperoleh upah atau pendapatan yang layak sesuai dengan bidang kerja yang ditanganinya.

G. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini:

1. Donny Dwi Otavianto (2008)

Dalam skripsinya yang berjudul “Analisis faktor-faktor produktivitas pegawai pemkot Pasuruan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, studi kasus pada dinas perindustrian dan perdagangan Kota Pasuruan”, dengan variabel bebas (X) faktor-faktor produktivitas kemudian variabel terikat (Y) produktivitas pegawai pemkot. Penelitian ini menggunakan sampel penelitian sebanyak 50 responden. Metode pengumpulan data dengan metode survey yaitu melalui kuesioner serta melakukan wawancara. Alat analisis yang digunakan adalah Uji F dan Uji t. Kesimpulan dalam penelitian ini memberikan hasil bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, yaitu bahwa faktor gaji, masa kerja dan pendidikan sangat berpengaruh terhadap produktivitas pegawai Pemkot Pasuruan khususnya pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pasuruan.

2. Eurika Wulan Sasti (2015)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik (Studi kasus pada Kantor Camat Kundur Kabupaten Karimun)”, dengan variabel bebas (X) Kinerja Pegawai dengan indikator kesetiaan, kemampuan kerja, kejujuran, kreativitas, tanggung jawab, keandalan, daya tanggap, empati dan bukti langsung kemudian variabel terikat (Y) Pelayanan

Publik. Penelitian ini menggunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dengan metode survey yaitu melalui kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi serta koefisien determinasi dan Uji t. Kesimpulan dalam penelitian ini memberikan hasil bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

3. **Wanda Ekki Himawan (2015)**

Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja (Studi Kasus pada Bagian Pengelinting Rokok KUD Sumberrejo Unit SKT Sukorejo)”, dengan variabel bebas (X) Faktor-Faktor Produktivitas dengan indikator upah, masa kerja, usia, pendidikan, dan beban tanggungan kemudian variabel terikat (Y) Produktivitas Tenaga Kerja. Penelitian ini menggunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dengan metode survey yaitu melalui kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Kesimpulan dalam penelitian ini memberikan hasil bahwa Variabel upah merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap produktivitas tenaga kerja di KUD Sumberrejo Unit SKT Sukorejo dan hanya variabel pendidikan saja yang tidak berpengaruh secara signifikan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Judul dan Peneliti	Variabel yang digunakan	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Analisis faktor-faktor produktivitas pegawai pemkot Pasuruan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. (Studi kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pasuruan). Oleh: Donny Dwi Otavianto (2008)	Variabel bebas: Faktor-Faktor Produktivitas (X) dengan indikator Gaji, Masa Kerja dan Pendidikan. Variabel terikat: Produktivitas Pegawai (Y)	Teknik analisis yang digunakan adalah Uji F dan Uji t.	Produktivitas pegawai Pemkot Pasuruan dipengaruhi faktor-faktor antara lain gaji, masa kerja dan pendidikan.
Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik (Studi kasus pada Kantor Camat Kundur Kabupaten Karimun). Oleh: Eurika Wulan Sasti (2015)	Variabel bebas: Kinerja Pegawai (X) dengan indikator Kesetiaan, Kemampuan Kerja, Kejujuran, Kreativitas, Tanggung Jawab, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Bukti Langsung. Variabel terikat: Pelayanan Publik (Y)	Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi serta koefisien determinasi dan Uji t	Pelayanan publik akan semakin meningkat apabila Kantor Camat Kundur meningkatkan indikator pada variabel bebas penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai.
Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja (Studi Kasus pada Bagian Pengelinting Rokok KUD Sumberrejo Unit SKT Sukorejo) Oleh: Wanda Ekki Hemawan (2015)	Variabel bebas: Faktor-Faktor Produktivitas (X) dengan indikator Upah, Masa Kerja, Usia, Pendidikan dan Beban Tanggungan Variabel terikat: Produktivitas Tenaga Kerja (Y)	Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.	Variabel upah merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap produktivitas tenaga kerja di KUD Sumberrejo Unit SKT Sukorejo dan hanya variabel pendidikan saja yang tidak berpengaruh secara signifikan dalam penelitian ini.

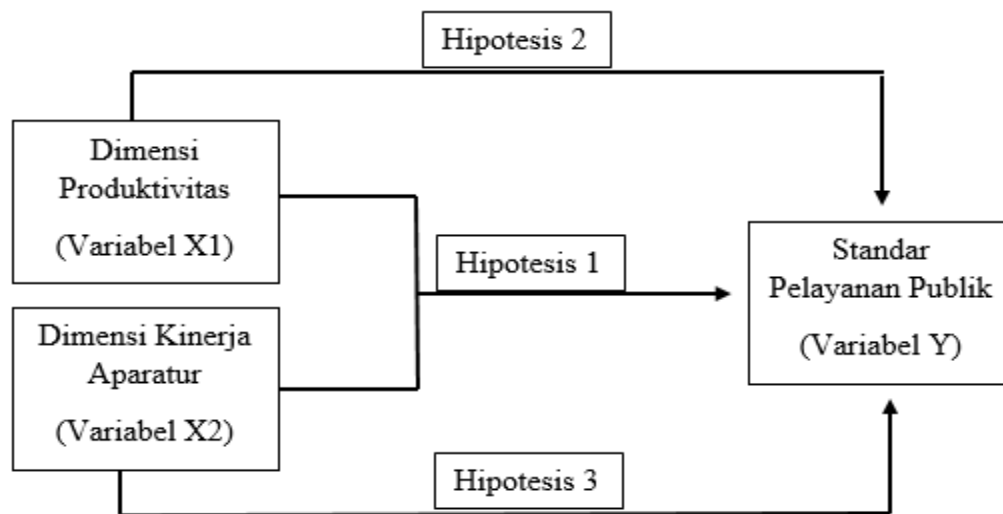
Sumber: Olahan Penulis, 2018

Berdasarkan Tabel 1. Penelitian Terdahulu dapat disimpulkan masing-masing penelitian terdahulu diatas hanya menggunakan 1 variabel bebas saja dengan variabel produktivitas atau kinerja pegawai dan fokus pada penelitian terdahulu hanya fokus secara parsial saja. Perbedaan antara penelitian ini dengan masing-masing penelitian terdahulu di atas adalah penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas yaitu variabel produktivitas dan variabel kinerja aparatur dengan variabel terikat kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga meneliti apakah 2 variabel bebas tersebut berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik atau tidak berpengaruh (secara simultan).

Perbedaan antara penelitian saudara Otavianto (2008) dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel terikat yang dipakai yaitu produktivitas pegawai sedangkan penelitian ini menggunakan variabel terikat kualitas pelayanan publik. Kemudian perbedaan antara penelitian saudara Sasti (2015) dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian saudara Sasti (2015) hanya menggunakan 1 variabel bebas yaitu kinerja pegawai, sedangkan penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas yaitu produktivitas dan kinerja aparatur. Selanjutnya perbedaan antara penelitian saudara Hemawan (2015) dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel terikatnya. Pada penelitian saudara Hemawan (2015) menggunakan variabel terikat yaitu produktivitas, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel terikat kualitas pelayanan publik.

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

Hipotesis 1, “Di duga terdapat pengaruh signifikan dimensi produktivitas dan dimensi kinerja aparatur terhadap standar pelayanan publik”.

1. H_{01} : Tidak terdapat pengaruh signifikan dimensi produktivitas dan dimensi kinerja aparatur terhadap standar pelayanan publik.
2. H_{a1} : Terdapat pengaruh signifikan dimensi produktivitas dan dimensi kinerja aparatur terhadap standar pelayanan publik.

Hipotesis 2, “Di duga terdapat pengaruh signifikan dimensi produktivitas terhadap standar pelayanan publik.”

1. H₀₂ : Tidak terdapat pengaruh signifikan dimensi produktivitas terhadap standar pelayanan publik.
2. H_{a2} : Terdapat pengaruh signifikan dimensi produktivitas terhadap standar pelayanan publik.

Hipotesis 3, “Di duga terdapat pengaruh signifikan dimensi kinerja aparatur terhadap standar pelayanan publik.”

1. H₀₃ : Tidak terdapat pengaruh signifikan dimensi kinerja aparatur terhadap standar pelayanan publik.
2. H_{a3} : Terdapat pengaruh signifikan dimensi kinerja aparatur terhadap standar pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian digunakan hampir seluruh profesi, menandakan bahwa penelitian sangat penting dalam kehidupan manusia. Menurut Supranto (1998) dalam Sinembela (2014:3) penelitian adalah suatu kegiatan untuk memilih judul, merumuskan persoalan, kemudian diikuti dengan pengumpulan, pengolahan, penyajian dan analisi data yang dilakukan dengan metode ilmiah secara efisien dan sistematis yang hasilnya berguna untuk mengetahui suatu keadaan/persoalan dalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan atau untuk membuat keputusan dalam rangka pemecahan persoalan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanasi (*explanatory research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanasi menurut Singarimbun dan Efendi Ed. (2011:5) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian dan pengujian hipotesis. Alasan peneliti menggunakan penelitian eksplanasi adalah untuk menjelaskan mengenai pengaruh antar variabel penelitian ini yaitu pengaruh variabel produktivitas aparatur (X1) dan kinerja aparatur (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Penelitian ini juga menguji hipotesis sesuai yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:15) “metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik”. Data dalam penelitian ini akan diolah dan hasilnya

berupa angka dan analisis deskriptif persentase. Alat untuk mengolah data menggunakan program SPSS.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Kabupaten Bantul. Sedangkan situs penelitian merupakan lokasi bagian yang dijadikan sebagai tempat melakukan penelitian guna mendapatkan data dan informasi untuk menjawab hipotesis yang ada. Adapun situs penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu bertempat pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi (Disperindagkop) Kabupaten Bantul yang beralamat di Jalan Prof.Dr.Soepomo, SH. Kabupaten Bantul.

C. Variabel dan Pengukurannya

Sebuah penelitian memerlukan adanya pemahaman tentang konsep dari permasalahan yang akan diteliti, karena dengan itu akan dapat merumuskan hubungan-hubungan teoritis. Dari judul “Pengaruh Dimensi Produktivitas dan Dimensi Kinerja Aparatur Terhadap Standar Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul)”, sehingga dapat di ketahui terdapat tiga konsep yang terkandung dalam judul tersebut yaitu:

7. Dimensi Produktivitas Aparatur (X1)
8. Dimensi Kinerja Aparatur (X2)
9. Standar Pelayanan Publik (Y)

Variabel penelitian pada dasarnya adalah obyek penelitian. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel merupakan obyek yang telah ditetapkan peneliti yang selanjutnya akan diuji lebih lanjut sehingga informasi yang didapat dan menarik kesimpulan.

