

# PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN JIWA KEWIRAUSAHAAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN APARATUR SKPD DAN IMPLIKASINYA PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI ACEH

**Amiruddin Idris**

Dosen Universitas Almuslim Peusangan Bireuen - Aceh  
e-mail: amir.idris@yahoo.co.id

## ABSTRACT

*As to this watchfulness aim is to gets description about phenomenon supported by empirical proof and has been found clarity with conclusion about influence from Work motivation, and Entrepreneurship towards performance civil servants service and the implication in Service Performance SKPD At Aceh Province. This research is supposed can give contribution for order government governance, performance civil servants and officials performance related to public waitress. This dissertation is supposed can give contribution for organization theory development and management theory HRD, especially about order government governance, performance civil servants and officials performance related to public waitress. Watchfulness uses technique proporsionale stratistified random sampling, with sample total as much as 270 respondents. As to analysis method used, using verification method. While analysis used to be path analysis. Watchfulness Result shows quantity direct influence total and not direct from from variable: Work motivation, and Entrepreneurship towards performance civil servants service area at Aceh Province as big as 21,42 percents. Performance influence civil servants towards officials performance related to public waitress at big influential Aceh Province 83,63 percents. As to hypothesis testing result declares that found influence significant from Work motivation, and Entrepreneurship towards performan- ce civil servants service area, so also influence existence significant from performance civil servants towards service area officials performance at Aceh Province.*

**Keyword:** Work motivation, Entrepreneurship, performance civil servants, Publict performance

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan instrumen manajemen pembangunan daerah. Aspek-aspek dalam manajemen pembangunan daerah terwadahi dalam satu atau beberapa SKPD. Penyusunan kebijakan dan koordinasi diwadahi dalam

sekretariat, pengawasan diwadahi dalam bentuk inspektorat, perencanaan diwadahi dalam bentuk badan, unsur pendukung dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik diwadahi dalam lembaga teknis daerah, sedangkan aspek pelaksana urusan daerah diwadahi dalam dinas daerah. Kinerja SKPD menentukan kinerja pada tiap aspek manajemen

pembangunan daerah, yang pada gilirannya, menentukan kinerja daerah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat di daerah.

Pembentukan Dinas-Dinas di daerah atau Unit-unit instansi baru akan membawa pengaruh terhadap aparatur Pemerintah Daerah, dimana jumlah aparatur akan meningkat seiring banyak dan besarnya lembaga dinas daerah yang didirikan sehingga otonomi daerah akan menjadi bumerang jika tidak disertai dengan persiapan matang. Pemda akan mengalami kesulitan jika kemampuan aparatnya tidak memadai.

Penetapan UU No. 32 tahun 2004 dan UU No. 33 tahun 2004. mengenai Pemerintah Daerah dan Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, berimplikasi pada tuntutan otonomi yang lebih luas dan akuntabilitas pelayanan pada publik. (Halim, 2001). Dengan demikian Kedua undang-undang tersebut telah merubah akuntabilitas pemerintah daerah dari pertanggungjawaban vertikal (kepada pemerintah pusat) ke pertanggung jawaban horisontal (kepada masyarakat melalui DPRD). Dengan adanya penyerahan urusan dan kewenangan, khususnya penyerahan urusan kepegawaian ke daerah sehingga terjadi pengalihan aparatur secara besar-besaran ke pemerintahan daerah akan membawa akibat terhadap pengembangan aparatur mulai masuk sampai pensiun.

Dalam UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa adapun yang menjadi kewajiban utama dalam pelayanan pada publik, yaitu 1). Bersih dari KKN dan tidak dipolitisasi, 2). Kompeten untuk melaksanakan amanah. 3). Melayani, selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga memfasilitasi investasi agar bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang nomor 25/2009 ini dilaksanakan secara serentak di seluruh kementerian, maupun pemerintah daerah provinsi, kabupaten/kota, akan menjadi gerakan yang luar biasa, sehingga akan mampu merubah *mindset*, budaya kerja, atau cara berpikir. Dimana aparatur/birokrat yang digaji dari uang rakyat, harus melayani rakyat.

Sejak diundangkan pada 2009, beberapa instansi pemerintahan daerah di Provinsi Aceh telah berinisiatif menyelenggarakan sosialisasi, namun demikian tingkat pemahamannya masih terbatas dan begitu juga tingkat pelaksanaan oleh badan dan apratur

pelaksananya dilapangan masih sangat terbatas. Dalam optimalisasi aktivitas pembangunan, suatu instansi diperlukan suatu sistem yang dapat menjalankan aktivitas pembangunan dan menunjang pelayanan terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan suatu instansi terhadap masyarakat diperlukan perbaikan kinerja dari pegawai pada instansi tersebut.

Setiap organisasi beroperasi dengan menggunakan seluruh sumber dayanya untuk dapat menghasilkan produk baik barang/jasa yang bisa dipasarkan. Dalam hal ini pengelolaan sumber daya yang dimiliki organisasi meliputi sumber daya finansial, fisik, SDM, dan kemampuan teknologis dan sistem (Simamora, 2004). Karena sumber-sumber yang dimiliki perusahaan bersifat terbatas, sehingga organisasi atau perusahaan dituntut mampu memberdayakan dan mengoptimalkan penggunaan SDM-nya untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Dari berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi SDM menempati posisi strategis diantara sumber daya lainnya. Tanpa SDM, sumber daya yang lain tidak bisa dimanfaatkan apalagi dikelola untuk menghasilkan suatu produk. Tetapi dalam kenyataannya masih banyak organisasi tidak menyadari pentingnya SDM bagi kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu banyak perusahaan yang menganggap bahwa SDM adalah aset organisasi atau perusahaan yang paling penting, dalam menggerakkan dan membuat sumber daya lainnya bekerja.

