

**PENGARUH PENGEMBANGAN APARATUR KECAMATAN TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN TELUK BETUNG SELATAN  
BANDAR LAMPUNG**

Oleh :

**AZIMA DIMYATI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2016**



**SURAT PERNYATAAN  
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra. Azima Dimiyati, MM  
NIDN : 0221056901  
Tempat, Tanggal lahir : 21 Mei 1969  
Pangkat, golongan ruang, TMT : Penata/III/C/26 Oktober 1993  
Jabatan TMT : Lektor/1 Desember 2002  
Bidang Ilmu/Mata kuliah : FISIP/Administrasi Negara  
Unit Kerja : Fakultas atau Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Bandar Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, seperti dibawah ini :

No.	Karya Ilmiah	Judul	Identitas Karya Ilmiah	Alamat Unggah On Line
1.	Penelitian	Pengaruh Pengembangan Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung	Penelitian Mandiri	<a href="http://ubl.ac.id/images/stories/penelitian/AzimaD/0221059601_jan2017_mandiri.pdf">http://ubl.ac.id/images/stories/penelitian/AzimaD/0221059601_jan2017_mandiri.pdf</a>

2. Adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain** dan saya ajukan sebagai bahan penelitian penetapan angka kredit dalam Sertifikasi Dosen Semester Ganjil 2016/2017.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 16 Januari 2017



:at pernyataan,

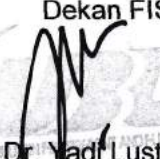
Dra. Azima Dimiyati, MM

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Pengaruh Pengembangan Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung
2. Pelaksana
  - a. Nama : Dra. Azima Dimiyati, MM
  - b. Pangkat/Golongan : III C
  - c. Jabatan Fungsional : Lektor
  - d. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
  - e. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
  - f. Perguruan Tinggi : Universitas Bandar Lampung
  - g. Bidang Keahlian : Ilmu Administrasi
  - h. Waktu Pelaksanaa : 3 bulan, 13 September sampai dengan 13 Desember 2016
3. Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Teluk Betung selatan Bandar Lampung
4. Biaya Penelitian : Rp. 5.000.000
5. Sumber Penelitian : Mandiri

Bandar Lampung, 9 Januari 2017

Mengetahui

Dekan FISIP  
  
Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Pelaksana

  
Dra. Azima Dimiyati, MM

Menyetujui

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat

Universitas Bandar Lampung (LPPM-UBL)

  
 Ketua

Ir. Lilis Widodo, MT

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.I. Latar Belakang**

Pengembangan merupakan totalitas kegiatan yang meliputi perencanaan, pengaturan dan penggunaan pegawai sehingga menjadi pegawai yang mampu mengemban tugas menurut bidangnya masing-masing, agar dapat mencapai prestasi kerja yang efektif dan efisien. Pengembangan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan lebih baik. Untuk mendapatkan hasil kerja yang baik, maka diperlukan adanya pegawai-pegawai yang setia, taat, jujur, penuh dedikasi, disiplin dan sadar akan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepegawaian yang berlaku, fungsi pengembangan diarahkan untuk : memupuk kesetiaan dan ketaatan, meningkatkan adanya rasa pengabdian, rasa tanggung jawab, kesungguhan dan kegairahan bekerja dalam melaksanakan tugasnya.

Meningkatkan gairah dan produktivitas kerja secara optimal. Mewujudkan suatu layanan organisasi dan pegawai yang bersih dan berwibawa, Memperbesar kemampuan dan kehidupan pegawai melalui proses pendidikan dan latihan yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan organisasi (wadah yang ditentukan). Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 101 tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan PNS, yang dimaksud dengan pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut diklat adalah proses

penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil. Tujuan pendidikan dan pelatihan adalah :

- Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika pns sesuai dengan kebutuhan instansi .
- Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
- Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan Masyarakat
- Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintah umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena empiris pelayanan publik yang terjadi saat ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kencenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Oleh karena itu dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “ dilayani” ke pengertian sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjuk pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Seperti yang telah dikemukakan bahwa keberhasilan dalam pelayanan yang dilaksanakan, tidak terlepas dari peran yang berikan oleh aparatur kecamatan secara aktif, baik pada saat merumuskan rencana pelayanan yang akan dilaksanakan, pada saat pelaksanaan pelayanan publik, maupun memelihara hasil pelayanan yang telah dilaksanakan. Pengembangan yang dilaksanakan dengan baik dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut merupakan suatu pencerminan yang benar-benar sesuai dengan kondisi dan harapan yang di inginkan oleh aparatur kecamatan. Tetapi sebaliknya jika tidak dilaksanakan dengan baik maka untuk mencapai suatu tujuan dalam pelayanan publik yang dilakukan akan menurun.

Sumber daya manusia dalam setiap organisasi, meskipun sudah melalui tahap seleksi yang baik namun dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya masih selalu menghadapi persoalan yang tidak dapat diselesaikannya sendiri. Kecamatan Teluk Betung Selatan merupakan salah satu kecamatan yang saat ini memiliki permasalahan, yang tengah dialami yaitu disiplin kerja pegawai yang rendah dan kurangnya pengetahuan akan pentingnya pengembangan terhadap pelayanan publik. Masih kurangnya kesadaran pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih kurang optimal, ini terlihat masih banyaknya keluhan dari masyarakat dalam pembuatan

*e*-Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Strategi pengembangan sangat di perlukan agar Pegawai Negeri Sipil dapat mengetahui pentingnya pengembangan aparatur terhadap pelayanan publik, strategi pengembangan adalah sebagai berikut :

1. Wawasan waktu (time horizon)

Strategi dipergunakan untuk menggambarkan kegiatan yang meliputi waktu yang jauh ke depan, yaitu waktu yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dan juga waktu yang diperlukan untuk mengamati dampaknya.

2. Dampak (impact)

Dengan mengikuti suatu strategi tertentu, dampak akhirnya akan sangat berarti.

3. Pemusatan Upaya (concentration of effort)

Sebuah strategi yang efektif mengharuskan pusat kegiatan, upaya atau perhatian terhadap rentang sasaran yang sempit.

4. Pola Keputusan (pattern decision)

Keputusan-keputusan harus saling menunjang, artinya mengikuti suatu pola yang konsisten.

5. Peresapan

Suatu strategi mencakup spektrum kegiatan yang luas mulai dari proses alokasi sumber daya sampai dengan kegiatan dalam pelaksanaannya.

Strategi pengembangan adalah upaya menciptakan kesatuan arah bagi suatu organisasi dari segi tujuannya yang berbagai macam, dalam memberikan



pengarahan dan mengarahkan sumber daya untuk mendorong organisasi menuju tujuan tersebut. Untuk mengetahui pengembangan yang dilakukan di kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan dapat di lihat pada Tabel 1 :

**Tabel 1: Nama Pegawai Yang Mengikuti Pengembangan di Kantor Kecamatan Teluk Tetung Selatan Bandar Lampung Dalam Pelayanan Publik**

No	Nama Diklat	Nama Peserta	Tanggal Pelaksanaan
1.	Rakor Bulanan di setiap 6 Kelurahan Sekecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung Meliputi Kebersihan	Yustam Effendi,SE,MH	7 Januari 2014
2.	Pelayanan Pembuatan e-KTP dan KK yang Efektif di Kota Bandar Lampung	M.Joni Adi Saputra,S.sos	3 Maret 2014
3.	Penyuluhan Bahaya Narkoba dan Narkoba Jenis Baru	Drs.Syamsul Rizal	19 Mei 2014
4.	Pelayanan Administrasi Keuangan pada Sekretariat Kecamatan	Drs.Syamsul Rizal	7 Juli 2014
5.	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung	H.Amin	4 Agustus 2014
6.	Mengawasi dan Memonitoring pembangunan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung	M.Joni Adi Saputra S.sos	6 Oktober 2014
7.	Mewujudkan Pelayanan Prima dalam Kecamatan	Yustam Effendi,SE,M.H	1 Desember 2014
8.	Meningkatkan Kompetensi Pegawai Kecamatan	Yustam Effendi,SE,MH	2 February 2015
9.	Meningkatkan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Sekecamatan Kota Bandar Lampung	H.Amin	30 Maret 2015
10.	Optimalisasi Pengkoordinasian Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kota Bandar Lampung	M.Joni Adi Saputra,S.sos	15 Juli 2015

Sumber : Data pada tahun 2014-2016

Dari data di atas dapat dilihat sedikitnya pegawai yang mengikuti pembinaan yang dilaksanakan pada tahun 2014-2016.

Berdasarkan latar masalah di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dalam judul **“Pengaruh Pengembangan Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya pengembangan yang dilakukan oleh Aparatur Kecamatan tentang Pelayanan Publik.
2. Kurang optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Kecamatan.
3. Masih kurang sadarnya pegawai di Kecamatan tentang pengembangan pegawai dalam melakukan pelayanan.
4. Pelayanan yang ada di kecamatan Teluk Betung Selatan masih belum optimal.
5. Aparatur yang memberikan pelayanan masih kurang memuaskan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang terdapat di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh pengembangan aparatur kecamatan pada kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung?

2. Bagaimana pelayanan publik pada kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh pengembangan aparatur kecamatan terhadap pelayanan publik pada kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung?