Tabel 2. Definisi Konseptual

No	Variabel	Konsep Variabel
1.	Produktivitas (Variabel X1)	Produktivitas adalah kesediaan para pekerja untuk menyerahkan tenaga dalam menghasilkan barang dan jasa yang menjadi tujuan perusahaan. Produktivitas yang meningkat berarti kinerja yang baik akan menjadi feedback bagi usaha atau motivasi pekerja pada tahap berikutnya. (Slamet Riyadi, 1975 : 3).
2.	Kinerja Aparatur (Variabel X2)	Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi/instansi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 2000:78)
3.	Standar Pelayanan Publik (Variabel Y)	Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dana tau penerima pelayanan (Ratminto, 2005:21)

Sumber : Olahan Penulis, 2018

Tabel 3. Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Item
1.	Dimensi Produktivitas (Variabel X1)	Kualitas dan Kemampuan Aparatur	Tingkat pendidikan mempengaruhi kualitas dan kemampuan fisik aparatur
			Gaji mempengaruhi kualitas dan kemampuan fisik aparatur
			Masa Kerja mempengaruhi kualitas dan kemampuan fisik aparatur
		Sarana Pendukung	Teknologi sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan produktivitas kinerja aparatur
			Sistem upah dan jaminan sosial sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan produktivitas kinerja aparatur
		Supra Sarana	Kebijakan pemerintah mempengaruhi produktivitas apratur
			Manajemen mempengaruhi produktivitas aparatur
		2.	Dimensi Kinerja Aparatur (Variabel X2)
Umur			
Jenis Kelamin			
Organisasi	Tingkat Kepemimpinan mempengaruhi kinerja aparatur		
	Struktur organisasi di Disperindagkop mempengaruhi kinerja aparatur		
	Desain Pekerjaan mempengaruhi kinerja aparatur		
Psikologis	Motivasi pimpinan mempengaruhi kinerja aparatur		

			Kepribadian mempengaruhi kinerja aparatur
			Persepsi mempengaruhi kinerja aparatur
2.	Standar Pelayanan Publik (Variabel Y)	Standar Pelayanan	Infrastruktur Pelayanan
			Prosedur pelayanan
			Waktu penyelesaian
			Biaya Pelayanan
			Maklumat Pelayanan
			Kompetensi petugas pemberi pelayanan
		Dimensi Pelayanan	Daya Tanggap
			Jaminan
			Empati

Sumber : Data primer diolah, 2018

Setelah item-item kuisioner telah didefinisikan untuk dapat diukur, maka diperlukan alat untuk mengukurnya yaitu skala pengukuran. Menurut Sugiyono (2008:132), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan guna menentukan panjang pendeknya interval yang ada di dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut ketika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2008:123) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Penelitian ini diberikan bobot pada setiap jawaban yang menunjukkan reaksi individu terhadap sejumlah pernyataan yang diajukan. Tabel 4 merupakan table jawaban responden mengenai penggalian data tentang mengukur kualitas pelayanan publik. Penelitian ini memberikan 5 (lima) alternative jawaban yang harus dipilih oleh responden pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Jawaban Responden

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2008:135

D. Populasi dan Sampel Penelitian

D Populasi

Menurut Ridwan (2012:8) populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu dan berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah aparatur yang bekerja di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul, jumlah aparatur yang bekerja adalah 49 orang.

H. Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi yaitu sebanyak 49 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit penelitian disebut sebagai sampel jenuh.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang penting karena menurut Sugiyono (2011:137), kualitas pengumpulan data merupakan hal yang sangat mempengaruhi kualitas data hasil penelitian di samping kualitas instrument penelitian. Oleh karena itu instrument yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan ialah sebagai berikut:

3. Kuesioner

Sugiyono (2011:142) mengatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Kuesioner yang digunakan ialah kuesioner langsung tertutup dengan instrument *checklist* yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden tanpa melalui perantara dimana di dalamnya terdapat alternative jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti, yaitu alternatif jawaban berskala *Likert*.

3 Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dengan cara melihat dan mencatat dokumen-dokumen resmi yang terdapat pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul baik berupa peaturan dan kebijakan, arsip serta foto yang dapat melengkapi dalam proses pengumpulan data.

4. Wawancara

Pendekatan wawancara yang akan digunakan adalah pendekatan wawancara tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2011:141) pendekatan wawancara tidak terstruktur digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam dan lengkap mengenai gambaran permasalahan maupun tentang

subjek/objek penelitian. Peneliti menggunakan pendekatan ini, untuk mengkonfirmasi mengenai data yang di dapat serta apabila terdapat beberapa pertanyaan pada kuesioner yang belum terisi lengkap.

F. Uji Instrumen Penelitian

Uji coba instrument dilakukan untuk mengetahui kebenaran dan kepercayaan (validitas dan reabilitas) dari kuisisioner tersebut. Menurut Nurdiansyah (2011) Responden yang diperlukan untuk melakukan uji instrument biasanya sebanyak 30-50 responden. Nilai 30 responden adalah standar minimal. Peneliti juga bisa menggunakan lebih dari 30 responden untuk menguji instrument. Berikut dibawah ini penjelasan dari masing-masing uji instrument.

h) Uji Validitas

Suatu alat ukur disebut memiliki validitas bilamana alat ukur tersebut isinya layak mengukur objek yang seharusnya diukur, artinya terdapat kesesuaian antara alat ukur dengan fungsi pengukuran dan sasaran pengukuran. Menurut Thoha (2003:109) mengemukakan bahwa validitas sering dikaitkan dengan kesahihan. Menurut Sugiyono (2006) uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrument, dengan tujuan mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian, dimana dapat diketahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh bisa relevan sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Korelasi Produk Momen Pearson (validitas konstruk), yaitu pengujian validitas terhadap item (pertanyaan) dapat dikatakan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Kelebihan validasi konstruk ini adalah perhatian yang terutama dicurahkan pada teori, konstruk teoritis, dan telaah empiris ilmiah yang meliputi pengujian relasi yang dihipotesiskan (Kerlinger, 2002:736). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Rxy: koefisien korelasi antara x dan y

d) : jumlah skor dari masing-masing item

e) : jumlah skor dari seluruh (skor total)

B : jumlah responden

Berdasarkan rumus diatas, r_{hitung} yang diperoleh dikonsultasikan dengan r_{table} *product moment* dengan taraf signifikan 0,05, kedua nilai r tersebut dibandingkan. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka soal dinyatakan valid. sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka soal dinyatakan tidak valid.

D. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan. Menurut Arikunto (2006:154) menyatakan “reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”.

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable. Pengujian dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Butir pertanyaan yang sudah diyatakan valid dalam uji validitas ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a^2}{a} \right]$$

Keterangan:

R11 : koefisien alfa

K : banyaknya butir soal

$\sum a$: total variasi

a : nilai variasi tiap butir

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach Alpha*, jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka item tersebut dikatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka item tersebut tidak reliabel.

G. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, maka terlebih dahulu perlu dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik adalah uji yang digunakan untuk menentukan apakah variabel-variabel yang digunakan beserta indikator dan item telah memenuhi standar penelitian kuantitatif. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastinitas. Dalam melakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari keempat uji tersebut akan diukur menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

2. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2005:111) bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang sah (valid) adalah distribusi data normal atau mendekati normal (Santosa dan Ashari, 2005:12). Menurut Sugiyono (2012:24) “Apabila data yang dihasilkan normal, maka menggunakan statistik parametrik, dan apabila tidak berdistribusi normal maka menggunakan data statistik nonparametrik”. Statistik nonparametrik banyak digunakan pada penelitian-penelitian sosial. Data yang diperoleh dalam penelitian sosial pada umumnya berbentuk kategori atau berbentuk rangking. Statistik nonparametrik dapat digunakan untuk menganalisis data yang berskala nominal atau ordinal karena pada umumnya data berjenis nominal dan ordinal tidak menyebar normal. Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini menggunakan statistik nonparametrik karena datanya berjenis ordinal.

3. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi (Priyatno, 2008:39). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan menggunakan *Tolerance and Variante Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance*

4. 0,1 maka terjadi multikolinieritas, dan jika $VIF > 10$, maka variabel bebas tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya, apabila $Tolerance > 0,1$ dan $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2006:91).

$$VIF = 1/1-R_2$$

Keterangan:

VIF : *Variante Inflation Factor*

R₂ : Korelasi Berganda

d) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji *park*, uji *glejser*, dan uji *white* (Ghozali, 2011:139). Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas. Jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi

yang baik adalah terjadi heteroskedastisitas (Santoso, 2002:208). Uji heterokedastisitas pada penelitian kali ini adalah menggunakan uji *Glejser*, dimana dalam pengambilan keputusan apabila nilai t hitung $<$ nilai t table dan nilai signifikansinya $>$ dari 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas serta sebaliknya maka terjadi heterokedastisitas.

$$|U_t| = X_t + \dots$$

Keterangan:

$|U_t|$: Nilai absolut residual

X_t : Variabel bebas

(sumber: Imam Ghozali, 2011:190)

G. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) atau tidak (Sulistyo, 2010:18). Pengujian hipotesis tentang pengaruh dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Sederhana, Uji F, dan Uji t yang akan dijelaskan sebagai berikut:

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasar pada landasan teori dan sesuai dengan tujuan penelitian maka model analisa yang akan dipergunakan adalah analisa regresi berganda dimana dalam analisa ini *dependent variabel* (Y) adalah standar pelayanan publik

sedangkan *independent* variabelnya adalah dimensi produktivitas (X1) dan dimensi kinerja aparatur (X2). Rumus model fungsionalnya adalah sebagai berikut:

$$Y = F\{ X1, X2 \}$$

Keterangan: Y = Standar Pelayanan Publik
 X1 = Dimensi Produktivitas
 X2 = Dimensi Kinerja Aparatur

Rumus ini dapat digambarkan dalam regresi berganda yaitu :

$$Y = a + 1X1 + 2X2 + e$$

Keterangan: Y : Produktifitas kerja Pegawai
 X1 : Dimensi Produktivitas
 X2 : Dimensi Kinerja Aparatur
 a : Konstanta
 1, 2 : Koefisien regresi
 e : unsur sisa

e) Uji F

Suharjo (2013:108) menjelaskan bahwa untuk memperoleh kepastian bahwa model yang dihasilkan secara umum dapat digunakan maka diperlukan suatu pengujian secara bersama-sama. Pengujian dilakukan dengan uji F melalui prosedur dan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{(-)}{(-)}$$

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi (korelasi kuadrat)

e) : Banyaknya variabel

bebas n : Banyak data

Kriteria pengujian untuk uji statistik F adalah sebagai berikut:

- g) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak sementara H_a diterima, hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- h) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima sementara H_a ditolak, hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

7. Uji t

Suharjo (2013:109) menjelaskan setelah melakukan uji serentak atau pengujian terhadap model secara keseluruhan, selanjutnya adalah melakukan proses pengujian model bagian demi bagian yang dilakukan dengan uji-t. Uji-t dapat dilakukan dengan menggunakan rumus uji-t menurut Arikunto (2010:352) sebagai berikut:

$$t = \underline{\hspace{2cm}}$$

Keterangan:

b) : koefisien penentu b : Koefisien regresi

Sb: Standar deviasi dan variabel bebas

Kriteria pengujian untuk uji statistik t adalah sebagai berikut:

- f) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak sementara H_a diterima, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- g) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima sementara H_a ditolak, hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

10. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum DISPERINDAGKOP



Gambar 2. Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, terdapat Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat yang dikenal dengan istilah urusan pemerintahan absolut dan urusan pemerintahan konkuren. Urusan pemerintahan konkuren terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan yang dibagi antara Pemerintah Pusat, Daerah

provinsi, dan Daerah kabupaten/kota. Urusan Pemerintahan Wajib dibagi dalam Urusan Pemerintahan Wajib yang terkait Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak terkait Pelayanan Dasar. Untuk Urusan Pemerintahan Wajib yang terkait Pelayanan Dasar ditentukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk menjamin hak-hak konstitusional masyarakat.