Persaingan global yang makin intensif, teknologi yang berkembang pesat, pergeseran demografi, keadaan perekonomian yang fluktuatif, dan perubahan-perubahan dinamis lainnya telah memicu perubahan kondisi lingkungan di sekitar organisasi. Lingkungan bisnis telah mengalami perubahan, lingkungan yang mulanya stabil, dapat diprediksi, berubah menjadi lingkungan yang penuh ketidakpastian, kompleks, dan cepat berubah. Organisasi berdiri dan beroperasi di tengah-tengah lingkungan di sekitarnya, dan organisasi selalu berinteraksi dan dipengaruhi oleh lingkungan di sekitarnya. Organisasi tidak dapat mengendalikan lingkungan di sekitarnya, sebaliknya organisasi harus selalu adaptif terhadap perubahan lingkungan di sekitarnya.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) harus menjadi penggerak perubahan praktek manajemen dalam organisasi, karena MSDM yang mempunyai peran strategis dalam menyusun struktur organisasi, membangun budaya organisasi, menyusun strategi staffing, menyusun program pelatihan dan pengembangan, menyusun sistem penilaian pegawai dan penghargaan pegawai. Terdapat tiga alasan yang menyebabkan MSDM harus menjadi pendorong peningkatan kinerja, yakni (1).Persaingan yang makin intensif menuntut organisasi untuk dapat menurunkan biaya dan kecepatan. Penurunan biaya dan kecepatan dapat dilakukan dengan menghilangkan *non-value added work*. (2). Persaingan yang makin intensif menuntut organisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih tinggi. Kualitas layanan yang lebih tinggi harus didukung oleh peningkatan kualitas layanan di semua bagian organisasi, termasuk Departemen Sumber Daya Manusia. Departemen Sumber Daya Manusia harus menyediakan layanan dengan cepat, tepat kepada Departemen lain dalam organisasi. (3).Praktek manajemen tradisional yang cenderung bersifat birokratis harus dirubah untuk mendukung kesuksesan transformasi organisasional. Manajemen tradisional menekankan pengendalian, konsistensi, dan kepastian. Semua perencanaan yang dibuat menekankan pencapaian tujuan finansial dan resiko adalah hal yang harus dihindari oleh manajemen.

Peningkatan kinerja pegawai yang bekerja di berbagai instansi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas secara khusus bagaimana menganalisis manajemen SDM berbasis kinerja sehingga bisa menjadi sumber keunggulan kompetitif bagi organisasi pemerintah yang dapat berimplikasi terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini memberikan gambaran dan masukan bagaimana kondisi motivasi kerja dan jiwa kewirausahaan aparatur SKPD berpengaruh terhadap kinerja pelayanan aparatur SKPD dan Implikasinya pada kualitas pelayanan publik di Provinsi Aceh.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Penelitian ini didasarkan atas identifikasi masalah yang penulis dapatkan hasil

pantauan dan survey awal untuk kondisi di Aceh lima tahun terakhir ini, yakni:

- 1).Pelaksanaan pembangunan di Provinsi Aceh belum berjalan secara optimal.
- 2).Lemahnya daya saing Provinsi Aceh, dimana secara nasional masih menempati posisi kedua terendah. Sebagai salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah, di indikasikan oleh indek's pembangunan manusia (IPM) dan berkualitas tidaknya layanan publik yang diberikan penyelenggara layanan kepada masyarakatnya. Begitu pula indikator keberhasilan SOPD (Satuan Organisasi Perangkat Daerah) di tingkat kabupaten/ kota lebih sering diukur berdasarkan kualitas layanan yang diberikannya kepada masyarakat. Berdasarkan data IPM yang dikeluarkan BPS tahun 2005-2008, maka Aceh merupakan Provinsi yang dikategorikan dalam kondisi IPM-nya tingkat menengah ( posisi ke 17 dari 33 Provinsi di Indonesia.
- 3).Tata kelola kelembagaan (*Good Governance*) belum berjalan sebagai baik.
- 4).Kualitas dari aparatur yang ada di pemerintahan Aceh masing belum optimal dan proses peningkatan SDM pada pegawai di instansi pemerintah Provinsi Aceh belum berjalan dengan baik.
- 5).Motivasi kerja pimpinan dan aparatur masih sangat terbatas. Dan etos kerja apartur baik secara individu dan kelompok masih sangat terbatas.
- 6).Masih terbatasnya tingkat pemahaman dan penguasaan jiwa kewirausahaan dari aparatur, serta
- 7).Pelayanan kepada masyarakat pada instansi-instansi pemerintah di Provinsi Aceh masih rendah.

## 2. Tinjauan Teoritis

### 2.1. Pengembangan SDM SKPD

Di lingkungan Pemerintah Daerah, peranan pegawai baik secara individu maupun kelompok adalah sangat penting dan menentukan. Pegawai sebagai asset dan unsur utama dalam organisasi memegang peranan yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Semua unsur sumber daya organisasi tidak akan berfungsi tanpa ditangani oleh SDM yang merupakan penggerak utama jalannya organisasi. Dalam

setiap aktivitasnya haruslah tepat waktu dan dapat diterima sesuai rencana kerja yang ditetapkan atau dengan kata lain mempunyai efektivitas dan kinerja yang tinggi. Tanpa kinerja yang baik atau tinggi dari aparatur sulit bagi suatu organisasi dalam proses penca-paian tujuannya. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Steers (1985) bahwa tanpa kinerja yang baik disemua tingkat organisasi, pencapaian tujuan dan keberhasilan organisasi menjadi sesuatu yang sangat sulit dan bahkan mustahil.

Agar aparatur pemerintah daerah mampu menunjukkan kinerja optimal sekaligus menepis kesan negatif tentang aparatur pemerintah selama ini, maka kemampuan aparatur perlu senantiasa ditingkatkan terutama dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pemba-ngunan. Adapun prasyarat untuk menciptakan sumber daya aparatur yang ideal, menurut Idrus (1998) adalah aparatur yang berpengetahuan tinggi, profesional, visi jauh ke depan, berwawasan luas, bertanggung jawab, bersih dan berwibawa, berdisiplin tinggi, berdedikasi tinggi, kreatif dan inovatif serta mempunyai jiwa kewirausahaan.