#### **1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengembangan apartur kecamatan pada kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik pada kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pengembangan aparatur kecamatan terhadap pelayanan publik di Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung.

##### **1.4.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini meliputi kegunaan secara teoritis dan praktis yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis kegunaan penelitian ini adalah untuk mengembangkan kemampuan daya nalar dan pikir, yang sesuai dengan disiplin ilmu pengetahuan dibidang sosial politik yang dimiliki guna dapat

mengungkapkan secara objektif melalui metode ilmiah dalam memecahkan permasalahan yang ada.

## 2. Kegunaan Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran peneliti atas pemecahan permasalahan dalam rangka pelayanan publik yang dikaitkan dengan pengembangan aparatur kecamatan. Sebagai bahan masukan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang berminat, untuk membahas mengenai pengembangan aparatur dan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Pengembangan**

##### **2.1.1 Pengembangan**

Pengembangann aparatur adalah usaha dan kegiatan suatu pekerjaan secara sadar untuk menghasilkan Aparatur Negara yang bermental baik, berwibawa, kuat, berdaya guna, berhasil guna, bersih, berkualitas tinggi dan sadar akan bertanggungjawab sebagai unsur Aparatur Negara. (Baharudin : 2003 : 31)

Pengembangan adalah suatu tindakan, peroses, hasil, atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, perkembangan, atau peningkatan atas sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pengembangan itu sendiri bisa merupakan suatu tindakan, proses, atau pernyataan dari suatu pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada “perbaikan” atas sesuatu. (Thoha : 2003 : 7)

Pengembangan adalah segala usaha dan kegiatan mengenai perencanaan, pengorganisasian, pembiayaan, penyusunan program, koordinasi, pelaksanaan dan pengawasan suatu berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan dengan hasil semaksimal mungkin (Wijaja : 2005 : 42).

Dari beberapa pengertian diatas maka pengembangan merupakan suatu usaha pemerintah untuk mewujudkan suatu aparatur negara yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, kuat, berdaya guna, berhasil guna, bersih, berkualitas tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya untuk mewujudkan tujuan nasional sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 .

### **2.1.2 Pengembangan pegawai**

Pengembangan pegawai terdiri dari 3 jenis, pendidikan dan pelatihan, kenaikan pangkat atau jabatan dan perpindahan (mutasi).

#### **1. Pendidikan dan pelatihan**

Pengertian pendidikan pegawai adalah kegiatan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan totalitas dari pegawai di luar kemampuan di bidang pekerjaan atau jabatan yang dipegang saat ini. Tujuan pendidikan pegawai adalah untuk mempersiapkan pegawai dalam menempati posisi atau jabatan yang baru.

Pencapaian tujuan tersebut dapat berupa:

- a) Promosi, artinya pegawai yang mengikuti program memperoleh nilai tambah yang berupa kemampuan-kemampuan baru, yang dapat dipakai di luar wilayah kerjanya saat ini. Melalui program ini, para pegawai juga memperoleh kemampuan yang dapat digunakan dalam suatu posisi atau jabatan yang baru.
- b) Pengembangan karier, artinya pegawai yang mengikuti program ini dipersiapkan untuk kedudukan yang lebih tinggi dan direncanakan oleh

instansi atau organisasinya dalam waktu yang panjang. Bedanya dengan promosi adalah, promosi hanya berlaku pada waktu yang singkat, sedangkan pengembangan karier direncanakan pada waktu yang lebih panjang.

Pelatihan pegawai yaitu pelatihan-pelatihan para tenaga kerja untuk meningkatkan kemampuan-kemampuan pengelolaan program-program dan teknis fungsional program-program yang bersangkutan. Pelatihan-pelatihan ini bersifat peningkatan kemampuan tugas di bidangnya masing-masing.

1. Kenaikan pangkat atau jabatan

Kenaikan pangkat adalah kenaikan yang didasarkan atas pengabdian kerja dalam suatu masa kerja tertentu, melalui syarat-syarat penilaian prestasi kerja, kesetiaan, pengabdian, pengalaman dan syarat-syarat obyektif lain. Nilai untuk tiap komponen agar supaya dapat naik pangkat adalah “Baik”.

2. Perpindahan atau mutasi

Perpindahan atau mutasi adalah usaha dalam rangka kepentingan pelaksanaan tugas kedinasan, untuk memperluas pengalaman dan pengembangan bakat. Ada dua jenis permindahan pegawai yaitu perpindahan jabatan dan perpindahan wilayah kerja.

Perpindahan kerja biasanya dilakukan dalam waktu 2 sampai 5 tahun. Mengenai perpindahan ini tidak harus diikuti dengan promosi melainkan dapat juga terjadi sebagai demosi. Meskipun demosi ini bukan merupakan hukuman melainkan

semata-mata karena penilaian, kemampuan, kebakatan dan kecakapan.  
(Atmosudirdjo : 2008 : 75)

### **2.1.3 Tujuan Pengembangan**

Pengembangan aparatur kecamatan bertujuan agar terbentuk aparatur yang:

1. Aparat berdaya guna dan berhasil guna adalah aparat yang dapat memanfaatkan dana, daya, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia yang ada dengan hasil yang optimal.
2. Aparat yang bersih adalah aparat yang patuh dan taat terhadap perundang-undangan yang berlaku.
3. Aparat yang berwibawa adalah aparat yang dalam melaksanakan tugasnya:
  - a) Berkemampuan memberikan pelayanan yang cepat, aman, dengan prosedur yang sederhana tapi bersahabat.
  - b) Memiliki kemampuan dan kemahiran yang tinggi dalam melaksanakan fungsinya.
  - c) Disegani tapi tidak ditakuti oleh masyarakat.
  - d) Memiliki informasi dan akses oleh pihak manapun.
4. Aparatur yang profesional adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan menggunakan prosedur yang mudah dipahami.
5. Aparat yang transparan adalah aparat yang tidak melakukan tindakan yang merugikan rakyat dan adanya keterbukaan dalam perumusan kebijakan,



proses pengambilan keputusan dan penggunaan dana yang dipungut dari rakyat. (Siagian : 2002 :59)

Selain dari pada itu aparatur merupakan salah satu agen perubahan yang memiliki tugas mengadakan perubahan sosial pada masyarakat desa, diharapkan aparat kecamatan setelah dibina dapat mencerminkan tugasnya yang merupakan salah satu agen perubahan yaitu:

1. Sebagai katalisator, menggerakkan masyarakat untuk mau mengadakan perubahan.
2. Sebagai pemberi pemecah persoalan.
3. Sebagai pembantu proses perubahan: Membantu dan memproses masalah dan penyebaran inovasi, serta memberi petunjuk mengenai merumuskan kebutuhan, menciptakan pemecah masalah dan lain sebagainya.
  - a) Mengenali dan merumuskan kebutuhan
  - b) Mendiagnosa permasalahan dan menentukan tujuan
  - c) Mendapatkan sumber-sumber yang relevan
  - d) Memilih atau menciptakan pemecahan masalah.
  - e) Menyesuaikan dan merencanakan pentahapan pemecahan masalah
4. Sebagai penghubung dengan sumber-sumber yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.
5. Sebagai matarantai komunikasi,yaitu menghubungkan suatu sistem sosial yang mempelopori perubahan dengan sistem sosial yang menjadi klien (masyarakat) dalam usaha perubahan tersebut. (Nasution : 2002 : 129)

Tujuan utama dari pengembangan adalah meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (pegawai), terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya adalah sangat tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu. Pengembangan bagi aparatur dalam sebuah organisasi semakin meningkat seiring dengan kemajuan pengetahuan dan teknologi. Kemampuan untuk menangani masalah yang terikat dengan tugas dan pekerjaan di sebuah organisasi disebut “enterprise skills”, yang akan meningkatkan kemampuan bekerja secara efektif, baik secara independen dalam organisasi, bertanggung jawab atas pekerjaannya, dan memperoleh kepuasan dari pekerjaan tersebut. Menurut Tyler keterampilan-keterampilan “enterprise” tersebut antara lain terdiri dari:

a) Manajemen diri sendiri (Self management)

Keterampilan ini meliputi tanggung jawab terhadap kehidupan dan pekerjaan sendiri, memahami diri sendiri, menyadari motivasinya, nilai-nilai diri, kemampuan-kemampuan, menyadari kelemahan dan kekuatan dirinya, mengembangkan kemampuan untuk mengatasi segala kesulitan dalam segala situasi, terutama terkait dengan pekerjaan atau tugas.

b) Belajar(Learning)

Belajar adalah proses yang terus menerus dalam setiap orang dan berlangsung sepanjang hidup, dan suatu proses yang multi “faceted”, Dalam suatu organisasi, yang belajar bukan saja individu-individu aparatur, tetapi organisasinya.

c) Mencari dan menggunakan informasi (Obtaining and using information)

Mencari informasi tentang apa yang diperlukan, mengakses sumber-sumber informasi, menganalisis informasi, menyajikan informasi untuk kepentingan tertentu, dan mencatat serta menyimpan informasi, merupakan bagian dari pengembangan.

d) Pengambilan keputusan dan merencanakan (Decision making and planning)

Menggunakan proses untuk menjamin nilai dan preferensi yang sesungguhnya, mempertimbangkan semua alternatif, menggunakan informasi sepenuhnya, dan evaluasi pendapatnya sendiri secara sistematis, dan merencanakan untuk mengimplementasikan keputusan secara efektif.

e) Mengenal dan mengevaluasi kesempatan-kesempatan (Recognizing and evaluating opportunities)

Menjadikan kesempatan yang paling baik sebagai kunci untuk memperoleh apa yang diinginkan dari kehidupan dan pekerjaan, mempelajari kesempatan-kesempatan dalam arti resiko dan keuntungan yang diperlukan untuk menjamin apakah kesempatan tersebut membawa manfaat atau tidak.

f) Kinerja (Performing)

Seseorang dapat menjadikan suatu kesempatan emas, apabila pekerjaan tersebut dilakukan dengan baik dan memuaskan, dan pekerjaan akan menjadi berkembang.

g) Perubahan (Changing)

Menerima perubahan dari luar, membantu orang lain untuk menerima perubahan, dan menekankan kebutuhan atau kesempatan untuk berubah dan mengetahui bagaimana membawa perubahan tersebut.

h) Keterampilan interpersonal (Interpersonal skills)

Kemampuan diri sendiri untuk melaksanakan tugas secara efektif dengan dan untuk orang lain.