Pembagian urusan pemerintahan konkuren antara Daerah provinsi dengan Daerah kabupaten/kota walaupun Urusan Pemerintahan sama, perbedaannya akan nampak dari skala atau ruang lingkup Urusan Pemerintahan tersebut. Walaupun Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota mempunyai Urusan Pemerintahan masing-masing yang sifatnya tidak hierarki, namun tetap akan terdapat hubungan antara Pemerintah Pusat, Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota dalam pelaksanaannya dengan mengacu pada NSPK yang dibuat oleh Pemerintah Pusat.

Di samping urusan pemerintahan absolut dan urusan pemerintahan konkuren, dalam Undang-Undang ini dikenal adanya urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan umum menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan yang terkait pemeliharaan ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Bhinneka Tunggal Ika, menjamin hubungan yang serasi berdasarkan suku, agama, ras dan antar golongan sebagai pilar kehidupan berbangsa dan bernegara serta memfasilitasi kehidupan demokratis. Presiden dalam pelaksanaan urusan pemerintahan umum di Daerah melimpahkan kepada gubernur sebagai kepala pemerintahan

provinsi dan kepada bupati/wali kota sebagai kepala pemerintahan kabupaten/kota.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas maka Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul untuk urusan wajib yang tidak terkait dengan pelayanan dasar menangani urusan penanaman modal dan urusan koperasi, usaha kecil dan menengah serta untuk urusan pilihan menangani urusan industri dan perdagangan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Kabupaten Bantul dan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul dan Perbub Nomor 67 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi, Tata Kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul.

E Visi DISPERINDAGKOP Kabupaten Bantul

Visi yang dimaksudkan adalah cara pandang jauh ke depan yang didalamnya mencerminkan apa yang ingin dicapai dan kemana organisasi akan diarahkan. Berkaitan dengan tugas pokok Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Kabupaten Bantul dan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul dan Perbub Nomor 67 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi, Tata Kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul., maka ditetapkan visi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan

Koperasi Kabupaten Bantul adalah “Memfasilitasi Produk Bantul Menjadi Produk Unggulan Di ASEAN”.

Visi tersebut memiliki makna yang dapat dijelaskan sebagai berikut: maksudnya adalah dalam pelaksanaan tugasnya, aparatur pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Selain itu, aparatur pelayanan menjadi perencana yang memiliki kemampuan, kemahiran dan kearifan dalam pelaksanaan tugas berdasarkan ilmu pengetahuan dan pengalaman serta berpegang teguh pada etik profesi, memiliki *self control* dan berorientasi pada mutu/kualitas kinerja dengan cara kerja yang lebih efisien, efektif dan ekonomis, dan memiliki kepekaan yang tinggi terhadap kepentingan masyarakat serta masalah-masalah masyarakat.

I. Misi DISPERINDAGKOP Kabupaten Bantul

Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan visi yang ditetapkan, oleh karenanya Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul menetapkan misinya sebagai berikut :

4. Mewujudkan peningkatan daya saing produk dan kelembagaan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (KUKM).
5. Mewujudkan peningkatan perdagangan dan perlindungan konsumen.
6. Mewujudkan peningkatan pertumbuhan investasi daerah yang terarah.

4 Tugas Pokok dan Fungsi DISPERINDAGKOP Kabupaten Bantul

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Kabupaten Bantul, pada paragraph II pasal 25 maka kedudukan dan tugas pokok Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi diatur bahwa :

5. Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
6. Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Penanaman Modal.

Sedangkan dalam Perbub no 67 tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul pasal 18 Fungsi Dinas Perindustrian,Perdagangan dan Koperasi sebagai berikut:

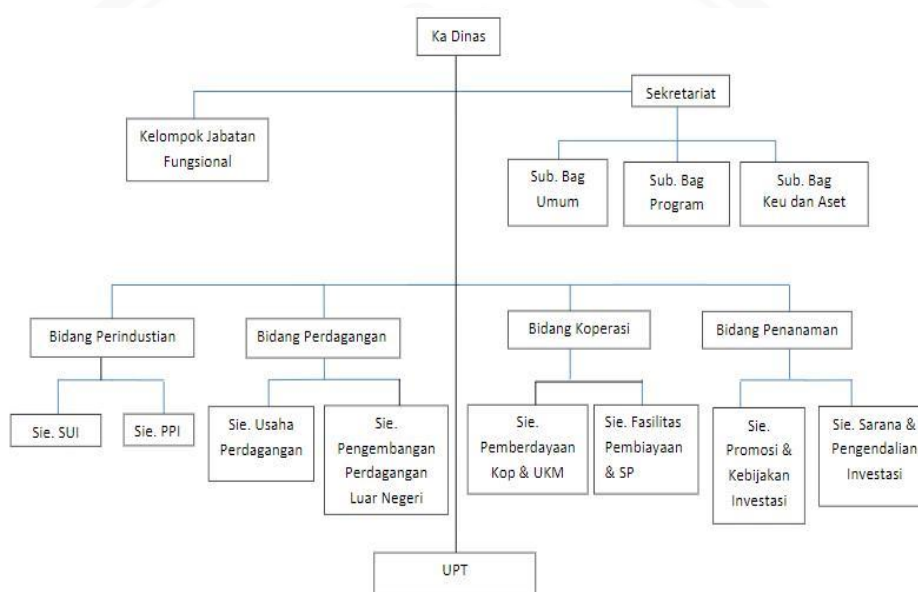
- i) Perumusan kebijakan teknis bidang perindustrian, perdagangan, koperasi dan penanaman modal;
- j) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang perindustrian, perdagangan, koperasi dan penanaman modal;
- k) Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang perindustrian, perdagangan, koperasi dan penanaman modal;
- l) Melaksanakan kesekretariatan Dinas;

- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C Struktur Organisasi DISPERINDAGKOP Kabupaten Bantul

Struktur Organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini:

Gambar 3. Struktur Organisasi DISPERINDAGKOP Kabupaten Bantul



Sumber : Perda Kabupaten Bantul dan Perbub Nomor 67 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi, Tata Kerja Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul.

B. Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian mahasiswa yang berjumlah 49 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden dan jenis kelamin responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

E. Usia Responden

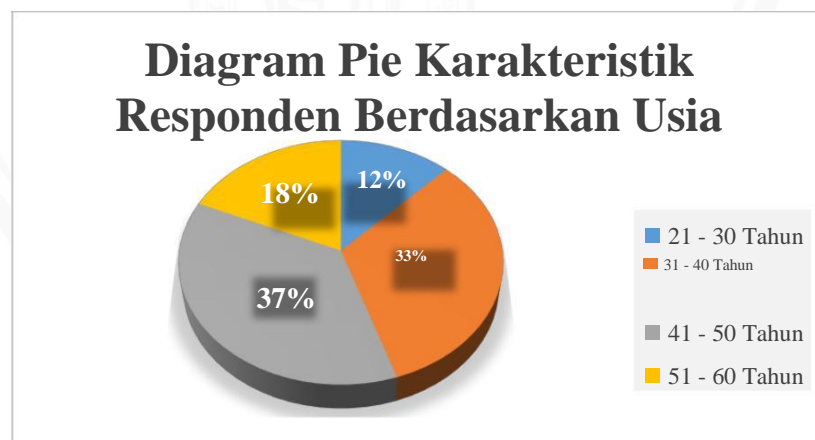
Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
21 - 30 Tahun	6	12.24
31 - 40 Tahun	16	32.65
41 - 50 Tahun	18	36.73
51 - 60 Tahun	9	18.37
Jumlah	49	100

Sumber : Data Primer diolah

Gambar 4. Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 5 dan Gambar 4 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 21 – 30 tahun sebanyak 6 responden atau 12,24%, berusia 31 – 40 tahun sebanyak 16 responden atau 32,65%, berusia 41 – 50 tahun sebanyak 18 responden atau 36,73%, dan berusia 51 – 60 tahun sebanyak 9 responden atau 18,37%.

3. Jenis Kelamin Responden

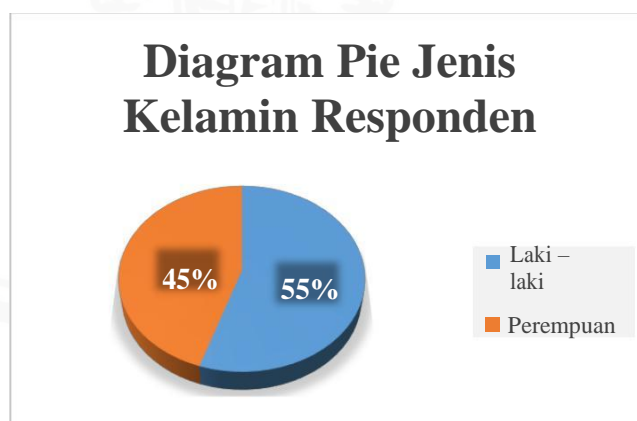
Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki – laki	27	55.10
2	Perempuan	22	44.90
	Jumlah	49	100

Sumber : Data Primer diolah

Gambar 5. Diagram Pie Jenis Kelamin Responden



Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 6 dan Gambar 5 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden atau 55,10%, sedangkan perempuan sebanyak 22 responden atau 44,90%.