Pengembangan sumber daya aparatur sangat penting karena dapat meningkatkan kemampuan aparatur baik kemampuan profesionalnya, meningkatkan kemampuan wawasannya, kemampuan kepemimpinannya maupun kemampuan pengabdianannya sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja seorang aparatur (Notoatmojo, 2003).

Tuntutan yang terasa kuat untuk melakukan pengembangan SDM baik oleh organisasi pemerintah maupun swasta adalah disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

- 1) Tingkat pengetahuan dan kemampuan SDM masih relatif rendah,
- 2) Suasana kerja yang kurang menyenangkan atau adanya kejenuhan karena terlalu lama bekerja pada suatu tempat,
- 3) Adanya tuntutan organisasi terhadap perubahan,
- 4) Adanya perkembangan zaman yang sangat pesat.

Senada dengan hal tersebut diatas, Siagian (2002), Handoko (2006), Martoyo (2000) menyatakan terdapat beberapa masalah atau alasan utama mengapa perlu diadakannya pengembangan sumber daya manusia yaitu :

- 1) Adanya pegawai baru yang diterima tidak mempunyai kemampuan secara penuh untuk melaksanakan tugasnya,
- 2) Pengetahuan pegawai/aparatur yang perlu pemuktahiran,
- 3) Selalu terjadi perubahan, tidak hanya karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akan tetapi juga karena pergeseran nilai-nilai sosial budaya,
- 4) Pegawai/aparatur yang sudah berpengalaman pun perlu belajar dan menyesuaikan dengan organisasi, kebijaksanaan dan prosedur-prosedurnya (guna meningkatkan mutu pelaksanaan tugasnya sekarang maupun masa datang).

Pengembangan merupakan alat utama untuk menyesuaikan antara tugas dan pekerjaan dengan kemampuan, ketrampilan dan kecakapan serta keahlian dari setiap pegawai. Pengembangan juga merupakan faktor yang harus diselenggarakan dalam administrasi kepegawaian modern dan merupakan usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih cakap, trampil dan memahami dengan jelas tugas yang harus dilakukannya sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang administrator.

Program-program pengembangan sumber daya manusia yang diimplementasikan dalam bentuk pengembangan, *off* dan *on the job* misalnya tidak dilakukan dengan benar dan terkesan hanya sekedar menghabiskan anggaran yang tersedia, akibatnya dapat diduga bahwa peningkatan *skill*, *knowledge* dan *ability* sebagai tujuan utama yang harus diraih menjadi terdistorsi.

Pembangunan daerah tidak terlepas dari peran pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) serta dari seluruh masyarakat, sehingga kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) harus dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Namun dalam kenyataannya menunjukkan bahwa penilaian kinerja sebagian pegawai SKPD oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan serba lamban, lambat, dan berbelit-belit serta formalitas. Masyarakat yang dinamis telah berkembang dalam berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur pemerintah yang profesional. Seiring dengan dinamika masyarakat dan perkembangannya, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat. Aparatur pemerintah yang

berada di tengah-tengah masyarakat dinamis tersebut tidak dapat tinggal diam, tetapi harus mampu memberikan berbagai pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

Terjadinya pemekaran wilayah di provinsi Aceh, menyebabkan terjadinya perubahan sistem dan struktur pemerintahan baik di tingkat ibukota Provinsi maupun di daerah kabupaten/kota. Untuk menghadapi perubahan tersebut Pemerintah Daerah Provinsi Aceh berkewajiban meningkatkan kemampuan aparatur pemerintahannya di berbagai bidang, antara lain peningkatan kemampuan SDM seperti keahlian, pengetahuan dan ketrampilan dengan melalui pendidikan, pelatihan, kursus, magang, seminar/diskusi dan lain-lain.

Pemerintahan Provinsi Aceh dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas SDM, sudah melaksanakan pelatihan penjenjangan dan pelatihan teknis. Pelatihan tersebut dilakukan secara bertahap baik di tingkat provinsi maupun kabupaten. Harapan dari terlaksananya program pendidikan dan pelatihan tersebut adalah dapat meningkatkan kinerja pelayanan aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur pemerintah di tingkat provinsi maupun kabupaten.

Pada dasarnya kinerja pegawai tidak cukup hanya dengan peningkatan pendidikan dan pelatihan saja, tetapi bisa juga dilakukan melalui peningkatan motivasi kepada mereka. Timbulnya motivasi pada diri seseorang tentu oleh adanya suatu kebutuhan hidupnya baik itu kebutuhan primer maupun kebutuhannya sekunder. Jika kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka seseorang akan giat bekerja sehingga kinerja dapat meningkat.

## 2.2. Peraturan Perundangan di Aceh

Kinerja pegawai sebagai aparatur pemerintahan khususnya yang ada di Provinsi Aceh tentu dipengaruhi oleh kebutuhan seperti yang maksud di atas, dan mereka akan bekerja keras jika pekerjaannya itu dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Disamping faktor motivasi juga faktor pengalaman kerja sebagai pegawai SKPD akan ikut mempengaruhi prestasi kerja (kinerja) dalam pelaksanaan tugasnya. Seorang pegawai SKPD yang sudah lama bekerja akan lebih berpengalaman diban-

dingkan dengan yang baru bekerja sebagai pegawai SKPD, dan dengan pengalaman tersebut ia akan mudah melaksanakan tugas kesehariannya sebagai pegawai SKPD.