#### **2.1.4 Teknik Pengembangan**

Teknik pengembangan merupakan suatu pekerjaan yang sangat kompleks, yang ditujukan untuk melaksanakan setiap kegiatan. Teknik yang dimaksud adalah bagaimana setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya mempunyai hasil yang sempurna dengan mencapai efisiensi. Penggunaan daripada teknik ini tidak hanya untuk mencapai efisiensi, tetapi juga terhadap kualitas pekerjaannya dan keseragaman daripada hasil yang diharapkan. Teknik ialah berhubungan dengan cara atau jalan bagaimana suatu kebijakan itu dilakukan.

Teknik pengembangan bertujuan untuk mengetahui secara pasti arus daripada informasi yang diperlukan, yang diperoleh dari suatu kegiatan pengembangan yang berwujud data-data, dimana setiap orang terlibat lebih mendetail dan telah dipraktekkan secara luas di dalam kegiatan pembinaan. Teknik-teknik dalam suatu pengembangan yang fokusnya luas dan pada umumnya berjangka panjang, seperti pendapat Mintzberg yang dikutip oleh Alfonsus Sirait dalam bukunya Manajemen

menggambarkan empat cara mengenai teknik-teknik dalam suatu pengembangan, yaitu :

1. Teknik Adaptif (teknik yang berliku-liku).

Teknik yang sifatnya relatif dan terfragmentasi serta fleksibilitas, yakni suatu teknik yang mampu berjalan berliku-liku dalam menghadapi suatu hambatan.

2. Teknik Perencanaan (planning strategy).

Teknik ini memberikan kerangka pedoman dan petunjuk arah yang jelas. Menurut teknik ini perencana tingkat puncak mengikuti suatu prosedur sistematis yang mengharuskan menganalisis lingkungan dan lembaga/organisasi, sehingga dapat mengembangkan suatu rencana untuk bergerak ke masa depan.

3. Teknik Sistematis dan Terstruktur.

Teknik yang berdasarkan pilihan yang rasional mengenai peluang dan ancaman yang terdapat di dalam lingkungan dan yang disusun begitu rupa, supaya sesuai dengan misi dan kemampuan lembaga/organisasi.

4. Teknik Inkrementalisme Logis.

Merupakan suatu teknik perencanaan yang mempunyai gagasan yang jelas mengenai tujuan lembaga/organisasi dan secara informal menggerakkan lembaga/organisasi ke arah yang diinginkan. Dengan teknik ini paling sesuai dengan situasi tertentu untuk mendorong lembaga/organisasi secara tahap demi

tahap menuju sasarannya. Atas dasar itu, maka salah satu alternatif harus dipilih atau sudah menentukan pilihannya daripada beberapa alternatif itu.

## **2.2 Pengertian Aparatur Kecamatan**

### **2.2.1 Aparatur Kecamatan**

Kata aparat sering dianalogkan dengan kata perangkat menurut Poerwadarminta, “perangkat berarti alat-alat”. Aparat pemerintah kecamatan adalah alat alat negara yang mempunyai profesi sebagai pegawai negeri (2003 : 122). Menurut Undang undang nomor 22 Tahun 1999 pasal 60 perangkat daerah terdiri atas sekretariat daerah, dinas daerah dan lembaga teknis daerah lainnya. Jadi karena pegawai yang menjadi pendukung organisasi diatas adalah perangkat daerah juga. Pembagian daerah di wilayah Indonesia terbagi dalam daerah propinsi, daerah kabupaten dan daerah kota yang bersifat otonom.

Dari ketiga daerah tersebut tidak ada hubungan hierarki. Mengacu dari susunan perangkat daerah menurut Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 maka perangkat disini adalah sebagai kelengkapan yang menjadi salah satu unsur pembangun keberadaan suatu sistem. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perangkat/aparat pemerintah kecamatan adalah alat perlengkapan, ketatalaksanaan dan kepegawaian pemerintah yang memiliki tugas tanggung jawab dalam melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari di wilayah kecamatan, yang berada di bawah bupati kepala daerah yang memperoleh kewenangan berdasarkan pendelegasian dari pemerintah tingkat atas. Jadi dapat ditarik sebuah garis besar

bahwa perangkat daerah merupakan bagian penting dari suatu sistem pemerintahan daerah.

### **2.2.2 Bentuk dan Susunan Kecamatan**

Kecamatan dibentuk atau disahkan oleh walikota dengan memperhatikan asal-usul dan kondisi sosial budaya. Pemerintah kecamatan terdiri dari camat dan perangkatnya yang terdiri atas :

1. Sekretariat kecamatan, adalah staf yang membantu camat dalam menjalankan hak, wewenang, kewajiban pimpinan.
2. Kepala seksi pembangunan atau kepala bidang, adalah unsur pelaksana teknis lapangan yang melaksanakan kesekretarisan sesuai bidang dan tugas.
3. Kepala lurah, unsur kewilayahan yang menjalankan kepemimpinan diwilayah kerja. (Moeljono : 2004 : 177)

### **2.2.3 Tugas, Wewenang dan Kewajiban**

Camat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan, dalam melaksanakan tugas camat mempunyai wewenang:

1. Memimpin penyelenggaraan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
2. Mengajukan rancangan peraturan.
3. Menetapkan peraturan yang telah disetujui BPD.
4. Membina kehidupan masyarakat.
5. Membina perekonomian masyarakat.

6. Mengkoordinir pembangunan secara partisipatif.

Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas dan wewenang ada juga kewajibannya :

Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan undang-undang 1945 dan memegang teguh kesatuan Republik Indonesia.

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Melaksanakan prinsip tata pemerintahan yang bersih dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme.
3. Menyelenggarakan Administrasi kantor dengan baik.
4. Melaksanakan urusan yang menjadi wewenang kecamatan.
5. Membina, mengayomi, dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat.
6. Mengembangkan potensi SDA dari lingkungan.
7. Memberikan informasi laporan penyelenggaraan pemerintah kecamatan dengan masyarakat.

## **2.3 Pengertian Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pelayanan Publik**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005 : 5) adalah 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.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai pada tata cara dan asas-asas umum pelayanan publik yang telah ditetapkan. Tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Asas-asas umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah: kepastian hukum, transparan, daya tanggap, berkeadilan, efektif dan efisien, tanggung jawab, akuntabilitas, dan tidak menyalahkan kewenang.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Monir : 2003 : 16) Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara.

### **2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan, yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang ditentukan. (Kasmir : 2005 : 31 )

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari . Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
6. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. (Sinambela : 2005 : 6)

Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terinci master dalam sidang juri mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangan pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
4. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
5. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
6. Ketidakmampuan membangun learning organization, learning by the individuals dalam organisasi
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana

9. Ketidaktepatan antara penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
  10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi
  11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
  12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.
- (Juliantara : 2005 : 20 )

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparatur pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik adalah:

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk meracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku masyarakat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu:

1. Tangibles, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsivess, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
4. Assurance, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan masyarakat.
5. Emphaty, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat. (Zeithaml : 2003 : 5)

### **2.3.3 Pelayanan Sepenuh Hati**

Pelayanan sepenuh hati adalah pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati. Aparatur kecamatan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat secara total.

Bahkan kepuasan masyarakatlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Nilai sebenarnya dalam pelayanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap “P” yaitu :

- a. *Passionate (Gairah)*. Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada pelayanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada masyarakat. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
- b. *Progressive (Progresif)*. Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Jika memiliki gairah dan progresif akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif dimulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi pelayanan.
- c. *Positive (Positif)*. Senyum merupakan bahasa insyarat yang universal yang dipahami semua orang. Sikap positif dapat mengubah suasana dan kegairahan pada semua interaksi kepada masyarakat. Berlaku positif berarti berlaku hangat dalam menyambut masyarakat dan tidak ada pertanyaan dan permintaan tidak pada tempat nya.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat di implementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelayanan sebagai tujuan utamanya.

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Menurut Haris Mujiman kerangka pikir adalah konsep yang terjadi dari hubungan antara sebab akibat atau disebut juga kausal hipotesa variable bebas, dan variable terikat dalam rangka jawaban sementara terhadap masalah yang sedang diselidiki (Mujiman : 2002 :32).