4. Masa Kerja Responden

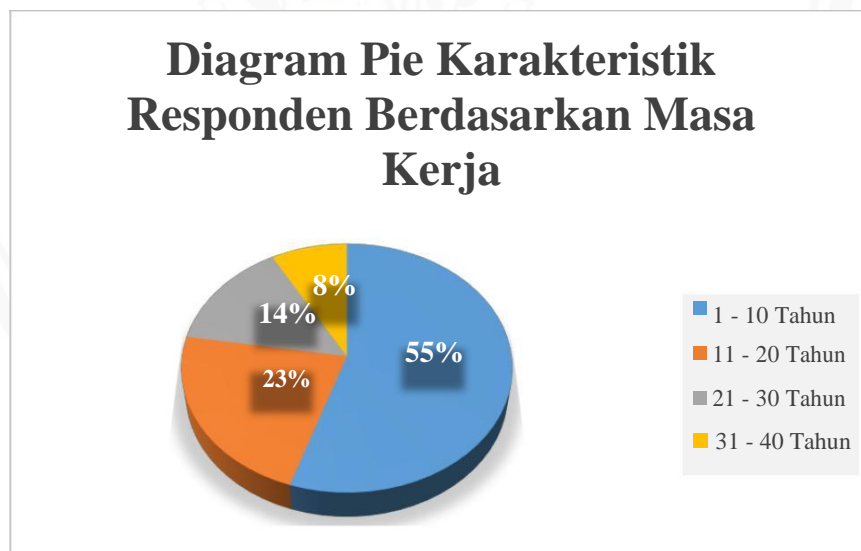
Data karakteristik responden berdasarkan Masa Kerja dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7.
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1 - 10 Tahun	27	55.10
11 - 20 Tahun	11	22.45
21 - 30 Tahun	7	14.29
31 - 40 Tahun	4	8.16
Jumlah	49	100

Sumber : Data Primer diolah

Gambar 6. Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja



Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel 7 dan Gambar 6 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki masa kerja 1 – 10 Tahun sebanyak 27 responden atau 55,10%, yang memiliki masa kerja 11 – 20 tahun sebanyak 11 responden atau 22,45%, yang memiliki masa kerja 21 – 30 tahun sebanyak 7 responden atau 14,29%, dan yang memiliki masa kerja 31 – 40 tahun sebanyak 4 responden atau 8,16%.

5. Pendidikan Responden

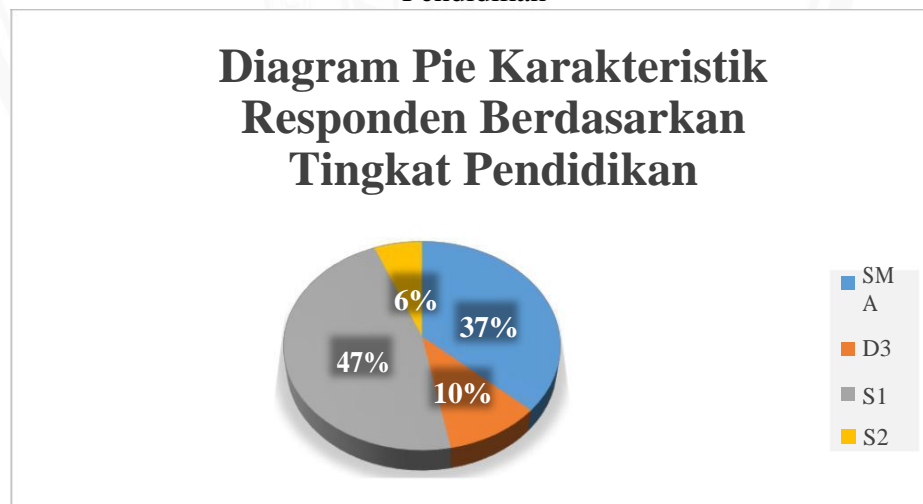
Data karakteristik responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada tabel 8 berikut :

Tabel 8.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	18	36.73
D3	5	10.20
S1	23	46.94
S2	3	6.12
Total	49	100

Sumber : Data Primer diolah

Gambar 7. Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 8 dan Gambar 6 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan SMA sebanyak 18 responden atau 36,73%, yang memiliki pendidikan D3 sebanyak 5 responden atau 10,20%, yang memiliki pendidikan S1 sebanyak 23 responden atau 46,94%, dan yang memiliki pendidikan S2 sebanyak 3 responden atau 6,12%.

C. Gambaran Variabel Yang Diteliti

1. Distribusi Frekuensi Variabel Dimensi Produktivitas (X1)

Variabel Produktivitas terdapat tujuh item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9.
Distribusi Frekuensi Variabel Dimensi Produktivitas (X1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	17	34.69	30	61.22	1	2.04	1	2.04	0	0.00	49	100	4.29
X1.2	12	24.49	25	51.02	8	16.33	4	8.16	0	0.00	49	100	3.92
X1.3	11	22.45	31	63.27	5	10.20	2	4.08	0	0.00	49	100	4.04
X1.4	22	44.90	24	48.98	1	2.04	2	4.08	0	0.00	49	100	4.35
X1.5	15	30.61	27	55.10	6	12.24	1	2.04	0	0.00	49	100	4.14
X1.6	6	12.24	39	79.59	3	6.12	1	2.04	0	0.00	49	100	4.02
X1.7	13	26.53	32	65.31	1	2.04	3	6.12	0	0.00	49	100	4.12
													4.13

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 9 dapat diketahui bahwa dari 49 responden, terdapat 17 responden atau 34,69% yang menyatakan sangat setuju tentang Tingkat pendidikan mempengaruhi kualitas dan kemampuan fisik aparatur, yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 61,22%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 1 responden atau 2,04%, yang menyatakan tidak setuju

sebanyak 1 responden atau 2,04%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Gaji mempengaruhi kualitas dan kemampuan fisik aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 24,49%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 responden atau 51,02%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 16,33%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 8,16%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Masa Kerja mempengaruhi kualitas dan kemampuan fisik aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 22,45%, yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 63,27%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 responden atau 10,20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 4,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Teknologi sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan produktivitas kinerja aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 44,90%, yang menyatakan setuju sebanyak 24 responden atau 48,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 1 responden atau 2,04%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 4,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Sistem upah dan jaminan sosial sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan produktivitas kinerja aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 30,61%, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 55,10%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 6 responden atau 12,24%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,04%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keenam yaitu Kebijakan pemerintah mempengaruhi produktivitas apratur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 12,24%, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 79,59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 3 responden atau 6,12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,04%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketujuh yaitu Manajemen mempengaruhi produktivitas aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 26.53%, yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 65,31%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 1 responden atau 2,04%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 6,12%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

6. Distribusi Frekuensi Variabel Dimensi Kinerja Aparatur (X2)

Variabel Dimensi Kinerja Aparatur terdapat sembilan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 10 :

Tabel 10.
Distribusi Frekuensi Variabel Dimensi Kinerja Aparatur (X2)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	6	12.24	22	44.90	11	22.45	10	20.41	0	0.00	49	100	3.49
X2.2	10	20.41	26	53.06	5	10.20	8	16.33	0	0.00	49	100	3.78
X2.3	3	6.12	18	36.73	10	20.41	17	34.69	1	2.04	49	100	3.10
X2.4	23	46.94	24	48.98	1	2.04	1	2.04	0	0.00	49	100	4.41
X2.5	9	18.37	34	69.39	2	4.08	4	8.16	0	0.00	49	100	3.98
X2.6	6	12.24	37	75.51	3	6.12	3	6.12	0	0.00	49	100	3.94
X2.7	14	28.57	33	67.35	2	4.08	0	0.00	0	0.00	49	100	4.24
X2.8	12	24.49	35	71.43	1	2.04	1	2.04	0	0.00	49	100	4.18
X2.9	10	20.41	33	67.35	4	8.16	2	4.08	0	0.00	49	100	4.04
													3.91

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 10 dapat diketahui bahwa dari 49 responden, terdapat 6 responden atau 12,24% yang menyatakan sangat setuju tentang Fisik pegawai, yang menyatakan setuju sebanyak 22 responden atau 44,90%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 22,45%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 20,41%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu umur pegawai dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 20,41%, yang menyatakan setuju sebanyak 26 responden atau 53,06%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 responden atau 10,20%, yang menyatakan tidak setuju

sebanyak 8 responden atau 16,33%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu jenis kelamin pegawai dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 6,12%, yang menyatakan setuju sebanyak 18 responden atau 36,73%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 20,41%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 responden atau 34,69%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,04%.

Item keempat yaitu Tingkat Kepemimpinan mempengaruhi kinerja aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 46,94%, yang menyatakan setuju sebanyak 24 responden atau 48,98%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 1 responden atau 2,04%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,04%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kelima yaitu Struktur organisasi di Disperindagkop mempengaruhi kinerja aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 18,37%, yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 69,39%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 2 responden atau 4,08%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 8,16%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keenam yaitu Desain Pekerjaan mempengaruhi kinerja aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 12,24%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau

75,51%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 3 responden atau 6,12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 6,12%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketujuh yaitu Motivasi pimpinan mempengaruhi kinerja aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 28,57%, yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 67,35%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 2 responden atau 4,08%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedelapan yaitu Kepribadian mempengaruhi kinerja aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 24,49%, yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 71,43%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 1 responden atau 2,04%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,04%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kesembilan yaitu Persepsi mempengaruhi kinerja aparatur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 20,41%, yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 67,35%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 4 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 4,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

3. Distribusi Frekuensi Variabel Standar Pelayanan Publik (Y)

Dalam variabel Standar Pelayanan Publik terdapat sembilan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 11 :

Tabel 11.
Distribusi Frekuensi Variabel Standar Pelayanan Publik (Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	13	26.53	35	71.43	0	0.00	1	2.04	0	0.00	49	100	4.22
Y2	16	32.65	33	67.35	0	0.00	0	0.00	0	0.00	49	100	4.33
Y3	10	20.41	34	69.39	4	8.16	1	2.04	0	0.00	49	100	4.08
Y4	6	12.24	18	36.73	13	26.53	12	24.49	0	0.00	49	100	3.37
Y5	4	8.16	36	73.47	8	16.33	1	2.04	0	0.00	49	100	3.88
Y6	22	44.90	25	51.02	0	0.00	2	4.08	0	0.00	49	100	4.37
Y7	11	22.45	37	75.51	1	2.04	0	0.00	0	0.00	49	100	4.20
Y8	18	36.73	29	59.18	0	0.00	2	4.08	0	0.00	49	100	4.29
Y9	15	30.61	32	65.31	0	0.00	2	4.08	0	0.00	49	100	4.22
													4.11

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 11 dapat diketahui bahwa dari 49 responden, terdapat 13 responden atau 26,53% yang menyatakan sangat setuju tentang Infrastruktur Pelayanan, yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 71,43%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,04%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu Prosedur pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 32,65%, yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 67,35%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju

sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item ketiga yaitu Waktu penyelesaian dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 20,41%, yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 69,39%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 4 responden atau 8,16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,04%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item keempat yaitu Biaya Pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 12,24%, yang menyatakan setuju sebanyak 18 responden atau 36,73%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 26,53%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden atau 24,49%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kelima yaitu Maklumat Pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 8,16%, yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 73,47%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 16,33%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 2,04%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keenam yaitu Kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 44,90%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 responden atau 51,02%, yang

menyatakan ragu – ragu sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 4,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

item ketujuh yaitu Daya tanggap dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 22,45%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 75,51%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 1 responden atau 2,04%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

item kedelapan yaitu jaminan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 36,73%, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 59,18%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 4,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

item kesembilan yaitu Empati dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 30,61%, yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 65,31%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 4,08%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

D. Uji Instrumen Penelitian

Kuisisioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responsi tersebut tergantung pada pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

7. Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment. Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan (α) 5%.