Berkaitan dengan status ke khususan Aceh sekarang dan kedepan serta upaya percepatan proses pembangunan, maka legalitas pemerintahan daerah Aceh, disamping menggunakan landasan UU No. 32 tahun 2004 dan UU No. 33 tahun 2004. maka diberlakukan pula Undang - Undang RI Nomor 11 tahun 2006, tentang Pemerintahan Aceh. Sebagaimana yang teruang pada Pasal 1. Ayat 2 UU No 11/2006 tersebut, menyatakan bahwa : Aceh adalah daerah Provinsi yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang bersifat istimewa dan diberikan kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendirinurusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip negara kesatuan republik Indonesia berdasarkan undang - undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945 yang di pimpin oleh Gubernur. Adapun keistimewaan lainnya adalah pelaksanaan Syariat Islam dalam tatanan pemerintahan dan kemasyarakatan. Berdasarkan keistimewaan itu, maka terdapat beberapa perbedaan yang mendasar dalam tata kelola manajemen pemerintahan daerah.

Dengan demikian dasar legalitas pokok yang digunakan dalam tatakelola pemerintahan daerah dan pelayanan pada publik menggunakan undang-undang sebagai berikut UU 32 / 2004, UU. 33 / 2004, dan UU Nomor 11 / 2006, serta UU. No. 25 / 2009 tentang pelayanan publik. Dengan demikian diharapkan dengan dilaksanakannya undang-undang tersebut di atas, dapat mengatur tatakelola kelembagaan pemerintah daerah dan sekaligus dapat membangun kepercayaan masyarakat atas layanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public, sehingga penyediaan layanan publik menjadi lebih berkualitas serta memberi perlindungan kepada pengguna layanan sesuai dengan norma dan asas hukum secara jelas. Oleh karena itu pelayanan terhadap publik merupakan suatu hak publik yang harus disediakan dan dipenuhi oleh pemerintah seoptimal mungkin.

Menurut A. Aziz Sanapiah (2010): Pelayanan publik masih sering dijumpai,



seorang pelayan publik (birokrat) belum mampu melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Birokrasi masih sering memiliki beberapa karakter yang menyebabkan masyarakat sering alergi bila berurusan dengan birokrasi yakni : 1). *Apathy* (apatis), yaitu bersikap acuh tak acuh terhadap pengguna jasa. 2). *Brush off* (menolak berurusan), yaitu berusaha agar pembtuh jasa tidak berurusan dengannya misalnya dengan cara mengulur waktu dan membiarkan menunggu dalam jangka waktu yang lama. 3). *Coldness* (dingin), yaitu kurangnya keramahan dalam memberikan pelayanan. 4). *Condescension* (memandang rendah), yaitu memperlakukan pembtuh jasa sebagai orang yang tida tahu apa-apa sehingga penyelesaian urusan menurut keinginan aparatur. 5). *Robotism* (bekerja mekanis), yaitu bekerja secara mekanis dan memperlakukan pembtuh jasa dengan perilaku dan tutur kata yang sama dan monoton. 6). *Role Book* (ketat prosedur), yaitu ketat pada prosedur dan meletakkan peraturan di atas kepuasan pembtuh jasa. 7). *Rondaround* (saling lempar tanggung jawab), yaitu untuk menyelesaikan suatu urusan, masyarakat pengguna jasa harus menghubungi pelbagai pihak yang saling lempar tanggung jawab.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan aparatur SKPD. Menurut Indriantoro dan Supomo (2000) menemukan ada pengaruh positif budaya organisasi yang berorientasi pada orang dan pengaruh negatif pada budaya organisasi yang berorientasi pada pekerjaan terhadap keefektifan partisipasi anggaran dalam peningkatan kinerja manajerial. Ariadi (2006) menemukan terdapat pengaruh yang signifikan antara anggaran dengan kinerja manajerial maupun kepuasan kerja melalui budaya organisasi, gaya manajemen dan motivasi kerja.

Disamping itu Soeprapto (2009), menyatakan bahwa : Bahwa dalam mewujudkan otonomi daerah, pemangku kepentingan perlu mempertimbangkan elemen-elemen pengembangan kapasitas di antaranya: (1) penentuan secara jelas visi dan misi daerah dan lembaga pemerintah daerah, (2) perbaikan sistem kebijakan publik di daerah, (3) perbaikan struktur organisasi pemerintah daerah, (4) perbaikan manajerial dan kepemimpinan daerah. (5) pengembangan

sistem akuntabilitas internal dan eksternal. (6) perbaikan budaya organisasi dari pemerintah daerah, (7) pengembangan Sumber Daya manusia aparat pemerintah daerah, (8) pengembangan sistem jaringan (*network*) antar kabupaten dan kota, serta (9) pengembangan, pemanfaatan, dan penyesuaian lingkungan pemerintah daerah yang kondusif.

Berdasarkan hasil sensus dari Bank Indonesia tahun 2003, tentang daya saing provinsi se Indonesia, dimana daya saing Provinsi Aceh menempati posisi ke 26 dari 27 Provinsi di Indonesia. Dengan demikian memperlihatkan bahwa Provinsi Aceh jauh tertinggal di dibandingkan dengan Provinsi lainnya.

### 2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir, 2002:26-27).

Menurut Kotler (1997:227); pelayanan adalah: *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership for of anything. Its production may or may not be tied to physical product.*

Dari beberapa definisi tersebut dapat diketahui bahwa pengertian pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan. Dengan demikian hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Selain itu hal penting yang sering dijadikan argument perlunya otonomi daerah adalah bahwa dimensi pelayanan publik yang semakin terdesentralisasi pada tingkat lokal. Hal ini sejalan dengan fungsi pokok pemerintah daerah (*local government*) John Stewart dan Michael Clarke (dalam Skelcher, 1992:3) yaitu: 1). Fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) yang terdiri

atas, pelayanan lingkungan (*environment service*), pelayanan personal (*personal service*). 2). Fungsi pelaksanaan pembangunan (*development function*), 3). Fungsi perlindungan (*protective function*).

Untuk melaksanakan fungsi tersebut pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti atau menjabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan umum/ pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unit layanan.