Dari penjelasan diatas maka yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa, pengembangan aparatur kecamatan adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mewujudkan tercapainya tujuan penyelenggaraan otonomi daerah dimana, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah. Otonomi daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan perundang-undangan. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pembangunan kecamatan sangatlah tergantung pada pelaksanaan pengembangan terhadap aparatur kecamatan itu sendiri. Dengan demikian pengaruh pengembangan aparatur kecamatan perlu ditingkatkan dan dilaksanakan secara terarah dan kontinue agar pembangunan yang dilaksanakan dapat berhasil.

Aparatur kecamatan merupakan penyelenggaraan pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan dalam kegiatannya akan di pengaruhi oleh tingkat kualitas, dedikasi, kegiatan dan kesetiaan terhadap Pancasila dan UUD 1945, untuk mengemban

tugas-tugas pelayanan publik kecamatan yang efektif dan efisien. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut perlu adanya pengembangan yang meliputi peningkatan pendidikan dan latihan sehingga dapat memahami akan hak dan kewajiban sebagai aparatur kecamatan.

## **2.5 Hipotesis**

Sebagai tahap awal sebelum melaksanakan penelitian perlu dirumuskan dahulu suatu hipotesis. Hipotesis adalah sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. (Arikunto : 2002 : 67)

Hipotesis adalah dugaan logis sebagai kemungkinan pemecaan masalah yang hanya dapat diterima sebagai kebenaran bilamana setelah diuji ternyata fakta-fakta sesuai dengan dugaan atau rumusan kesimpulan yang bersifat tentatif (sementara) yang hanya akan berlaku setelah diuji kebenarannya. (Ridwan : 2010 : 161)

Atas dasar pengertian tersebut, adapun hipotesis yang dapat peneliti ajukan adalah sebagai berikut “ **Pengembangan Aparatur Kecamatan Berpengaruh Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung**”



## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Untuk mengumpulkan data dalam penyusunan skripsi ini, diperlukan suatu cara atau metode, yang diharapkan dapat menunjang serta memudahkan pelaksanaan penelitian, sehingga di dapat karya ilmiah yang benar dan dipertanggung jawabkan kebenarannya. Metode penelitian adalah cara berfikir dan berbuat yang telah dipersiapkan dengan baik untuk mengadakan penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau kuantitatif dan deskriptif berupa kata-kata tertulis lisan orang-orang dan perilaku yang diamati. (Suharsaputra : 2012 : 10)

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Probability Sampling adalah teknik pengambilan yang memberikan peluang bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam memilih jenis pengambilan sampel maka penulis menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

### 3.1.1 Variabel Penelitian dan Oprasional Variabel

#### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi pengamatan penelitian. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X) yaitu variabel yang mempengaruhi (X) pengembangan aparatur
2. Variabel Terikat (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi (Y) pelayanan publik

#### 2. Oprasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Angket
Pengembangan	Pendidikan dan Pelatihan	1.Jenjang pendidikan 2. Efektiftas organisasi 3. Kedisiplinan	1,2, 3
	Kenaikan Pangkat/ Jabatan	1.Keterampilan 2.Kepemimpinan 3.Kemampuan	4,5,6
	Perpindahan/Mutasi	1.Kinerja 2.Lamanya masa bekerja	7,8,9,10
Pelayanan Publik	Kepastian Hukum	1.Jaminan kesehatan 2.Tunjangan kerja	1
	Transparan	1.Jujur dalam bekerja 2.Kecakapan dalam bekerja	2
	Daya Tanggap	1.Komunikasi	3
	Berkeadilan	1.Tidak membeda-bedakan masyarakat	4
	Efektif dan Efisien	1.Datang tepat waktu 2.Tidak bolos kerja	4

	Tanggung Jawab	1.Tepat waktu penyelesaian tugas	6,7
	Akuntabilitas	1. Kesungguhan melaksanakan tugas	8
	Tidak Menyalahkan Wewenang	1.Tidak meminta imbalan	9,10

### 3.1.2 Variabel Pengukurannya

Adapun yang dimaksud dengan pengembangan dan pelayanan publik adalah suatu usaha pemerintah untuk mewujudkan suatu aparatur negara yang yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, bersih dan berkualitas tinggi dalam pelayanan publik. Untuk menjelaskan secara operasional tentang variabel yang terdapat dalam penelitian maka di perlukan definisi atau pengertian dalam operasional dari variable-variable tersebut.

#### a). Variabel Bebas (X)

Pengembangan Aparatur adalah usaha dan kegiatan suatu pekerjaan secara sadar untuk menghasilkan aparatur negara yang bermental baik, berwibawa, kuat,berdaya guna, berhasil guna, bersih, berkualitas tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai unsur Aparatur Negara. Yang menjadi indikator dalam variabel ini adalah :

1. Pendidikan dan pelatihan
2. Kenaikan pangkat atau jabatan
3. Perpindahan atau mutasi

## b) Variable Terikat (Y)

Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain masyarakat yang mempunyai kepentingan tertentu pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. .

Yang menjadi indikator variabel ini adalah :

1. Kepastian hukum
2. Transparan
3. Daya Tanggap
4. Berkeadilan
5. Efektif dan efisien
6. Tanggung jawab
7. Akuntabilitas
8. Tidak menyalahkkan wewenang

## 3.2 Sumber data

Dalam penelitian ini peneliti memerlukan beberapa data. Adapun data-data yang peneliti perlukan terdiri atas :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dengan cara menggali dari sumber asli secara langsung terdapat responden melalui penyerahan data pertanyaan (quisioner) serta wawancara dengan responden.
2. Data Sekunder, yaitu data yang digunakan untuk mendukung data primer, yaitu melalui study kepustakaan antara lain buku-buku literatur dan bahan bacaan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilaksanakan secara sistematis dengan prosedur yang standar.

(Arikunto : 2002 : 225)

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yakni dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pembinaan yang meliputi pendidikan dan pelatihan dan hubungan antar anggota organisasi atau bawahan dengan atasan di kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung.
2. Interview, yakni dengan melakukan dialog atau tanya jawab langsung dengan pegawai di kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung.
3. Kuesioner, yakni menyusun daftar pertanyaan yang berbentuk angket yang harus di isi oleh responden.
4. Dokumen, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai struktur organisasi, jumlah pegawai, program-program pengembangan dan hal lain yang menyangkut pelayanan publik dan dokumen-dokumen tertulis atau rekaman

### **3.4 Populasi**

Populasi adalah totalitas menilai yang mungkin hasil hitung atau pengukuran kuantitatif atau kualitatif dari pada karakteristik mengenai kesimpulan objek yang lengkap dan jelas ingin dipelajari sifat-sifatnya. Populasi adalah wilayah

generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. (Sugiyono : 2013 : 80)

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung tahun 2015 yang berjumlah 19 orang pegawai dan penelitian ini disebut penelitian populasi

### **3.5 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen**

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti. Validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data

yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya.

Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan,

biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel

Menurut Suryabrata (2003 : 28) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya



pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas.

### **3.6 Metode Analisis Data**

#### **3.6.1 Analisis Kualitatif**

Suatu analisa yang diuraikan dengan kalimat dalam rangka mencari keeratan hubungan yang terjadi antara variabel bebas, yaitu pengaruh pengembangan dengan variabel terikat, yaitu pelayanan publik dengan menggunakan teori atau data yang diperoleh.

Untuk memudahkan penentuan skor tiap variabel, maka diperlukan pengukuran dari masing-masing variabel dari sepuluh pernyataan dengan ketentuan slow bergerak dari 1-3 (menjawab a=3, b=2, dan c=1) maka skor tertinggi adalah 30 dan skor terendah adalah 10, setelah menggunakan rumus Internal :

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{30 - 10}{3} = 7$$

Keterangan :

I : Interval

NT : Nilai Tertinggi

NR : Nilai Terendah

K : Kategori

Maka didapat klasifikasi sebagai

- Kategori Baik, skor : 24-30
- Kategori Cukup, skor : 17-23
- Kategori Kurang, skor : 10-16

### 3.6.2 Analisis Kuantitatif

Suatu analisis yang didasarkan pada metodologi statistik, dengan mencapai koefisien korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Alat analisis yang akan dipergunakan untuk mengetahui dua gejala tersebut yaitu dengan menggunakan rumus koefisien korelasi :

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

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi tentang variable bebas dan variable terikat

X : Variabel bebas pembinaan aparatur

Y : Variable terikat pelayanan publik

N : Jumlah sampel

$X^2$  : Hasil perkalian kuadrat dari skor variabel bebas

$Y^2$  : Hasil perkalian kuadrat dari skor variabel terikat

$XY$  : Hasil perkalian skor dari variabel bebas dan variabel terikat

**Tabel 2 : Tabel Koefisien Korelasi**

Besar nilai r	Interprestasi
Antara 0,801-1,000	Sangat Tinggi
Antara 0,601-0,800	Tinggi
Antara0,401-0,600	Sedang
Antara 0,201-0,400	Rendah
Antara 0,001-0,200	Sangat Rendah

(Arikunto : 2002 : 221)

Kemudian untuk mengetahui besarnya pengaruh pengembangan (variabel bebas) dan pelayanan publik (variabel terikat). Maka penulis menggunakan rumus koefisien penentu (KP) seperti berikut:

$$Kp = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$Kp$  : Koefisien Penentu

$r^2$  : Koefisien Korelasi

Sedangkan untuk menguji kebenaran hipotesis penulis menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

$t$  : Penguji Hipotesis

$r$  : Koefisien Korelasi

$n$  : Jumlah Sampel atau Responden

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Jika  $t_{hit} > t_{tab}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
2. Jika  $t_{hit} < t_{tab}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Kecamatan Teluk Betung Selatan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Kecamatan Teluk Betung Selatan**

Pada tahun 1800 masehi Teluk Betung selatan disebut Teloek Betoeng hamparan dataran rendah, perbukitan dan gunung. Pada tahun 1913 teluk betung dikenal dengan nama Bandar Teloek Betoeng dengan adanya pelabuhan, stasiun kereta, gudang-gudang dan kampung disekitarnya. Setelah kemerdekaan Republik Indonesia tahun 1945 mendatangkan Undang-undang nomor 22 tahun 1948 kota Teluk Betung dan Tanjung Karang merupakan kota kecil yang merupakan Lampung Selatan.