$H_1 : r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 20.0 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 12.
Uji Validitas Variabel

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.399**	0.005	0.2816	Valid
X1.2	0.542**	0.000	0.2816	Valid
X1.3	0.587**	0.000	0.2816	Valid
X1.4	0.702**	0.000	0.2816	Valid
X1.5	0.685**	0.000	0.2816	Valid
X1.6	0.656**	0.000	0.2816	Valid
X1.7	0.576**	0.000	0.2816	Valid
X2.1	0.524**	0.000	0.2816	Valid
X2.2	0.554**	0.000	0.2816	Valid
X2.3	0.584**	0.000	0.2816	Valid
X2.4	0.598**	0.000	0.2816	Valid
X2.5	0.650**	0.000	0.2816	Valid
X2.6	0.759**	0.000	0.2816	Valid
X2.7	0.487**	0.000	0.2816	Valid
X2.8	0.435**	0.002	0.2816	Valid
X2.9	0.639**	0.000	0.2816	Valid
Y1	0.515**	0.000	0.2816	Valid
Y2	0.601**	0.000	0.2816	Valid
Y3	0.565**	0.000	0.2816	Valid
Y4	0.477**	0.001	0.2816	Valid
Y5	0.527**	0.000	0.2816	Valid
Y6	0.697**	0.000	0.2816	Valid
Y7	0.541**	0.000	0.2816	Valid
Y8	0.780**	0.000	0.2816	Valid
Y9	0.722**	0.000	0.2816	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 12 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

“Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik “

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 13.
Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Dimensi Produktivitas (X1)	0,682	Reliabel
2	Dimensi Kinerja Aparatur (X2)	0,736	Reliabel
3	Standar Pelayanan Publik (Y)	0,760	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Dari Tabel 13 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

E. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : residual tersebar normal

H_1 : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05 maka H_0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 14 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov -Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		49
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20658028
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.114
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		.797
Asymp. Sig. (2-tailed)		.548

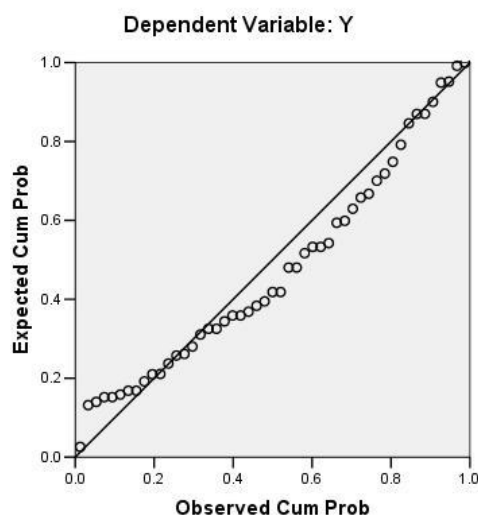
f) Test distribution is Normal.

g) Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.548 (dapat dilihat pada Tabel 14) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H_0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 9.
P-P Plot

Berdasarkan uji P-P Plot didapatkan bahwa titik – titik data sudah menyebar mengikuti garis diagonal, sehingga dikatakan bahwa residual sudah menyebar secara distribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15 : Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.509	1.963
X2	0.509	1.963

Sumber: Data primer diolah

Collinearity Diagnostics

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2.991	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	21.705	.89	.04	.31
	3	.003	30.875	.10	.96	.69

a.
Dependent Variable: Y

Tabel 16. Collinearity Diagnostic

Berdasarkan Tabel 15, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel

bebas:

✕

Tolerance untuk Produktivitas adalah 0.509

✕

Tolerance untuk Kinerja Aparatur adalah 0.509

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji multikolinieritas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas:

✕

VIF untuk Produktivitas adalah 1,963

✕

VIF untuk Kinerja Aparatur adalah 1,963

Pada tabel 16 di atas sebagai hasil uji regresi linear, kita perhatikan juga nilai *eigenvalue* dan *condition index*. Jika *Eigenvalue* lebih dari 0,01 dan atau

Condition Index kurang dari 30, maka dapat disimpulkan bahwa gejala multikolinearitas tidak terjadi di dalam model regresi. Dalam tutorial SPSS ini, nilai *eigenvalue* $0,03 > 0,01$ walaupun *collinearity diagnostics* 30,875 dimana lebih dari 30. Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji Glejser. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

H_0 : ragam sisaan homogen

H_1 : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Tabel 17

Tabel 17

Uji Heteroskedastisitas

^a
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.545	2.175		1.630	.110
X1	-.052	.102	-.105	-.512	.611
X2	-.011	.074	-.030	-.144	.886

a.

Dependent Variable: AbsRes

Sumber: Data primer diolah

Dengan melihat Tabel 4.12, berikut hasil uji heterokedastisitas untuk masing-masing variabel :

η^2 ① Nilai Sig. untuk Produktivitas adalah 0,611

Ω^2 ① Nilai Sig. untuk Kinerja Aparatur adalah 0,886

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa nilai sig. seluruh variabel adalah $> \alpha$ ($\alpha = 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

F. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Produktivitas (X_1) dan Kinerja Aparatur (X_2) terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan Publik (Y).

1. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 20.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 18:

Tabel 18 : Persamaan Hasil Regresi

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.128	3.394		2.985	0.005
X1	0.498	0.158	0.420	3.145	0.003
X2	0.354	0.116	0.408	3.057	0.004

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan pada Tabel 18 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + 1X_1 + 2X_2$$

$$Y = 10,128 + 0,498 X_1 + 0,354 X_2$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:



Konstanta sebesar 10,128, menunjukkan bahwa rata – rata Kualitas Pelayanan Publik jika tidak ada variabel bebas bernilai 10,128



$b_1 = 0,498$, artinya Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat sebesar 0,498 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_1 (Produktivitas). Jadi apabila Produktivitas mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan

Publik akan meningkat sebesar 0,498 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

② $b_2 = 0,354$, Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat sebesar 0,354 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_2 (Kinerja Aparatur), Jadi apabila Kinerja Aparatur mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat sebesar 0,354 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Berdasarkan interpretasi di atas, dapat diketahui bahwa Produktivitas dan Kinerja Aparatur meningkat maka akan diikuti peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Produktivitas (X_1) dan Kinerja Aparatur (X_2)) terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan Publik) digunakan nilai R^2 , nilai R^2 seperti dalam Tabel 19 dibawah ini:

Tabel 19
Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.763	0.583	0.564

Sumber : Data primer diolah

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 19 diperoleh hasil adjusted R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,583. Artinya bahwa 58,3% variabel Kualitas Pelayanan Publik akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Produktivitas(X_1) dan Kinerja Aparatur (X_2). Sedangkan

sisanya 43,6% variabel Kualitas Pelayanan Publik akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Produktivitas dan Kinerja Aparatur dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.763, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Produktivitas (X_1) dan Kinerja Aparatur (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Publik termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

G. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

1. Pengujian secara Simultan

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Tabel 20
Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	Fhitung	Ftabel	Sig.
Regression	326.207	2	163.103	32.103	3,199	0.000
Residual	233.712	46	5.081			
Total	559.918	48				

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 20. nilai F hitung sebesar 32,103. Sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 2 : db residual = 46) adalah sebesar 3,199. Karena F hitung > F tabel yaitu $32,103 > 3,199$ atau nilai sig F ($0,000$) < $\alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kualitas Pelayanan Publik) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Produktivitas (X_1), Kinerja Aparatur (X_2)).

(6) Pengujian secara Parsial

t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika t hitung < t tabel atau -t hitung > -t tabel (Isaac dan Michael) maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 21.

Tabel 21
Hasil Uji t

Variabel Terikat	Variabel bebas	t hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	X1	3.145	2.013	0.003	Signifikan
	X2	3.057	2.013	0.004	Signifikan

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 21 diperoleh hasil sebagai berikut :

μ ① t test antara X_1 (Dimensi Produktivitas) dengan Y (Standar Pelayanan Publik) menunjukkan t hitung = 3,145. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual =

1 adalah sebesar 2,013. Karena t hitung > t tabel yaitu $3,145 > 2,013$ atau nilai sig t (0,003) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (Dimensi Produktivitas) terhadap Standar Pelayanan Publik adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan Publik dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Dimensi Produktivitas atau dengan meningkatkan Dimensi Produktivitas maka Standar Pelayanan Publik akan mengalami peningkatan secara nyata.

μ ② t test antara X_2 (Dimensi Kinerja Aparatur) dengan Y (Standar Pelayanan Publik) menunjukkan t hitung = 3,057. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual =

1 adalah sebesar 2,013. Karena t hitung > t tabel yaitu $3,057 > 2,013$ atau nilai sig t (0,004) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (Dimensi Kinerja Aparatur) terhadap Standar Pelayanan Publik adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan Publik dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Dimensi Kinerja Aparatur atau dengan meningkatkan Dimensi Kinerja Aparatur maka Standar Pelayanan Publik akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Standar Pelayanan Publik secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas tersebut

yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah Kinerja Aparatur karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

H. Pembahasan Hasil penelitian

e) Pengaruh Dimensi Produktivitas (X_1), Dimensi Kinerja Aparatur (X_2) Secara Simultan terhadap Standar Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi secara simultan didapatkan nilai F_{hitung} 32,103 > F_{tabel} 3,200 atau Signifikansi F 0,000 < 0,05, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Dimensi Produktivitas, Dimensi Kinerja Aparatur secara simultan terhadap Standar Pelayanan Publik ditolak dan H_a yang berbunyi ada pengaruh positif yang signifikan Dimensi Produktivitas, Dimensi Kinerja Aparatur secara simultan terhadap Standar Pelayanan Publik diterima.

Tabel 22
Distribusi Frekuensi Variabel Standar Pelayanan Publik (Y) (Dari yang paling berpengaruh sampai ke yang tidak terlalu berpengaruh)

No.	Item	Deskripsi Item	Rata-Rata Nilai Item
1.	Y6	Kompetensi Aparatur	4.37
2.	Y2	Prosedur Pelayanan	4.33
3.	Y8	Jaminan	4.29
4.	Y1	Infrastruktur Pelayanan	4.22
5.	Y9	Empati	4.22
6.	Y7	Daya Tanggap	4.20
7.	Y3	Waktu Penyelesaian	4.08
8.	Y5	Maklumat Pelayanan	3.88
9.	Y4	Biaya Pelayanan	3.37
			4.11

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan Tabel 22 Distribusi Frekuensi Variabel Standar Pelayanan Publik (Y) (Dari yang paling berpengaruh sampai ke yang tidak terlalu berpengaruh) menunjukkan 4 item yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan terendah. Adapun 2 item tertinggi yaitu :

c) item Y.6 (Kompetensi Aparatur) dengan nilai rata-rata 4.37

d) item Y.2 (Prosedur Pelayanan) dengan nilai rata-rata

4.33. Sedangkan 2 item terendah yaitu :

(1) item Y.4 (Biaya Pelayanan) dengan nilai rata-rata 3.37

(2) item Y.5 (Maklumat Pelayanan) dengan nilai rata-rata 3.88.