Skelcher (1992:4) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan masyarakat, yaitu:

- (1). *Standard*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan, termasuk pegawai pelayan masyarakat;
- (2). *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan;
- (3). *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan;
- (4). *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan;
- (5). *Non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin;
- (6). *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan;
- (7). *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Menurut Indiahono (2009,; 164-165), bahwa birokrasi pemerintah paling tidak bergerak minimal pada dua jalan, pertama yakni responsip kepada keinginan publik dan kedua adalah jalan menuju kepentingan pemerintah. Pelayanan publik yang prima dalam *era governance* sekarang ini diarahkan menuju pada kepuasan publik sebagai pemilik pemerintah. Sehingga Lenvine (1990) dalam Indiahono (2009;164) menyatakan ciri pelayanan publik pada negara demokratis adalah akuntabilitas. karena akuntabilitas ukuran yang menunjukkan sebera besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pemerintah dalam era sekarang pun

dituntut untuk benar-benar memperhatikan kepuasan publik dalam mengakses pelayanan publik. Pemerintah harus bertanggung jawab atas fasilitas umum dan pelayanan publik yang berada didalamnya.

Kementerian Pendayaan Aparatur Negara mendefinisikan kepuasan pelayanan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.

Widodo (2001 :271) menyebutkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan di Daerah di Lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Dan oleh karena itu tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya (David Osbom, 1997:192). Pelayanan Umum seperti di kemukakan oleh R.E Lonsdale yang di kutip oleh Jatjat Wirijadinata: "*Something made availeble to the whole of the population, and it involves things which people cannot normail provode themselves, but collectively* (merupakan segala sesuatu yang tidak mungkin di sediakan oleh masyarakat melainkan harus di lakukan secara kolektif).

Tinggi rendahnya mutu pelayanan di kecamatan sebagian besar bergantung pada kinerja aparat kecamatannya. Secara mendasar, sering terjadi keluhan tentang rendahnya kinerja terhadap pelayanan kepada masyarakat di berbagai bidang dimana hal ini membuktikan masih rendahnya kinerja yang di terima masyarakat. Hal ini kalau di teliti lebih lanjut, masalah pelayanan masyarakat berkaitan langsung dengan kinerja kepemimpinan serta dimana kita dihadapkan pada kenyataan tentang semakin banyaknya institusi dan organisasi yang membutuhkan pemimpin yang mampu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Pelayanan umum yang diberikan harus prima. Adapun pengertian pelayanan umum menurut Moenir (2002:26), Menyebutkan bahwa: Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor

material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai haknya.

Dijelaskan pula oleh Plato tentang pengertian pelayanan umum, yang dikutip oleh Tjahya Supriatna (1996:68) mengemukakan bahwa: Pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintah yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kecerdasan bermasyarakat, bernegara, dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan, kebijakan setiap masyarakat.

Birokrasi pemerintah mempunyai fungsi penyelenggaraan Administrasi Negara seperti dikatakan oleh Thoha (1990:52), sifat pelayanannya mempunyai ciri sebagai berikut:

- 1) Bersifat urgen dibandingkan dengan organisasi lainnya, urgensi pelayanan ini karena menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat.
- 2) Bersifat monopoli dan semi monopoli, yaitu pelayanan yang tidak bisa diberikan atau dilaksanakan oleh orang lain.
- 3) Dalam memberikan pelayanan relatif berdasarkan peraturan sehingga bersifat statis.
- 4) Tidak terkendali oleh harga pasar, dilandasi rasa pengabdian.
- 5) Usaha-usaha yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam negara demokrasi.

Tugas dan kewajiban aparat pemerintah kecamatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan merupakan suatu tujuan akhir, karena hal itu merupakan suatu proses kegiatan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara rutin dan berkesinambungan dan harus meliputi keseluruhan kehidupan orang dalam masyarakat.

Faktor-faktor penting yang mempengaruhi pelayanan umum untuk menciptakan pelayanan prima menurut Moenir (2002:26), antara lain: faktor kesadaran para pejabat serta petugas, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat dan sistem prosedur dan metode, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimal, faktor keterampilan, dan faktor sarana pelayanan yang mempercepat pelaksanaan pekerjaan.

Era globalisasi ini misi pemerintahan tidak lagi tertumpu pada pengaturan (*regulating*), Akan tetapi telah bergeser kepada pelayanan, dimana pemerintah tidak

lagi mengatur dan menciptakan prosedur-prosedur akan tetapi lebih pada pemberian pelayanan yang baik. Penyelenggaraan pemerintah telah mengalami pergeseran dari fungsi pemerintah yang tradisional menjadi fungsi negara modern, Ryaas Rasyid (1997:11): menyatakan; Tujuan utama dibentuknya suatu pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam, dimana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi kemajuan bersama.

#### 2.4. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia, sebagaimana dikemukakan oleh beberapa ahli dalam bukunya, yakni sebagai berikut; Sedarmayanti (2007,89) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Selanjutnya Mangkunegara (2006,39) menyatakan; "kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kustriyanto dalam Mangkunegara (2006,34) juga menyatakan bahwa kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Selanjutnya Handoko (2006,123) menyatakan bahwa kinerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan dimana dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.



Menurut Furtwengler (2002,24) kinerja dilihat dari hal kecepatan, kualitas, layanan dan nilai maksudnya kecepatan dalam proses kerja yang memiliki kualitas yang terandalkan dan layanan yang baik dan memiliki nilai merupakan hal yang dilihat dari tercapainya kinerja atau tidak.

Selanjutnya Dharma (2010,25) menyatakan manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan.

Darma menambahkan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis tentang atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan.

Sedangkan menurut Robertson dalam Mahsun (2006,70) juga menyatakan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang/jasa, kualitas barang/jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan.