Pada tahun 1956 berdasarkan Undang-undang darurat nomor 5 tahun 1956 Teluk Betung dijadikan kota besar Tanjung Karang dan menjadi kota praja yang dipisahkan dari Lampung Selatan provinsi Sumatra Selatan. Kehidupan pemerintah dan kemasyarakatan terus berkembang sejak sebelum masa kemerdekaan Republik Indonesia maupun sesudahnya antara tahun 1940-1950 tampak adanya administrasi pemerintahan dan ditetapkannya lampung menjadi daerah Kepresidenan Lampung sampai dengan lahirnya provinsi Lampung tanggal 18 maret 1964 melalui PP. No.3/1964, UU, No. 14 1964.

Pada ketika itu masuk dalam kota praja Tanjung-Karang Teluk Betung, kepresidenan Lampung telah memiliki wilayah administrasi 2 kecamatan yaitu :

1. Kecamatan Teluk Betung, pusat pemerintahannya di jalan hasanudin pasar kangkung.
2. Kecamatan Tanjung Karang, pusat pemerintahannya di jalan batu sangkar sekitar pasar bambu kuning.

Untuk Kecamatan Teluk Betung mempunyai wilayah :

- Sebelah Utara : Tanjung Gading-Garuntang
- Sebelah Selatan : Way Lunik/Panjang masih Lampung Selatan
- Sebelah Barat : Sepanjang Sungai Way Belau-Kaliawi
- Sebelah Timur : Kampung Enggal-Rawalaut

Pada tahun 1965 melalui Undang-undang darurat no. 18 th. 1965 tanggal 10 September 1965 tentang perubahan status dari kota praja menjadi kotamadya Tanjung Karang-Teluk Betung yang mencakup 4 (empat) kecamatan :

- Kecamatan Tanjung Karang Pusat
- Kecamatan Tanjung Karang Timur
- Kecamatan Teluk Betung Utara
- Kecamatan Teluk Betung Selatan

Pada tanggal 30 Januari 1982 dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang yaitu PP Nomor 3 tahun 1982 tentang perubahan batas wilayah kotamadya daerah tingkat II Tanjung Karang-Teluk Betung menjadi

kotamadya tingkat II Bandar Lampung, (lembaran negara RI. Th. 1982 No.30 dan tambahan lembaran negara RI. No. 3254). Dengan dikemukakannya PP No. 3 tersebut yang semula desa menjadi kelurahan, yang dipimpin oleh seorang lurah dan perangkat desa/kelurahan di angkat menjadi pegawai negeri sipil dengan jenjang pangkat, pendidikan dan kedudukan dari sejak menjabat.

Tahun 1976 sampai 1983 mengalami peristiwa besar yang perlu dicatat yaitu :

1. Pemekaran wilayah dari 4 Kecamatan menjadi 9 Kecamatan (kecamatan Telukbetung Utara, kecamatan Tanjung Karang Timur, kecamatan Tanjung Karang Barat, kecamatan Teluk Betung Selatan, kecamatan Kedaton (pemekaran), kecamatan Sukarame (pemekaran), kecamatan Panjang (pemekaran).
2. Pemilihan kepala desa atau lurah
3. Pemilihan umum
4. Terjadinya banjir besar di wilayah Teluk Betung

#### **4.1.2 Letak Geografis**

Kecamatan teluk betung utara dengan luas wilayah lebih kurang 10,2  $km^2$  membujur dari arah selatan ke barat.

Adapun batas-batas administrasi sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Jl. Veteran (kini Jl.Wr.Supratman)
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Jl. Laksamana Malahayati
3. Sebelah timur berbatasan dengan Jl. Ikan Bawal
4. Sebelah barat berbatasan dengan Jl. Hasanuddin

Dengan hamparan tanah berbukit, sedikit tanah datar dan gunung-gunung sama halnya seluas ± hektar tanah dengan rata-rata suhu udara antara 27°C s/d 35°C, ketinggian dari 1 meter di atas permukaan laut sampai 300 meter dari permukaan laut.

Untuk lebih jelasnya penulis sajikan tabel nama-nama kelurahan dan jumlah penduduk di kecamatan Teluk Betung Selatan saat ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. Nama Kelurahan dan Jumlah Penduduk**

No	Nama Kelurahan	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk		
		( ha )	L	P	L+P
1	Teluk Betung	54	5.241	5.289	10.530
2	Kangkung	99,5	3.823	3.699	7.522
3	Gedong Pakuon	17	1.762	1.744	3.506
4	Pesawahan	73	5.619	5.653	11.272
5	Bumi Waras	118	3.738	3.765	7.503
6	Sukaraja	67,4	2.615	3.031	5.646
	JUMLAH	428,9	22.789	23.181	45.979

Sumber: Monografi Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan.  
Tahun 2016



### 4.1.3 Sarana dan Prasarana

Adapun sarana dan prasarana yang terdapat di kecamatan teluk betung selatan dapat dilihat pada tabel tersebut.

**Tabel 4. Sarana Perekonomian, Pariwisata dan Jasa**

No.	Sarana Perekonomian	Jumlah
1.	Koprasi	2 bh
2.	Pasar Lingkungan	2 bh
3.	Toko/Ruko	698 bh
4.	Warung Kecil	238 bh
5.	Bank	6 bh
6.	Restoran	30 bh
7.	Hotel/Motel/Losmen	8 bh
8.	Tempat Hiburan/Rekreasi	5 bh
9.	Travel Biro	7 bh
10.	Notaris/PPAT	6 bh
11.	Pengacara/Penasehat Hukum	7 bh
12.	Psycologie	3 bh

Sumber: Monografi Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan. Tahun 2016

**Tabel 5. Sarana Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan**

No.	Sarana Kesehatan	Jumlah
1.	Rumah Sakit	1 bh
2.	Rumah Bersalin/BKIA	2 bh
3.	Poliklinik/Balai pengobatan	3 bh
4.	Puskesmas	7 bh
5.	Klinik KB	17 bh
6.	Posyandu	80 bh
7.	Apotik	5 bh
8.	Praktek Dokter	6 bh

Sumber: Monografi Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan. Tahun 2016

**Tabel 6. Sarana Pendidikan dan Jumlah Sekolah**

No.	Tingkat Sekolah	Jumlah
1.	TK	14 bh
2.	SD	30 bh
3.	SLTP	10 bh
4.	SLTA	7 bh
5	Perguruan Tinggi/Universitas	3 bh

Sumber: Monografi Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan.Tahun 2016

**Tabel 7. Sarana Lembaga Kelurahan.**

No.	Lembaga Kelurahan	Jumlah
1.	LKMD	11 bh
2.	PKK	11 bh
3.	HANSIP/LINMAS	11 bh
4.	RT	10 kel
5.	BABINSA	10 kel
6.	Kader KPD	20 org

Sumber: Monografi Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan.Tahun 2016

#### **4.1.4 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan**

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk, mencapai organisasi menggambarkan dengan jelas pemisah kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktifitas dan fungsi di batasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggungjawaban apa yang dikerjakan.