Berdasarkan KEPMENPAN No. 63 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diantara unsur-unsur yang terdapat dalam faktor standar pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik adalah prosedur pelayanan dan kompetensi aparatur, sedangkan yang berkaitan secara tidak langsung adalah biaya pelayanan dan maklumat pelayanan. Dalam penelitian ini hasilnya sesuai dengan teori diatas, dimana unsur prosedur pelayanan dan kompetensi aparatur sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan unsur biaya pelayanan dan maklumat pelayanan tidak terlalu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena biaya pelayanan yang diberikan oleh DISPERINDAGKOP kepada masyarakat tidak ada (gratis).

Pengaruh Dimensi Produktivitas (X₁) terhadap Standar Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial didapatkan nilai t_{hitung} 3,145 (5) t_{tabel} 2,013 atau Signifikansi t 0,003 < 0,05, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Dimensi Produktivitas terhadap Standar Pelayanan Publik ditolak dan H_a yang berbunyi ada pengaruh positif yang signifikan Dimensi Produktivitas terhadap Standar Pelayanan Publik diterima. B (nilai koefisien regresi parsial) variabel Dimensi Produktivitas bernilai 0,498 berarti jika Dimensi Produktivitas karyawan ditingkatkan, maka Standar Pelayanan Publik akan naik sebesar 0,498. Dengan demikian kesimpulannya adalah ada pengaruh positif yang signifikan Dimensi Produktivitas terhadap Standar Pelayanan Publik.

Tabel 23
Distribusi Frekuensi Variabel Dimensi Produktivitas (X₁) (Dari yang paling berpengaruh sampai ke yang tidak terlalu berpengaruh)

No.	Item	Deskripsi Item	Rata-Rata Nilai Item
1.	X1.4	Teknologi	4.35
2.	X1.1	Tingkat Pendidikan	4.29
3.	X1.5	Sistem Upah dan Jaminan Sosial	4.14
4.	X1.7	Manajemen	4.12
5.	X1.3	Masa Kerja	4.04
6.	X1.6	Kebijakan Pemerintah	4.02
7.	X1.2	Gaji	3.92
			3.91

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan Tabel 23 Distribusi Frekuensi Variabel Dimensi Produktivitas (X1) (Dari yang paling berpengaruh sampai ke yang tidak terlalu berpengaruh) menunjukkan 4 item yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan terendah. Adapun 2 item tertinggi yaitu :

F. item X1.4 (Teknologi) dengan nilai rata-rata sebesar 4.35

G. item X1. 1 (Tingkat Pendidikan) dengan nilai rata-rata sebesar 4.29.

Sedangkan 2 item terendah yaitu, :

item X1.2 (Gaji) dengan nilai rata-rata sebesar 3.92

item X1.6 (Kebijakan Pemerintah) dengan nilai rata-rata sebesar 4.02.

Berdasarkan teori produktivitas menurut Simanjuntak (1985 : 17) diantara unsur-unsur yang terdapat dalam faktor-faktor yang berkaitan langsung dengan produktivitas aparatur adalah kualitas dan kemampuan aparatur dan faktor yang berkaitan secara tidak langsung adalah sarana pendukung dan supra sarana. Dalam penelitian ini hasilnya berbeda dengan teori diatas, dimana faktor sarana pendukung dengan unsur teknologi dan faktor kualitas dan kemampuan aparatur dengan unsur tingkat pendidikan menjadi faktor yang berkaitan langsung dengan dimensi produktivitas aparatur, sedangkan faktor kualitas dan kemampuan aparatur dengan unsur gaji serta faktor supra sarana dengan unsur kebijakan pemerintah tidak berkaitan secara langsung dengan dimensi produktivitas aparatur.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Bagian Umum teknologi sangat berpengaruh terhadap produktivitas karena menurut beliau teknologi yang ada masih belum mencukupi untuk kebutuhan aparatur,

keterbatasan teknologi yang sedikit dan umur teknologi yang dipakai sudah berumur lama, harapan dari aparatur di DISPERINDAGKOP adalah ditambahkan teknologi dan diganti dengan teknologi yang terbaru agar produktivitas aparatur dapat lebih meningkat dalam melayani pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian peneliti bahwa teknologi sangat berpengaruh terhadap produktivitas aparatur. Kemudian gaji aparatur menurut beliau gaji aparatur sudah seimbang dengan pekerjaan yang dikerjakan, dari pernyataan dan dari hasil penelitian mengambil kesimpulan bahwa gaji tidak terlalu berpengaruh terhadap produktivitas aparatur di DISPERINDAGKOP.

Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti memberikan rekomendasi saran dalam pembahasan ini bahwa unsur teknologi sangat membantu aparatur dalam meningkatkan produktivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan teknologi yang cukup dan baik akan membantu serta membuat pelayanan akan lebih cepat diselesaikan dan masyarakat sebagai yang menikmati pelayanan akan sangat senang dan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Unsur Gaji menjadi salah satu unsur yang tidak terlalu berpengaruh terhadap produktivitas karena gaji yang diberikan untuk aparatur DISPERINDAGKOP sudah seimbang dengan tugas pekerjaan yang dikerjakan.

d) Pengaruh Dimensi Kinerja Aparatur (X₂) terhadap Standar Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial didapatkan nilai t_{hitung} 3,057 > t_{tabel} 2,013 atau Signifikansi t 0,004 < 0,05, maka H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh positif yang signifikan Dimensi Kinerja Aparatur terhadap Standar Pelayanan Publik ditolak dan H_a yang berbunyi ada pengaruh positif yang signifikan Dimensi Kinerja Aparatur terhadap Standar Pelayanan Publik diterima. B (nilai koefisien regresi parsial) variabel Dimensi Kinerja Aparatur bernilai 0,354 berarti jika Dimensi Kinerja Aparatur karyawan semakin baik, maka Standar Pelayanan Publik akan naik sebesar 0,354. Dengan demikian kesimpulannya adalah ada pengaruh positif yang signifikan Dimensi Kinerja Aparatur terhadap Standar Pelayanan Publik.

Tabel 24
Distribusi Frekuensi Variabel Dimensi Kinerja Aparatur (X₂) (Dari yang paling berpengaruh sampai ke yang tidak terlalu berpengaruh)

No.	Item	Deskripsi Item	Rata-Rata Nilai Item
1.	X2.4	Kemampuan Pimpinan	4.41
2.	X2.7	Motivasi Pimpinan	4.24
3.	X2.8	Kepribadian Aparatur	4.18
4.	X2.9	Persepsi Aparatur	4.04
5.	X2.5	Struktur Organisasi	3.98
6.	X2.6	Desain Pekerjaan	3.94
7.	X2.2	Umur	3.78
8.	X2.1	Kesempurnaan Fisik	3.49
9.	X2.3	Jenis Kelamin	3.10
			3.91

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan Tabel 24 Distribusi Frekuensi Variabel Dimensi Kinerja Aparatur (X2) (Dari yang paling berpengaruh sampai ke yang tidak terlalu berpengaruh) menunjukkan 4 item yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan terendah. Adapun 2 item tertinggi yaitu :

3. item X2.4 (Kemampuan Pimpinan) dengan nilai rata-rata sebesar 4.41

4. item X2. 7 (Motivasi Pimpinan) dengan nilai rata-rata sebesar

4.24. Sedangkan 2 item terendah yaitu :

item X2.3 (Jenis Kelamin) dengan nilai rata-rata sebesar 3.10

item X2.1 (Kesempurnaan Fisik) dengan nilai rata-rata sebesar 3.49.

Berdasarkan teori kinerja aparatur menurut Gibson (1987) diantara unsur-unsur yang terdapat dalam faktor-faktor yang berkaitan langsung dengan kinerja aparatur adalah individu dan faktor yang berkaitan secara tidak langsung adalah organisasi dan psikologis. Dalam penelitian ini hasilnya berbanding terbalik dengan teori diatas, dimana faktor organisasi dengan unsur kemampuan pimpinan dan faktor psikologis dengan unsur motivasi menjadi faktor yang berkaitan langsung dengan kinerja aparatur, sedangkan faktor individu dengan unsur jenis kelamin dan kesempurnaan fisik tidak berkaitan secara langsung dengan kinerja aparatur.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Bagian Umum unsur kemampuan pemimpin dalam memimpin aparatur sangat berpengaruh terhadap dimensi kinerja aparatur karena menurut beliau kemampuan pemimpin mencerminkan kemampuan dan kinerja staff yang berada di bawahnya, memotivasi aparatur adalah salah satu unsur yang juga berpengaruh

terhadap kinerja aparatur di DISPERINDAGKOP karena dengan motivasi membuat aparatur lebih semangat dalam bekerja, harapan dari aparatur di DISPERINDAGKOP adalah ditingkatkan dan dipertahankan untuk kemampuan pemimpin yang sudah sesuai seperti yang diinginkan aparatur. Sesuai dengan hasil penelitian peneliti bahwa kemampuan pemimpin dan motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja aparatur. Kemudian jenis kelamin dan kesempurnaan fisik aparatur menurut beliau tidak berpengaruh terhadap kinerja aparatur karena semua sama memiliki tugas yang seimbang dengan jabatannya, dari pernyataan dan dari hasil penelitian mengambil kesimpulan bahwa jenis kelamin dan kesempurnaan fisik tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja aparatur di DISPERINDAGKOP.

Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti memberikan rekomendasi saran dalam pembahasan ini bahwa unsur kemampuan pimpinan dan motivasi dari pimpinan sangat membantu aparatur dalam meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kemampuan pimpinan dan motivasi yang baik akan membantu aparatur dalam mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan mandat yang telah diberikan serta membuat pelayanan akan lebih cepat diselesaikan dan masyarakat sebagai yang menikmati pelayanan akan sangat senang dan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Unsur Jenis Kelamin dan Kesempurnaan Fisik aparatur menjadi unsur yang tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja aparatur karena jika dalam individu aparatur sudah tertanam motivasi untuk selalu memberikan kinerja yang baik maka jenis kelamin pria/wanita,

kesempurnaan fisik disabilitas/sempurna tidak akan berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Standar Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Dimensi Produktivitas (X1) dan Dimensi Kinerja Aparatur (X2) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Standar Pelayanan Publik (Y).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

11. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kualitas Pelayanan Publik dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Dimensi Pelayanan Publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Standar Pelayanan Publik dapat diterima.
12. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Dimensi Produktivitas (X1) dan Dimensi Kinerja Aparatur (X2)) terhadap Standar Pelayanan Publik dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat tiga variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Standar Pelayanan Publik yaitu Dimensi Produktivitas (X1) dan Dimensi Kinerja Aparatur (X2).

1. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Produktivitas mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Dimensi Produktivitas mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Dimensi Produktivitas mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Standar Pelayanan Publik.

J. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

7. Diharapkan pihak instansi dapat mempertahankan serta meningkatkan mutu dari Standar Pelayanan, karena dengan prosedur pelayanan dan kompetensi aparatur pemberi pelayanan yang baik serta tidak adanya biaya dalam pelayanan akan meningkatkan standar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
8. Diharapkan pemerintah dapat meningkatkan teknologi yang ada di DISPERINDAGKOP mengingat bahwa unsur teknologi sangat membantu aparatur dalam meningkatkan dimensi produktivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan teknologi yang cukup dan baik akan membantu serta membuat pelayanan akan lebih cepat diselesaikan dan masyarakat sebagai yang menikmati pelayanan akan sangat senang dan puas terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Unsur Kebijakan Pemerintah menjadi salah satu unsur yang tidak terlalu berpengaruh terhadap dimensi produktivitas karena kebijakan yang ada dalam DISPERINDAGKOP tidak memberatkan aparatur dalam bekerja.

- 5 Diharapkan pemimpin dalam instansi DISPERINDAGKOP dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuannya dalam memimpin dan selalu memberikan motivasi untuk aparturnya mengingat bahwa unsur kemampuan pimpinan dan motivasi dari pimpinan sangat membantu aparatur dalam meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kemampuan pimpinan dan motivasi yang baik akan membantu aparatur dalam mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan mandat yang telah diberikan serta membuat pelayanan akan lebih cepat diselesaikan dan masyarakat sebagai yang menikmati pelayanan akan sangat senang dan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Unsur Jenis Kelamin dan Kesempurnaan Fisik aparatur menjadi unsur yang tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja aparatur karena jika dalam individu aparatur sudah tertanam motivasi untuk selalu memberikan kinerja yang baik maka jenis kelamin pria/wanita, kesempurnaan fisik disabilitas/sepurna tidak akan berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiono. 2002. Analisis Kepemimpinan yang Mendorong Iklim Kerja dan Motivasi Kerja serta Dampaknya terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Se Kota Palu. Skripsi
- Algifari , 2008. Analisis Regresi Edisi 2. Yogyakarta : BPFE.
- Alim Bathoro. 2011. Perangkap Dinasti Politik dalam Konsolidasi Demokrasi. Jurnal FISIP UMRAH, Volume 2.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- , 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- , 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aroef, Matthias. 1985. Produktivitas dan Teknologi, Reboisasi Manajemen. Produksi. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- As'ad. 2001. Psikologi Industri, edisi ke-4.cetakan ke-6.Yogyakarta: Liberty.
- Budiharto, Priyo dan Endang Larasati. 2007. Jurnal Ilmu Administrasi Publik dan Kebijakan Publik Vol. 4 Nomor.1 . Jawa Tengah.
- Cahyono, Budhi dan Suharto, 2005, Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Di Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah, jurnal, JRBI Vol. 1, Yogyakarta
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Drs. Muchadarsyah Sinungan, Anggota Dewan Produktivitas Nasional. 1987. Produktivitas: Apa dan Bagaimana. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Enceng,Liestyodono dan Purwaningdyah. 2008. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah dalam Mewujudkan Good Governance. Jurnal Kebijakan dan Manajemen. Vol. 2: 12-15.
- Ervianto, W.I. 2004. Manajemen Proyek Konstruksi edisi revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- , 2008. Pengukuran Produktivitas Kelompok Pekerja Bangunan Dalam Proyek Konstruksi. Yogyakarta.
- Eurika Wulan Sasti, dkk., 2015. "Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kundur – Kabupaten Karimun" ., Jurnal, Universitas Maritim Ali Haji.
- Falikhatun. 2003. Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control, dan Penerapan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparat Unit-unit Pelayanan Publik. Empirika, Jurnal Penelitian Ekonomi, Bisnis, dan Pembangunan, Vol 16, (2): 263 – 281.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa. Malang. Bayumedia.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Ccetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- , 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, The Liang, 1993, Pertumbuhan Pemerintahan Daerah Di Negara Republik Indonesia Jilid 1 Edisi Kedua (Diperlengkap), Liberty, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Hardjosoekarto, Sudarsono. 1996. Strategi Pelayanan Prima, LAN, Jakarta.
- Harsuko, Riniwati. 2011. "Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM". Malang. UB Press.
- Himawan, Wanda Ekki. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Pada KUD Sumberrejo Unit SKT Sukorejo (Studi Kasus pada Bagian Pengelinting Rokok KUD Sumberrejo Unit SKT Sukorejo). Skripsi pada Departemen Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.
- Ilyas, Y, 2001. Kinerja Teori Penilaian & Penelitian. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI, Depok
- Indradi, Sjamsiar Sjamsudin. 2006. Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik. Edisi Pertama. Malang: Agritek YPN Malang.
- Irawan, Prasetya, dkk. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi.
- J Ravianto. 1985. Produktivitas dan Tenaga Kerja Indonesia. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Kartasapoetra, G, dan A. G. Kartasapoetra. A. Setiadi. 1985. Manajemen Penanaman Modal Asing. Penerbit Bina Aksara, Bandung.
- Kasmir. 2006. Kewirausahaan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakikat Pelayanan Publik.
- Kerlinger, Fred N. 2002. Asas-Asas Penelitian Behavioral. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- LAKIP. 2016. "Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Bantul", diakses pada tanggal 10 September 2018 dari <https://bantulkab.go.id/>.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. LAN. Jakarta.
- Lubis, Kahirul Akhir. 2008. Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan. Jurnal Ilmiah.

- Martha, Widya. 2014. "Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Pada Dinas Di Kota Bandung (Survey Diinstansi Pemerintah Kota Bandung)". Skripsi Universitas Widyatama.
- Notoatmodjo,S.2002, Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta
- Nurdiansyah, Denny. 2011. "Uji Validitas dan Reliabilitas", diakses pada tanggal 10 April 2018 dari <http://www.statsdata.my.id/2011/12/uji-validitas-dan-reliabilitas.html>.
- Oktavianto, Donny Dwy. 2008. Analisa Faktor-Faktor Produktivitas Pegawai Pemkot Pasuruan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pasuruan). Skripsi pada Departemen Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Oktavianto. 2010. Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT XYZ Bogor). Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2002 tentang Perubahan atas peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2003 Tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
- Prawirosentono Suyadi Prawirosentono. 2000. Manajemen Operasi-Analisis dan Studi Kasus. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priyatno, Dwi. 2008. Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik. Edisi Pertama. Jakarta: Mediakom.
- Puspitasari, N. L. P. Bendesa, I. K. G. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di BPPT Kabupaten Bandung. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Vol.5.1.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Retnami, Setya. 2000. Makalah Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia, Jakarta: Kantor Menteri Negara Otonomi Daerah Republik Indonesia.
- Riani, Asri Laksmi. 2011. Budaya Organisasi. Cetakan Pertama, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan. 2012. Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfa Beta.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik, Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Santoso, P. B dan Ashari. 2005. Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Santoso, Singgih. 2002. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sampara, Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA Lan Press.

- Silalahi, Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Simanjuntak, Payaman. J. 1985. Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Jakarta: LP-FE UI.
- , 1998. Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Jakarta: LP-FE UI.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- , 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian (Editor). 2011. Metode Penelitian Survy. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2005. Produktivitas : Apa dan Bagaimana. Edisi Kedua. Bumi Aksara.
- Sudjarwo dan Basrowi. 2009. Manajemen Penelitian Sosial. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- , 2008. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- , 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- , 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharjo, B. 2013. Analisis Regresi Terapan dengan SPSS. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistyo, Joko. 2010. 6 Hari Jago SPSS 17. Yogyakarta: Cakrawala.
- Suprihanto. 1992. Manajemen Personalialia. Djogjakarta: BPFE.
- TaliziduhuNdraha.(2012).BudayaOrganisasi.Jakarta: RinekaCipta.
- Thoha, Chabib. 2003. Teknik Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 2 ayat (3) tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Widodo, Umar Wahyu. 1989. Produktivitas Tenaga Kerja, Jurnal Lintasan Ekonomi Volume 6. No. 2.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pegawai DISPERINDAGKOP sedang melayani masyarakat



Lampiran 2 : Penulis mendapatkan arahan dari Kepala Sub Bagian Umum, Ibu Sahadi



Lampiran 3 : Frekuensi Jawaban Responden
Frequency Table

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21.00	1	2.0	2.0	2.0
	23.00	1	2.0	2.0	4.1
	24.00	1	2.0	2.0	6.1
	26.00	1	2.0	2.0	8.2
	29.00	1	2.0	2.0	10.2
	30.00	1	2.0	2.0	12.2
	32.00	1	2.0	2.0	14.3
	35.00	2	4.1	4.1	18.4
	36.00	3	6.1	6.1	24.5
	37.00	2	4.1	4.1	28.6
	38.00	1	2.0	2.0	30.6
	39.00	4	8.2	8.2	38.8
	40.00	3	6.1	6.1	44.9
	42.00	2	4.1	4.1	49.0
	43.00	4	8.2	8.2	57.1
	45.00	6	12.2	12.2	69.4
	46.00	3	6.1	6.1	75.5
	48.00	2	4.1	4.1	79.6
	50.00	1	2.0	2.0	81.6
	54.00	3	6.1	6.1	87.8
56.00	1	2.0	2.0	89.8	
57.00	5	10.2	10.2	100.0	
Total		49	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI LAKI	27	55.1	55.1	55.1
	PEREMPUAN	22	44.9	44.9	100.0
Total		49	100.0	100.0	

Masa Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	8.2	8.2	8.2
	3	1	2.0	2.0	10.2
	4	1	2.0	2.0	12.2
	5	1	2.0	2.0	14.3
	6	3	6.1	6.1	20.4
	7	3	6.1	6.1	26.5
	9	8	16.3	16.3	42.9
	10	6	12.2	12.2	55.1
	11	1	2.0	2.0	57.1
	12	2	4.1	4.1	61.2
	14	1	2.0	2.0	63.3
	16	1	2.0	2.0	65.3
	18	1	2.0	2.0	67.3
	20	5	10.2	10.2	77.6
	24	1	2.0	2.0	79.6
	25	1	2.0	2.0	81.6
	26	3	6.1	6.1	87.8
	27	1	2.0	2.0	89.8
	29	1	2.0	2.0	91.8
	32	1	2.0	2.0	93.9
	33	1	2.0	2.0	95.9
	35	2	4.1	4.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	5	10.2	10.2	10.2
	S1	23	46.9	46.9	57.1
	S2	3	6.1	6.1	63.3
	SMA	18	36.7	36.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	1	2.0	2.0	4.1
	4.00	30	61.2	61.2	65.3
	5.00	17	34.7	34.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	8.2	8.2	8.2
	3.00	8	16.3	16.3	24.5
	4.00	25	51.0	51.0	75.5
	5.00	12	24.5	24.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.1	4.1	4.1
	3.00	5	10.2	10.2	14.3
	4.00	31	63.3	63.3	77.6
	5.00	11	22.4	22.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.1	4.1	4.1
	3.00	1	2.0	2.0	6.1
	4.00	24	49.0	49.0	55.1
	5.00	22	44.9	44.9	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	6	12.2	12.2	14.3
	4.00	27	55.1	55.1	69.4
	5.00	15	30.6	30.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	3	6.1	6.1	8.2
	4.00	39	79.6	79.6	87.8
	5.00	6	12.2	12.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	