Menurut Mangkunegara (2006,75) terdapat aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif meliputi :

a).Aspek kuantitatif yaitu :

- 1) Proses kerja dan kondisi pekerjaan,
- 2) Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan,
- 3) Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
- 4) Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja

b).Aspek kualitatif yaitu :

- 1) Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan,
- 2) Tingkat kemampuan dalam bekerja,
- 3) Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan
- 4) Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen/ masyarakat).

Menurut Simamora dalam Mangkunegara (2006,42) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor: 1).Faktor Individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi. 2). Faktor Psikologis terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi. 3). Faktor Organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

Menurut buku "Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah" (LAN-RI : 1999) dalam Wasistiono (2002:57) kinerja pemerintah di ukur secara kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan indikator indikator: Masukan (*inputs*), Keluaran (*outputs*), Hasil (*outcomes*), Manfaat (*benefits*), dan Dampak (*impacts*)

Undang Undang No 22 Tahun 1999 Tentang pemerintah daerah yang diperbaharui dengan undang undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah pasal 1 telah ditegaskan bahwa "Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota". Kecamatan dipimpin oleh kepala kecamatan. Dengan demikian camat bukan lagi penguasa wilayah dan tidak secara otomatis mempunyai kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintah umum yang meliputi pengawasan, koordinasi, serta kewenangan residu. Ini artinya kedudukan camat dengan perangkat daerah lainnya di kecamatan seperti kepala cabang dinas dan lain lain hanya bersifat koordinatif dan teknis fungsional.

### 2.5. Motivasi kerja

Faktor motivasi memiliki hubungan langsung dengan kinerja individual karyawan. Sedangkan faktor kemampuan individual dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang tidak langsung dengan kinerja. Kedua faktor tersebut keberadaannya akan mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Karena kedudukan dan hubungannya itu, maka sangatlah strategis jika pengembangan kinerja individual karyawan dimulai dari peningkatan motivasi kerja. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik,

kalau karyawannya bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001 : 82) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1). Kemampuan mereka, 2). Motivasi, 3). Dukungan yang diterima, 4).Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan 5).Hubungan mereka dengan organisasi. Berdasarkan pengertian di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Mangkunegara (2000) bahwa faktor motivasi kerja mempengaruhi kinerja. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situasion*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

David C. Mc Clelland (1997) seperti dikutip Mangkunegara (2001 : 68), berpendapat bahwa “Ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”. Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Selanjutnya Mc. Clelland, mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu : 1) Memiliki tanggung jawab yang tinggi, 2) Berani mengambil risiko, 3) Memiliki tujuan yang realistis, 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan, 5) Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan, 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja: 1) Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial

dan demografi seseorang. 2) Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja 3) Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Jadi Gibson menguatkan bahwa motivasi pegawai faktor penting dalam kinerja pegawai dan kinerja organisasi.

## 2.6. Faktor Kewirausahaan

Wirausaha yang sering di istilahkan dengan jiwa entrepreneur, berarti orang yang memulai (*the originator*) sesuatu usaha bisnis baru, atau seorang manajer yang berupaya memperbaiki sebuah unit keorganisasian melalui serangkaian perubahan-perubahan produktif (Winardi, 2003; 71).

Menurut Stevenson dan Gumpert, yang dikutip oleh James F Stoner dan R. Edward Freeman dalam buku mereka berjudul *Management*, menulis kultur entrepreneurial adalah kultur korporat yang memusatkan perhatian pada munculnya peluang-peluang baru, alat-alat untuk mengkapitalisasinya, dan pembentukan struktur yang tepat untuk melaksanakan upaya-upaya tersebut. Disamping itu juga mengemukakan konsep kultur administratif. Kultur administratif, menurut mereka adalah kultur korporat yang memusatkan perhatian pada peluang-peluang yang ada, struktur-struktur keorganisasian dan prosedur-prosedur pengawasan (Winardi, 2003; 99).

Menurut Steinhoff dan John F. Burgess (1993:35) pada hakekatnya pengembangan wirausaha diorientasikan agar orang tersebut mampu mengorganisir suatu aktivitas, mampu mengelola dan berani menanggung resiko untuk menciptakan usaha baru dan peluang berusaha, sehingga secara esensial dapat memiliki suatu sikap mental, pandangan, wawasan serta pola pikir dan pola tindak seseorang terhadap tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya dan selalu berorientasi kepada pelanggan. Atau dapat juga diartikan sebagai semua tindakan dari seseorang yang mampu memberi nilai terhadap tugas dan tanggungjawabnya. Dengan demikian kewirausahaan merupakan sikap mental dan sifat jiwa yang selalu aktif dalam berusaha untuk memajukan karya baktinya dalam rangka upaya meningkatkan pendapatan di dalam kegiatan usahanya.

Kualitas Layanan meliputi berbagai aktivitas di seluruh area yang berusaha mengombinasikan mulai dan pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan masyarakat/publik. Layanan masyarakat/publik yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan masyarakat/publik dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata masyarakat/publik.

Hornaday (1982) dalam Winardi (2003; 27) menyatakan hasil riset tentang karakteristik entrepreneur, telah memusatkan perhatian pada sejumlah sifat yang umumnya dimiliki oleh mayoritas individu, yakni ciri: 1) kepercayaan pada diri sendiri (*self confidence*), 2) penuh energi, dan bekerja dengan cermat (*diligence*), 3) kemampuan menerima risiko yang diperhitungkan, 4) kreativitas, 5) fleksibilitas, 6) memiliki reaksi positif terhadap tantangan-tantangan yang dihadapi, 7) memiliki jiwa dinamis dan kepemimpinan, 8) memiliki kemampuan untuk bergaul dengan orang-orang, 9) memiliki kepekaan untuk menerima saran-saran, 10) memiliki kepekaan terhadap kritik-kritik yang dilontarkan terhadapnya, 11) memiliki pengetahuan (memahami) pasar, 12) memiliki keuletan dan kebulatan tekad untuk mencapai sasaran-sasaran (*pressverance, determination*), 13) banyak akal (*resourcefulness*), 14) memiliki ransangan/kebutuhan akan prestasi, 15) memiliki inisiatif, 16) memiliki kemampuan untuk berdiri sendiri (*independent*), 17) memiliki pandangan tentang masa yang akan datang (*foresight*), 18) berorientasi pada laba, 19) memiliki sikap perseptif (*perceptiveness*), 20) memiliki jiwa optimism, 21) memiliki *versatility*, serta 22) memiliki pengetahuan/pemahaman tentang produk dan teknologi.