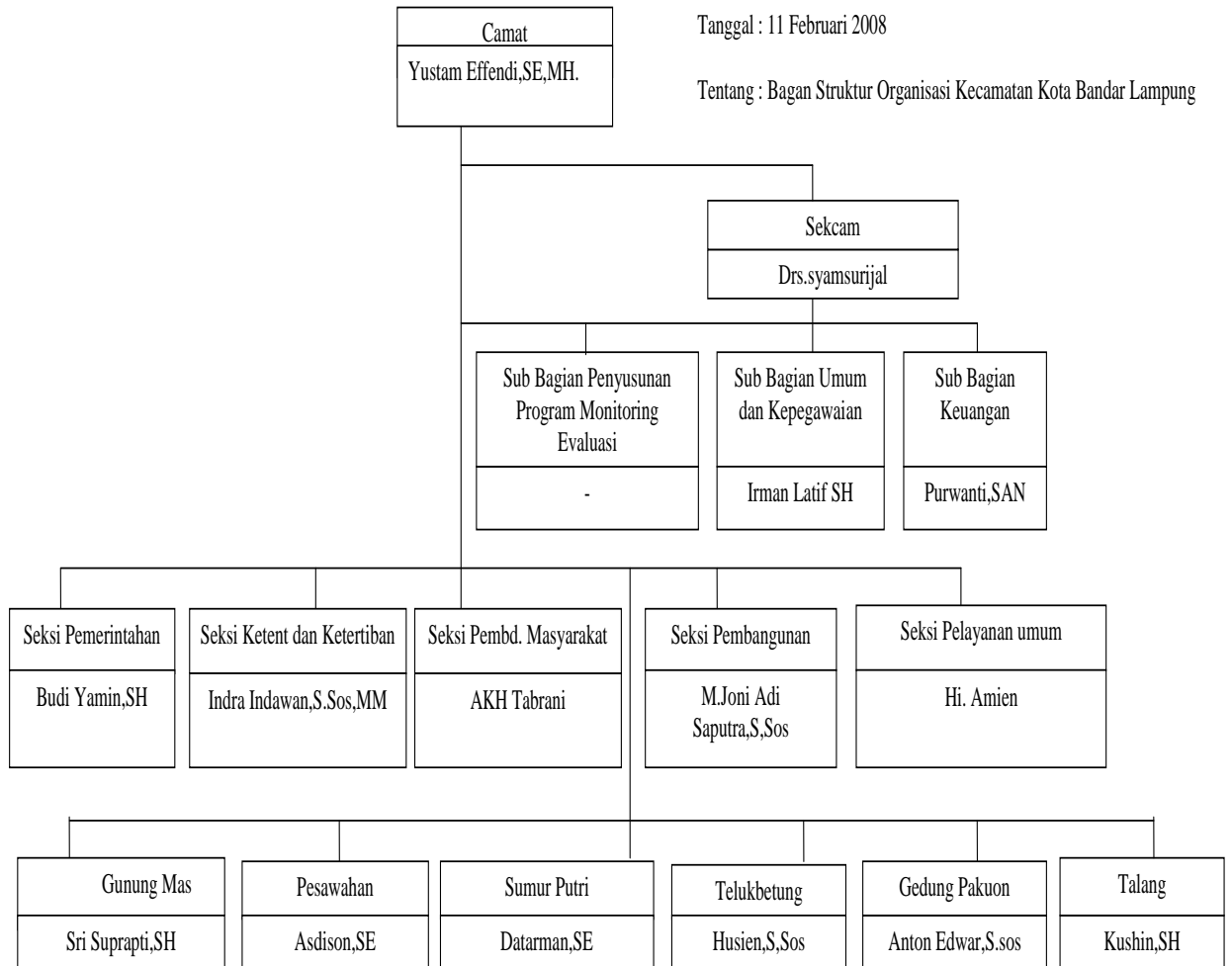
## Gambar I. Struktur Organisasi

Peraturan Walikota Bandar Lampung

Nomor : 31 Tahun 2008

Tanggal : 11 Februari 2008

Tentang : Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Kota Bandar Lampung



## 4.2 Analisis Data Penelitian

### 4.2.1 Hasil Jawaban Responden Tentang Analisa Hubungan Pengembangan Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik

Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dengan angket/kuesioner yang telah disebarakan pada responden yang berjumlah 19 responden yang terdiri dari pegawai-pegawai di kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung.

Adapun cara penggolongan data adalah dengan menggunakan rumus interval yaitu:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I : Interval

NT : Nilai Tertinggi

NR : Nilai Terendah

K : Kategori

Sedangkan untuk skor (skor tertinggi 30 dan skor terendah adalah 10). Nilai yang diperoleh dari pengumpulan data dapat diuraikan pada penjelasan berikut:

a. Nilai Tertinggi : 30

b. Nilai Terendah : 10

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{30 - 10}{3}$$

$$= \frac{20}{3}$$

$$= 7$$

Berdasarkan hasil pengumpulan data tentang analisis pembinaan aparatur kecamatan terdapat rangkaian interval dengan ketentuan:

- a. Responden memperoleh jumlah jawaban 24-30 di kategorikan baik
- b. Responden memperoleh jumlah jawaban 17-23 di kategorikan cukup baik
- c. Responden memperoleh jumlah jawaban 10-16 di kategorikan kurang baik

#### 4.2.2 Hasi Jawaban Responden tentang Pengembangan Aparatur Kecamatan

**Tabel 9 : Hasil Jawaban Responden tentang Pegawai yang Pernah Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	9	47,37%
Kurang	17-23	9	47,37%
Tidak	10-16	1	5.26%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 9 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa pegawai kurang pernah mengikuti pelatihan dan pendidikan sebanyak 9 orang (47,37%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 9 orang (47,37%) dalam kategori cukup baik dan tidak pernah mengikuti sebanyak 1 orang (5,26%) dalam kategori tidak baik.

Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 9 orang (47,37%) ya pernah mengikuti dan 9 orang kurang pernah mengikuti pendidikan dan latihan maka dapat dikategorikan cukup baik.

**Tabel 10: Jawaban Responden Setelah Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Lebih Bertanggung Jawab dalam Penyelesaian Tugas.**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	8	42,14%
Kurang	17-23	10	52,6%
Tidak	10-16	1	5,26%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 10 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa setelah mengikuti pendidikan dan latihan responden lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas sebanyak 8 orang (42,14%) dalam kategori baik, 10 orang (52,6%) kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 1 orang (5,26%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 10 orang (52,6%) setelah mengikuti pendidikan dan latihan lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas maka di kategorikan cukup baik.

**Tabel 11: Jawaban Responden Tentang Setelah Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan dapat Menyelesaikan Tugas Secara Tepat Waktu**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	8	42,14%
Kurang	17-23	11	57,86%
Tidak	10-16	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 11 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa setelah mengikuti pendidikan dan latihan dapat menyelesaikan tugas secara tepat waktu sebanyak 8 orang (42,14%) dalam kategori baik, yang menjawab

kurang sebanyak 11 orang (57,86%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 0 orang (5,26%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 11 orang (57,86%) setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan dapat menyelesaikan tugas tepat waktu tepat waktu maka dapat di kategorikan baik.

**Tabel 12: Jawaban Responden Tentang Pendidikan dan Pelatihan sebagai Syarat Kenaikan Jabatan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	8	42,08%
Kurang	17-23	9	47,40%
Tidak	10-16	2	10.52%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 12 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa setelah mengikuti pendidikan dan latihan sebagai syarat kenaikan jabatan sebanyak 8 orang (42.08%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 9 orang (47,40%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 2 orang (10,52%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 9 orang (47,40%) cukup mengetahui bahwa pendidikan dan pelatihan sebagai syarat kenaikan jabatan maka kategorikan cukup baik.

**Tabel 13: Jawaban Responden Tentang Kenaikan Jabatan Merupakan Kebutuhan yang Harus Dilakukan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	4	21,04%
Kurang	17-23	13	68,44%
Tidak	10-16	2	10,52%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 12 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa kenaikan jabatan merupakan kebutuhan yang harus dilakukan sebanyak 4 orang (21,04%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 13 orang (68,44%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 2 orang (10,52%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 13 orang (68,44%) kenaikan jabatan merupakan kebutuhan yang kurang harus dilakukan maka dikategorikan cukup baik

**Tabel 14: Jawaban Responden Tentang Prestasi Kerja Yang Baik Dapat Mempengaruhi dalam Kenaikan Jabatan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	11	57,92%
Kurang	17-23	7	36,82%
Tidak	10-16	1	5,25%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016



Berdasarkan hasil tabel 14 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa prestasi kerja yang baik dapat mempengaruhi dalam kenaikan jabatan sebanyak 11 orang (57,92%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 7 orang (36,82%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 1 orang (5,26%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 11 orang (57,92%) prestasi kerja yang baik dapat mempengaruhi dalam kenaikan jabatan maka dapat dikategorikan baik.

**Tabel 15: Jawaban Responden Tentang Pernah Mengalami Perpindahan Kerja**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	8	42,14%
Kurang	17-23	7	36,82%
Tidak	10-16	4	21,04%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 15 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa pernah mengalami perpindahan kerja sebanyak 8 orang (42,14%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 7 orang (36,82%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 4 orang (21,04) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 8 orang (42,14%) pernah mengalami perpindahan kerja maka dikategorikan baik.

**Tabel 16: Jawaban Responden Tentang Penyebab Perpindahan Kerja(mutasi)**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	9	47,37%
Kurang	17-23	9	47,37%
Tidak	10-16	1	5,26%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 16 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa penyebab perpindahan kerja sebanyak 9 orang (47,37%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 9 orang (47,37%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 1 orang (5,26%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 9 orang (47,37%) mengetahui dan 9 orang (47,37) cukup mengetahui penyebab dari perpindahan kerja (mutasi) maka dapat dikategorikan cukup baik.

**Tabel 17: Jawaban Responden Tentang Beradaptasi dengan Lingkungan Yang Baru setelah Perpindahan Kerja**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	6	31,62%
Kurang	17-23	13	68,38%
Tidak	10-16	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 17 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa beradaptasi dengan lingkungan yang baru setelah perpindahan kerja yang sebanyak 6 orang (31,62%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 13 orang (68,38%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 0 orang (0%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 13 orang (68,38%) cukup cepat dalam beradaptasi di lingkungan yang baru setelah perpindahan kerja dapat dikategorikan cukup baik.