X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.1	6.1	6.1
	3.00	1	2.0	2.0	8.2
	4.00	32	65.3	65.3	73.5
	5.00	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	20.4	20.4	20.4
	3.00	11	22.4	22.4	42.9
	4.00	22	44.9	44.9	87.8
	5.00	6	12.2	12.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	16.3	16.3	16.3
	3.00	5	10.2	10.2	26.5
	4.00	26	53.1	53.1	79.6
	5.00	10	20.4	20.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	2.00	17	34.7	34.7	36.7
	3.00	10	20.4	20.4	57.1
	4.00	18	36.7	36.7	93.9
	5.00	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	1	2.0	2.0	4.1
	4.00	24	49.0	49.0	53.1
	5.00	23	46.9	46.9	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	8.2	8.2	8.2
	3.00	2	4.1	4.1	12.2
	4.00	34	69.4	69.4	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.1	6.1	6.1
	3.00	3	6.1	6.1	12.2
	4.00	37	75.5	75.5	87.8
	5.00	6	12.2	12.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	4.1	4.1	4.1
	4.00	33	67.3	67.3	71.4
	5.00	14	28.6	28.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	1	2.0	2.0	4.1
	4.00	35	71.4	71.4	75.5
	5.00	12	24.5	24.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.1	4.1	4.1
	3.00	4	8.2	8.2	12.2
	4.00	33	67.3	67.3	79.6
	5.00	10	20.4	20.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	35	71.4	71.4	73.5
	5.00	13	26.5	26.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	



Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	33	67.3	67.3	67.3
	5.00	16	32.7	32.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	4	8.2	8.2	10.2
	4.00	34	69.4	69.4	79.6
	5.00	10	20.4	20.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	24.5	24.5	24.5
	3.00	13	26.5	26.5	51.0
	4.00	18	36.7	36.7	87.8
	5.00	6	12.2	12.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	8	16.3	16.3	18.4
	4.00	36	73.5	73.5	91.8
	5.00	4	8.2	8.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.1	4.1	4.1
	4.00	25	51.0	51.0	55.1
	5.00	22	44.9	44.9	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.0	2.0	2.0
	4.00	37	75.5	75.5	77.6
	5.00	11	22.4	22.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.1	4.1	4.1
	4.00	29	59.2	59.2	63.3
	5.00	18	36.7	36.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.1	4.1	4.1
	4.00	32	65.3	65.3	69.4
	5.00	15	30.6	30.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	



Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.399**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	49
X1.2	Pearson Correlation	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X1.3	Pearson Correlation	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X1.4	Pearson Correlation	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X1.5	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X1.6	Pearson Correlation	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X1.7	Pearson Correlation	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	7

Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X2.2	Pearson Correlation	.554**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X2.3	Pearson Correlation	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X2.4	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X2.5	Pearson Correlation	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X2.6	Pearson Correlation	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X2.7	Pearson Correlation	.487**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
X2.8	Pearson Correlation	.435**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	49
X2.9	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49

** Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	9

Correlations

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.515**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
Y2	Pearson Correlation	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
Y3	Pearson Correlation	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
Y4	Pearson Correlation	.477**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	49
Y5	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
Y6	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
Y7	Pearson Correlation	.541**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
Y8	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49
Y9	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	49

** Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	9

Lampiran 5 : Asumsi Klasik
AUTOKORELASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.763 ^a	.583	.564	2.25404	2.209

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.509	1.963
	X2	.509	1.963

a. Dependent Variable: Y

NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		49
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20658028
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.114
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		.797
Asymp. Sig. (2-tailed)		.548

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

HETEROSKEDASTISITAS

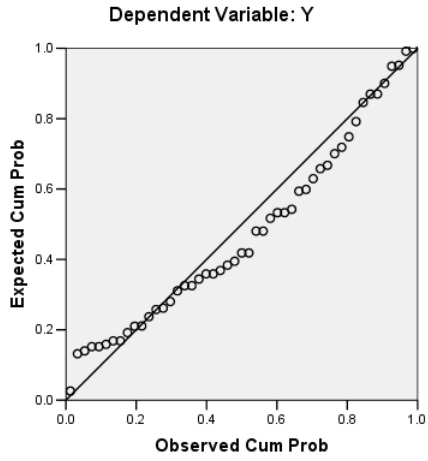
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.545	2.175		1.630	.110
	X1	-.052	.102	-.105	-.512	.611
	X2	-.011	.074	-.030	-.144	.886

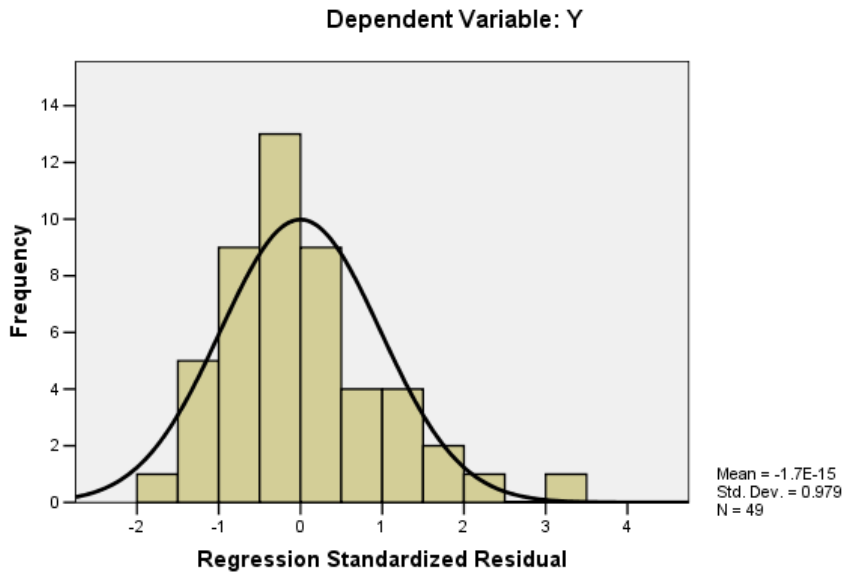
a. Dependent Variable: AbsRes



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

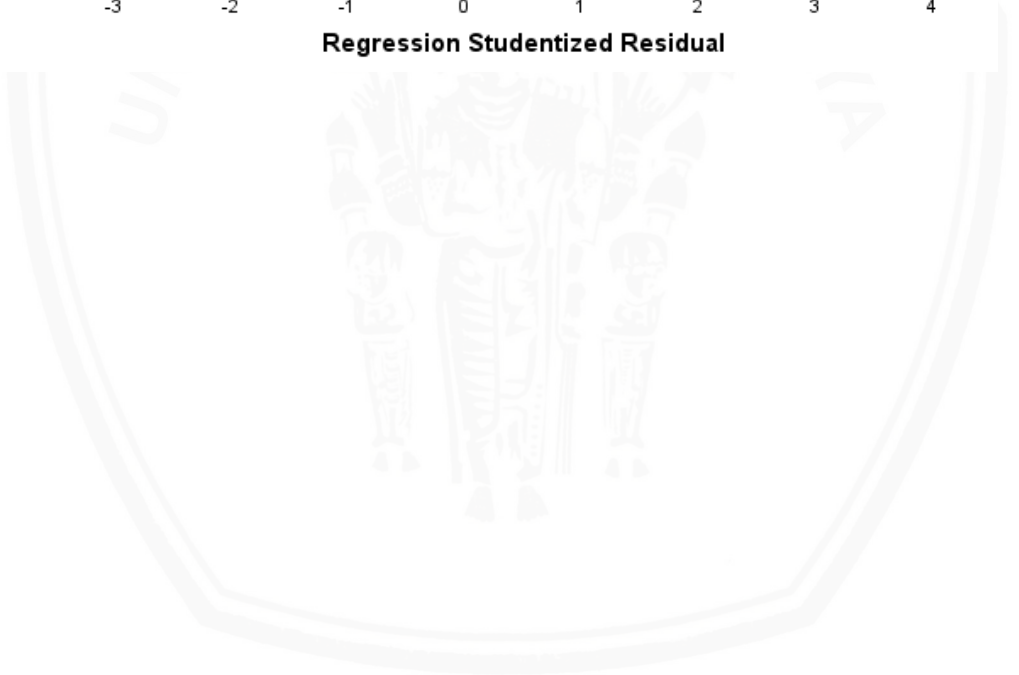
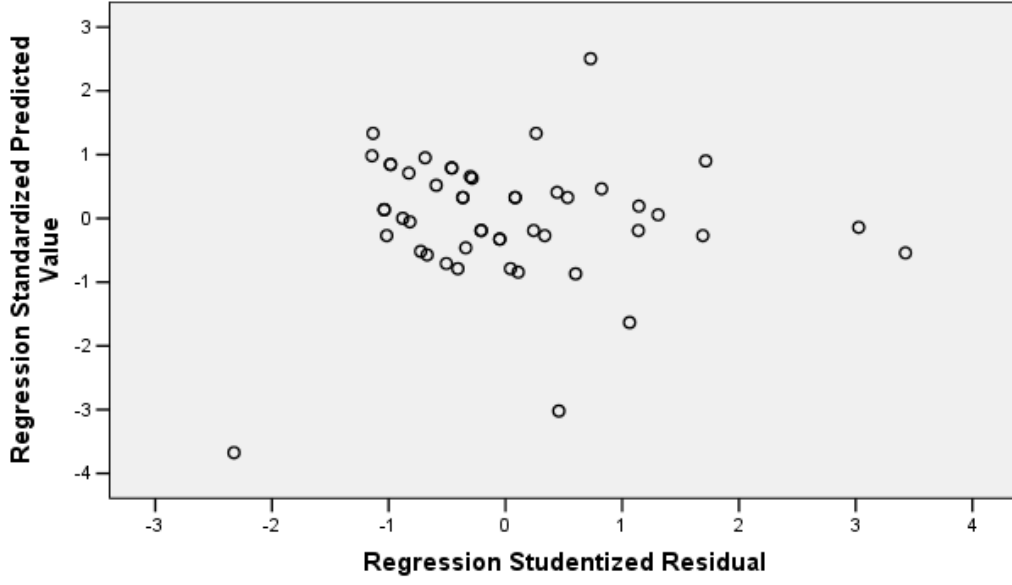


Histogram



Scatterplot

Dependent Variable: Y



Lampiran 6 : Regresi linier Berganda
Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	36.9592	3.41540	49
X1	28.8776	2.87687	49
X2	35.1633	3.93884	49

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.706	.702
	X1	.706	1.000	.700
	X2	.702	.700	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.000
	X2	.000	.000	.
N	Y	49	49	49
	X1	49	49	49
	X2	49	49	49

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.763 ^a	.583	.564	2.25404	2.209

- a. Predictors: (Constant), X2, X1
 b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	326.207	2	163.103	32.103	.000 ^a
	Residual	233.712	46	5.081		
	Total	559.918	48			

- a. Predictors: (Constant), X2, X1
 b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.128	3.394		2.985	.005
	X1	.498	.158	.420	3.145	.003
	X2	.354	.116	.408	3.057	.004

a. Dependent Variable: Y