Beberapa diantara karakteristik yang berkaitan dengan persoalan entrepreneurship dapat dipelajari, tetapi ada pula yang sulit dipelajari. Ada sepuluh karakteristik yang dapat dipelajari (Winardi, 2003; 38), yakni: 1). Komitmen dan determinasi yang tiada batas, 2) Dorongan atau rangangan kuta untuk mencapai prestasi, 3) Orientasi kearah peluang serta tujuan, 4) Lokus pengendalian internal, 5) Toleransi terhadap ambiguitas, 6) Keterampilan dalam hal menerima risiko yang diperhitungkan, 7) Kurang dirasakan kebutuhan akan status dan kekuasaan, 8)

Kemampuan untuk memecahkan masalah, 9) Kebutuhan tinggi untuk mendapatkan umpan-balik (*feedback*), 10) Kemampuan untuk menghadapi kegagalan secara efektif.

### 3. Metodologi Penelitian

#### 3.1. Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap pegawai tetap yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini ingin mengukur kualitas pelayanan pada SKPD propinsi Aceh di seluruh Pemda Tk. II. Oleh karena itu yang menjadi anggota populasi adalah seluruh pegawai dari SKPD yang banyak melakukan fungsi pelayanan pada masyarakat. Dalam hal ini peneliti menetapkan 5 (lima) SKPD, yakni sebagai berikut : 1). Dinas Pendidikan, 2). Dinas Kesehatan. 3) Dinas Pendapatan, 4). Kependudukan, 5). Kantor Pelayanan dan Perijinan Terpadu (KP2T). Peneliti menetapkan jumlah responden yang sebanyak 270 responden. Adapun penetapan responden tersebut, yang terdiri dari setingkat Kepala Dinas/Sekretaris (30 responden), Kepala Bagian (56), setingkat Kasubag (57), dan setingkat Kepala Seksi (57), serta Staf/Pegawai (70).

#### 3.1. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survey penjelasan (*explanatory survey method*), yaitu survey yang mencoba menghubungkan variabel dan menguji variabel-variabel yang diteliti. Penerapan metode penelitian survey dalam operasional, diperlukan suatu desain penelitian yang sesuai kondisi kedalaman penelitian yang akan dilakukan. Disamping itu untuk mengetahui variabel penelitian yang mempengaruhi kinerja pelayanan aparat SKPD Provinsi Aceh, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang dianalisis adalah data dari kuesioner yang diisi oleh masyarakat sebagai penerima layanan pada SKPD Provinsi Aceh. Kualitas layanan hanya dilihat berdasarkan persepsi pegawai.

#### 3.3. Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas: Motivasi kerja (X1), dan Jiwa Entrepreneurship/kewirausahaan (X2). Variabel intervening : Kinerja Aparatur (Y). Variabel terikat: Pelayanan aparat pada publik (Z).

Berdasarkan konsep teori, hasil penelitian sebelumnya, dan ketentuan yang berlaku, maka ;

**Motivasi kerja** dijabarkan dalam 4 dimensi, yakni: Keinginan berprestasi, Keinginan untuk berkomunikasi dan berintegrasi, Keinginan untuk memperoleh kekuasaan, dan keinginan mendapatkan kesinambungan.

**Jiwa kewirausahaan** (entrepreneurship), dijabarkan dalam 4 dimensi, yakni: Melakukan perubahan, Adanya kreativitas dan inovasi, Tindakan proaktif, dan kemampuan mengelola risiko.

**Kinerja Aparatur**, yang dipantau dari aspek; Sikap dan Kepribadian, dengan indikator; Keteladanan, toreransi, memotivasi diri, dan kedisiplinan. **Kualitas kerja**, dengan indikator; Kerja Keras, Sistem pendekatan, Standar kerja, dan perbaikan kualitas. **Kuantitas Kerja**, indikatornya; kecepatan, cara, penguasaan teknik, perbandingan kerja. **Bertindak efisien**, terdiri dari indikator; menambah pengetahuan, kesuksesan, pengukuran kinerja, dan ketaatan sistem.

**Kualitas Pelayanan kepada publik**, berupa tinjauan dari sisi; Komitmen kepada tugas, daya tangkap, Aspek berwujud, Empati, Kehandalan, dan Aspek kepastian.

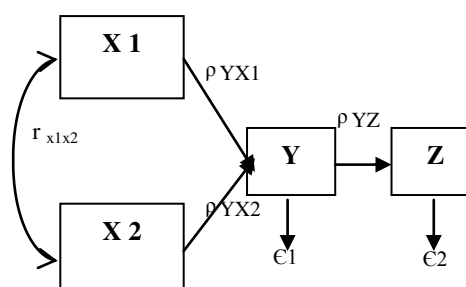
### 3.4. Rancangan Analisis

Berdasarkan paradigma dan hipotesis penelitian yang telah disajikan pada bagian sebelumnya, maka metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis jalur (*path analysis*). Dalam analisis jalur, langkah pertama yang harus dilakukan adalah menterjemahkan hipotesis penelitian ke dalam diagram jalur. Metode statistika dengan analisis jalur digunakan untuk mengukur pola hubungan yang mengisyaratkan besarnya pengaruh beberapa variabel penyebab (*eksogen*) terhadap variabel akibat (*endogen*). Pemilihan metode analisis jalur dilakukan dengan pertimbangan sebagai berikut : a). Metode ini mampu memberikan kejelasan hubungan dan besaran antar variabel penelitian yang sangat berguna bagi upaya peneliti dalam mengupas berbagai variabel yang diteliti. b). Analisis jalur cocok digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat, baik untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel penyebab (variabel eksogen) terhadap set variabel akibat

(endogen), baik secara simultan maupun parsial. c). Analisis jalur cocok untuk sampel yang melebihi atau diatas 100 responden dan data diolah bersifat exploratory serta data dapat diobservasi secara langsung di lapangan (Sitepu, 1994; Kusnendi, 2005; Yonathan Sarwono, 2007).