**Tabel 18: Jawaban Responden Tentang Perpindahan Kerja Membuat Lebih Termotivasi dalam Bekerja**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	9	47,37%
Kurang	17-23	9	47,37%
Tidak	10-16	1	5,26%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 18 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa perpindahan kerja membuat lebih termotivasi dalam bekerja sebanyak 9 orang (47,37%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 9 orang (47,37%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 1 orang (5,26%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 9 orang (47,37%) ya perpindahan kerja membuat lebih termotivasi dan 9 orang (47,37%) perpindahan kerja cukup membuat lebih termotivasi dalam bekerja maka dapat dikategorikan cukup baik.

#### 4.2.3 Hasil Jawaban Responden Tentang Pelayanan Publik

**Tabel 19: Jawaban Responden Tentang Pelayanan Yang Tdak Baik akan Mendapatkan Sangsi**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	9	47.37%
Kurang	17-23	9	47.37%
Tidak	10-16	1	5.26%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 19 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa pelayanan yang tidak baik akan mendapatkan sangsi sebanyak 9 orang (47,37%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 9 orang (47,37%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 1 orang (5,26%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 9 orang (47,37%) ya mengetahui pelayanan yang tidak baik akan mendapatkan sangsi dan 9 orang (47,37) kurang mengetahui bahwa pelayanan yang tidak baik akan mendapatkan sangsi maka dapat dikategorikan cukup baik.

**Tabel 20: Jawaban Responden Tentang Transparan dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	8	42.14%
Kurang	17-23	10	52.6%
Tidak	10-16	1	5.26%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2015

Berdasarkan hasil tabel 20 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa responden transparan dalam memberikan pelayanan sebanyak 8 orang (42,14%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 10 orang (52,6%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 1 orang (5,26%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 10 orang (100%) transparan dalam memberikan pelayanan maka dapat dikategorikan cukup baik.

**Tabel 21: Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap Yang Kuat dalam Memberikan Pelayanan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	8	47,14%
Kurang	17-23	11	57,86%
Tidak	10-16	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 21 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa memiliki daya tanggap yang kuat dalam memberikan pelayanan sebanyak 8 orang (47,14%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 11 orang (57,86%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 0 orang (0%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 11 orang (57,86%) memiliki daya tanggap yang kuat dalam memberikan pelayanan maka dapat dikategorikan cukup baik.

**Tabel 22: Jawaban Responden Tentang Adil dalam Memberikan Pelayanan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	7	36,88%
Kurang	17-23	9	47,34%
Tidak	10-16	3	15,78%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 22 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan adil dalam memberikan pelayanan sebanyak 7 orang (36,88%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 9 orang (47,34%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 3 orang (15,78%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 9 orang (47,34%) adil dalam memberikan pelayanan maka dapat dikategorikan cukup baik.

**Tabel 23: Jawaban Responden Tentang Efektif dan Efisien dalam Memberikan Pelayanan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	5	26,9%
Kurang	17-23	11	57,86%
Tidak	10-16	3	15,78%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 23 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa memiliki daya tanggap yang kuat dalam memberikan pelayanan sebanyak 5 orang (26,9%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 11 orang (57,86%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 3 orang

(15,78%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 11 orang (57,86%) cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan maka dapat di kategorikan cukup baik.

**Tabel 24: Jawaban Responden Tentang Bertanggung Jawab dalam Memberikan Pelayanan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	10	52,66%
Kurang	17-23	7	36,82%
Tidak	10-16	2	10,52%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 24 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa memiliki daya tanggap yang kuat dalam memberikan pelayanan sebanyak 10 orang (52,66%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 7 orang (36,82%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 2 orang (10,52%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 10 orang (52,66%) bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan maka dapat di kategorikan baik.

**Tabel 25: Jawaban Responden Tentang Memberikan Pelayanan Mempunyai Tanggungjawab yang Baik**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	8	42,14%
Kurang	17-23	7	36,82%
Tidak	10-16	4	21,04%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 25 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan mempunyai tanggung jawab yang baik sebanyak 8 orang (42,14%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 7 orang (36,82%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 4 orang (21,04%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 8 orang (42,14%) dalam memberikan pelayanan mempunyai tanggung jawab yang baik maka dapat dikategorikan baik.

**Tabel 26: Jawaban Responden Tentang Pemberian Pelayanan Mendapat Teguran dari Pimpinan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	7	36.88%
Kurang	17-23	9	47,34%
Tidak	10-16	3	15.78%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 26 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan mendapatkan teguran dari pimpinan sebanyak 7 orang (36,88%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 9 orang (47,34%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab tidak sebanyak 3 orang (15,78%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 9 orang (47,34%) kurang sering mendapatkan teguran dari pimpinan maka dapat di kategorikan cukup baik.



**Tabel 27: Jawaban Responden Tentang Permintaan Biaya dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	6	31.62%
Kurang	17-23	13	68,38%
Tidak	10-16	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 27 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan meminta biaya dalam memberikan pelayanan sebanyak 6 orang menjawab ya (31,62%) dalam kategori tidak baik, yang menjawab kurang sebanyak 13 orang (68,38%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab ya 0 orang (0%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 13 orang (68,38%) kurang pernah meminta biaya dalam memberikan pelayanan maka dapat di kategorikan cukup baik.

**Tabel 28: Jawaban Responden Tentang Penyalahgunaan Wewenang dalam Memberikan Pelayanan**

Kategori Jawaban	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	24-30	6	31.62%
Kurang	17-23	10	52,6%
Tidak	10-16	3	15.78%
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan hasil tabel 28 dapat dilihat dari 19 responden, yang menyatakan menyalahgunakan wewenang dalam memberikan pelayanan sebanyak 6 orang menjawab tidak (31,62%) dalam kategori baik, yang menjawab kurang sebanyak 10 orang (52,6%) dalam kategori cukup baik, dan yang menjawab ya sebanyak 3 orang (15,78%) dalam kategori tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 10 orang (52,6%) kurang pernah menyalahgunakan wewenang dalam memberikan pelayanan maka dapat di kategorikan cukup baik.

### 4.3 Analisis Data Kuantitatif

Sesuai dengan rencana penelitian bahwa data yang telah diperoleh akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan model statistik, dengan menggunakan rumus product moment  $n=19$  dengan tingkat keyakinan 5%. Bentuk ini akan dijadikan perhitungan koefisien korelasi antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), adapun hasil perhitungan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 29: Hasil Perhitungan Korelasi Antara Pengaruh Pengembangan Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik**

No. Resp	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	22	23	484	529	506
2	21	23	441	529	483
3	21	24	441	576	504

4	23	25	529	625	575
5	25	25	625	625	625
6	19	19	361	361	361
7	24	25	576	625	600
8	25	23	625	529	575
9	25	27	625	729	675
10	25	25	625	625	625
11	23	19	529	361	437
12	27	28	729	784	756
13	22	19	484	361	418
14	26	26	676	676	676
15	21	22	441	484	462
16	23	21	529	441	483
17	24	20	576	400	480
18	20	19	400	361	380
19	23	21	529	441	483

Jumlah	439	434	10225	10062	10104
--------	-----	-----	-------	-------	-------

Data diolah 2016

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa:

$$N = 19 \qquad XY = 10104$$

$$X = 439 \qquad X^2 = 10225$$

$$Y = 434 \qquad Y^2 = 10062$$

Dari hasil perhitungan tersebut dimasukkan kedalam korelasi product moment, maka akan didapat hasil sebagai berikut:

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

$$r_{xy} = \frac{19 \cdot 10104 - (439)(434)}{\sqrt{\{19 \cdot 10225 - (439)^2\} \{19 \cdot 10062 - (434)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{191976 - 190526}{\sqrt{\{194275 - 192721\} \{191178 - 188356\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{1450}{\sqrt{(1554)(2822)}}$$

$$r_{xy} = \frac{1450}{4385388}$$

$$r_{xy} = \frac{1450}{2094}$$

$$r_{xy} = 0,692$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh koefisien korelasi atau  $r_{hitung} = 0,692$ . Sedangkan  $r_{tabel}$   $n = 19$  dan taraf signifikan 5% = 0,456. Dengan demikian  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $0,692 > 0,456$ ). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pengembangan aparatur kecamatan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap pelayanan publik pada taraf signifikan 5%

#### **4.4 Analisa Tingkat Hubungan**

Untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel yang diteliti, maka nilai korelasi ( $r_{xy}$ ) yang diperoleh diinterpretasikan dengan nilai yang ada pada tabel interpretasi nilai  $r$ .

Telah dikemukakan diatas dengan  $n = 19$  dengan taraf signifikan 5% diperoleh  $r_{hitung} = 0,692$  dan  $r_{tabel} = 0,456$  berarti  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang erat antara pembinaan aparatur kecamatan terhadap pelayanan publik, sedangkan tingkat keeratan hubungan kedua variabel  $r_{hitung}$  dikonsultasikan dengan nilai  $r$  pada interpretasi data menunjukkan  $r_{hitung} 0,692$  berada pada interval 0,601 – 0,800 pada kategori tinggi.

#### **4.5 Analisis Pengaruh**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari dua variabel tersebut maka penulis menggunakan alat analisis korelasi penentu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KP &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,692^2 \times 100\% \\ &= 0,478 \times 100\% \end{aligned}$$

$$= 0,478 \%$$

$$= 47,8\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka pengembangan mempunyai pengaruh terhadap pelayanan publik sebesar 47,8% dan sisanya sebesar 52,2% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Maka 47,8% dapat dikategorikan sedang karena belum adanya perpindahan/ mutasi, pendidikan dan pelatihan masih belum maksimal.

#### 4.6 Analisis Hipotesis

Setelah besarnya nilai “r” dari hasil perhitungan yaitu sebesar 0,692 maka berikut ini untuk menjawab hipotesis dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

$$t = \frac{0,692 \sqrt{19-2}}{\sqrt{1-0,692^2}}$$

$$t = \frac{0,692 \sqrt{17}}{\sqrt{1-0,478864}}$$

$$= \frac{0,692.4,123}{\sqrt{0,521136}}$$

$$t_{tes} = \frac{2,853}{0,721}$$

$$t_{tes} = 3,95$$

Dari hasil perhitungan di atas menunjukkan  $t_{hitung} = 3,95$  untuk  $n = 19$  dan apabila dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$  dengan jarak kebebasan diperoleh angka sebesar

1,729. Hal ini berarti nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,95 > 1,729$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya hipotesis terbukti bahwa pengembangan aparatur kecamatan mempunyai hubungan yang positif dengan pelayanan publik di kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung.

Sesuai hasil penelitian tentang variabel pengembangan aparatur kecamatan dengan menggunakan teori pengembangan sumber daya manusia notoatmodjo kemudian teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh surjadi. Dengan dimensi-dimensi pengembangan publik pendidikan dan pelatihan, kenaikan pangkat, perpindahan atau mutasi dan dimensi-dimensi pelayanan publik kepastian hukum, transparan, daya tanggap, berkeadilan, efektif dan efisien, tanggung jawab, akuntabilitas, dan tidak menyalahgunakan wewenang bahwa teori tersebut mendukung dari pada penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dikemukakan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengembangan pada kantor kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung sudah cukup baik hal ini menunjukkan bahwa pengembangan berpengaruh terhadap pelayanan publik.
2. Pelayanan publik di kantor kecamatan Teluk Betung Selatan secara keseluruhan berada pada kategori baik, hal itu menunjukkan bahwa pelayanan publik sudah tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan.
3. Besarnya pengembangan aparatur kecamatan dengan pelayanan publik di kantor kecamatan Teluk Betung Selatan. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian dan perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, dimana  $r$  tabel atau  $r$  hitung = 0,692 baik pada taraf signifikan 5% = 0,456 dan uji hipotesis  $t = 3,95$ .



## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, maka saran peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pengembangan aparatur kecamatan maka camat sebagai selaku pimpinan dapat membuat pedoman kerja atau petunjuk kerja yang diharapkan agar menjadi suatu pengikat dan pengawasan terhadap pengembangan.
2. Hendaknya peningkatkan sistem pengembangan dilakukan secara berencana dan bertahap sehingga setiap pegawai mengikuti sistem pembinaan tersebut.
3. Pelayanan publik yang telah tercapai pada kantor kecamatan Teluk Betung Selatan sudah baik, tetapi alangkah baiknya bila ditingkatkan lagi.

# Lampiran

## Lampiran 1

**Tabel Jawaban Responden Mengenai Pengembangan di Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung (Variabel X)**

No	Nomor Pertanyaan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	22
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21
3	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	21
4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	23
5	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	25
6	2	3	2	3	1	1	1	3	2	1	19
7	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	24
8	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	25
9	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	25
10	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	25
11	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	23
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27
13	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	21
14	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	26
15	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	21
16	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	23
17	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	24
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
19	3	2	3	2	1	3	1	3	3	2	23

Sumber: Data diolah 2016

## Lampiran 2

**Tabel Jawaban Responden Mengenai Pelayanan Publik di Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung (Variabel Y)**

No	Nomor Pertanyaan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	23
2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	23
3	3	3	3	1	2	3	1	2	3	3	24
4	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	25
5	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	25
6	2	3	2	3	1	1	1	3	2	1	19
7	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	25
8	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	23
9	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	27
10	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	25
11	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	28
13	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	19
14	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	26
15	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	22
16	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	21
17	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	20
18	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19
19	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	21

Sumber: data diolah tahun 2016



**UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 26 Telp. (0721)701979 Bandar Lampung 35142

---

**SURAT TUGAS**

**Nomor : 45/U/FISIP-UBL/VIII/2016**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung menugaskan kepada :

Nama : Dra. Azima Dimiyati, MM  
Jabatan Akademik : Lektor  
Pekerjaan : Dosen tetap FISIP Universitas Bandar Lampung  
Alamat : Jln. Anggrek No. 7 Rawa Laut – Bandar Lampung

Untuk mengadakan kegiatan penelitian di kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung, yang dilaksanakan mulai dari bulan September s/d Desember 2016 dengan judul "Pengaruh Pengembangan Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Teluk betung Selatan Bandar Lampung".

Demikian surat tugas ini dibuat, agar dapat dilaksanakan dengan baik serta penuh rasa tanggungjawab dan setelah melakukan penelitian agar segera membuat laporan penelitian.

Ditetapkan di : Bandar Lampung  
Pada tanggal : 20 Agustus 2016  
Dekan FISIP,

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si



**PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG**  
**KECAMATAN TELUKBETUNG SELATAN**

Jl. WR. Supratman No 9A Kelurahan Gedung Pakuon Telp. 0721-8018476  
**BANDAR LAMPUNG**

Bandar Lampung, 15 Desember 2016

Nomor : 070/ 07/ V.52/I/2016  
Lampiran : -  
Perihal : **Telah Mengadakan Penelitian**

Camat Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung menerangkan bahwa:

Nama : Dra. Azima Dimiyati, MM  
Pekerjaan : Dosen tetap FISIP Universitas Bandar Lampung  
Alamat : Jln. Anggrek No.07 Rawa Laut – Bandar Lampung

Telah mengadakan Penelitian dengan judul : “Pengaruh Pengembangan Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung).” yang dimulai pada bulan September 2016 s/d Desember 2016.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





**UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT**  
**( LPPM )**

Jl. Z.A. Pagar Alam No : 26 Labuhan Ratu, Bandar Lampung Telp: 701979

---

SURAT KETERANGAN

Nomor : 201 / S.Ket/LPPM/I/2017

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ( LPPM ) Universitas Bandar Lampung dengan ini menerangkan bahwa :


- |                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. N a m a                      | : Dra. Azima Dimiyati.,MM            |
| 2. NIDN                         | : 0221056901                         |
| 3. Tempat, tanggal lahir        | : Semarang, 21 Mei 1969              |
| 4. Pangkat, golongan ruang, TMT | : III/c                              |
| 5. Jabatan                      | : Lektor/ 01 Desember 2001           |
| 6. Bidang Ilmu                  | : Ilmu Administrasi                  |
| 7. Jurusan / Program Studi      | : Ilmu Administrasi Publik           |
| 8. Unit Kerja                   | : FISIPOL Universitas Bandar Lampung |

Telah melaksanakan Penelitian

Judul

: Pengaruh pengembangan aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung, yang dilaksanakan mulai bulan September s/d Desember 2016.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 17 Januari 2017  
Ketua LPPM-UBL  
  
LPPM  
Ir. Lilis Widodojoko, M.T

Tembusan:

1. Bapak Rektor UBL ( sebagai laporan )
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

## **BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN DOSEN UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

Pada hari ini Kamis tanggal 3 bulan November tahun 2016, telah diselenggarakan Seminar Hasil Penelitian Dosen :

1. Nama : Dra. Azima Dimiyati, MM
2. NIDN : 0221056901
3. Fakultas : Fisip Universitas Bandar Lampung
4. Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
5. Tempat : Lantai R.6.1 Gedung Rektorat Universitas Bandar Lampung
6. Judul : Pengaruh Pengembangan Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Teluk Betung Selatan Bandar Lampung.

Mengetahui

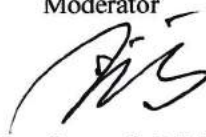
Ketua LPPM



**UBL**  
**LPPM**  
Ir. Lilis Widodojoko, MT

Bandar Lampung, 3 November 2016

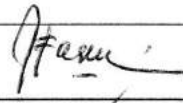
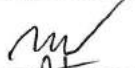
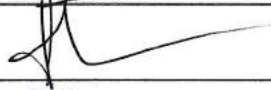

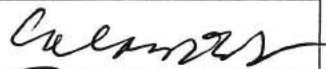

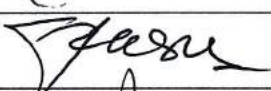




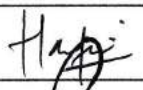
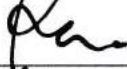

Moderator



Drs. Suwandi, MM



**DAFTAR HADIR SEMINAR PENELITIAN MANDIRI**

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Hj Ida Fanda	Dosen	
2.	MALIK	DOSEN	
3.	Selvi Diana M	Dosen	
4.	VOEWIRO	STIS	
5.	JOTON.	DOSEN	
6.	SKWANG.	Dosen	
7.	Khomsahrial Rumi	Dosen	
8.	Agustini Handayani	Dosen	
9.	HANAN BASRI	DOSEN	
10.	Bambang Pratomo	Dosen	
11.	Ade Nur Istiani	Dosen	
12.	Hanindyakala Priemasmi	Dosen	
13.	NONING VERAWATI	Dosen	
14.	Endang Filwati P	Dosen	
15.	FARWAH EFRIYANTI	Dosen	