Analisis jalur ini mengikuti pola struktural atau disebut model struktural (Kusnendi, 2005).

Model struktural dengan persamaan sebagai berikut :  $Y_1 = f (X_1, X_2, X_3, \dots\dots X_k)$ .



Gambar 1. Analisis jalur Variabel penelitian

### 4. Analisis Dan Pembahasan

Berdasarkan jawaban setiap variabel pertanyaan dari 270 responden, dengan bobot skala 1 sampai 4, maka hasil olahan data dinyatakan hubungan variabel motivasi kerja ( $X_1$ ), dengan jiwa kewirausahaan ( $X_2$ ) diperoleh nilai koefisien korelasi yang sebesar 0,326. Hasil uji statistik mendukung adanya hubungan yang positif dengan kriteria keeratan hubungan sedang. Sehingga analisis masalah yang dikaji perlu dilakukan dengan pendekatan analisis jalur.

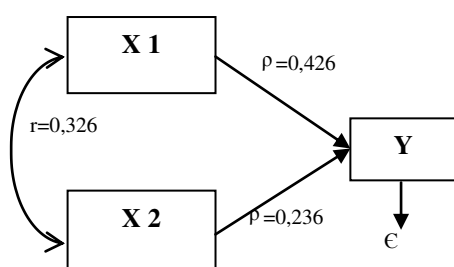
#### a. Pengaruh motivasi kerja, dan jiwa kewirausahaan (entrepreneurship) terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur

Secara statistik, analisis jalur variabel motivasi kerja ( $X_1$ ), dan jiwa kewirausahaan ( $X_2$ ) terhadap kinerja pelayanan aparatur di Aceh. dapat dijelas pada gambar 2.

Gambar tersebut, menyatakan persamaan jalur, berbetuk  $Y = 0,426 X_1 + 0,236 X_2 + \epsilon$  Yang dapat di artikan bahwa :

- 1) Terdapat hubungan asosiatif motivasi kerja dengan kinerja pelayanan aparatur yang besarnya, sebesar 0,426 ( $\rho_{YX1}$ )
- 2) Terdapat hubungan asosiatif jiwa kewirausahaan dengan kinerja pelayanan aparatur sebesar 0,236 ( $\rho_{YX2}$ )

- 3) Variabel motivasi kerja ( $X_1$ ), mempunyai pengaruh langsung terhadap Kinerja pelayanan aparatur (Y) sebesar 18,15% ( $R^2_{yx_1}$ ),
- 4) Variabel jiwa kewirausahaan ( $X_2$ ), mempunyai pengaruh langsung terhadap variabel Kinerja pelayanan aparatur sebesar 5,57 % ( $R^2_{yx_2}$ ),
- 5) Besaran pengaruh tidak langsung variabel motivasi kerja, ( $X_1$ ) melalui jiwa kewirausahaan terhadap kinerja pelayanan aparatur (Y) sebesar 3,28 % ( $R^2_{yx_1x_2}$ ).
- 6) Besaran pengaruh tidak langsung variabel jiwa kewirausahaan ( $X_2$ ), melalui motivasi kerja, terhadap kinerja pelayanan aparatur (Y) sebesar 3,28 % ( $R^2_{yx_2x_1}$ ).



Gambar 2. Pengaruh Motivasi kerja, dan Jiwa Kewirausahaan terhadap kinerja pelayanan aparatur di Aceh.

Tabel 1  
Pengaruh Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y

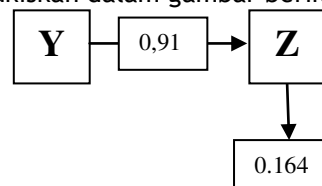
Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak langsung		Sub Total Pengaruh
		$X_1$	$X_2$	
$X_1$	0,1815		0,0328	0,2143
$X_2$	0,0557	0,0328		0,0885
Total Pengaruh				0,3028

Berdasarkan tabel-1 di atas, dapat menjelaskan bahwa besaran pengaruh dari masing-masing variabel motivasi kerja ( $X_1$ ), dan jiwa kewirausahaan ( $X_2$ ) sebagai berikut :

- 1) Besaran pengaruh parsial dari variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja pelayanan aparatur SKPD (Y) baik pengaruh langsung maupun tidak langsung sebesar 21,43 % .
- 2) Adapun besaran pengaruh parsial dari variabel jiwa kewirausahaan ( $X_2$ ), terhadap kinerja pelayanan aparatur SKPD (Y), baik pengaruh langsung maupun tidak langsung sebesar 8,85 % .
- 3) Total pengaruh motivasi kerja ( $X_1$ ) dan jiwa kewirausahaan ( $X_2$ ), terhadap kinerja pelayanan SKPD (Y) sebesar 30,28 % .

### b. Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur SKPD terhadap Kualitas Pelayanan pada Publik

Analisis jalur variabel kinerja pelayanan aparatur SKPD (Y), terhadap variabel kualitas pelayanan pada publik di Provinsi Aceh (Z) dapat dilukiskan dalam gambar berikut:



Gambar 3. Pengaruh kinerja pelayanan aparatur terhadap kualitas pelayanan publik

Dari gambar tersebut di atas, maka dapat di jelaskan besaran derajat asosiatif atau koefisien jalur dari variabel kinerja pelayanan aparatur, terhadap kualitas pelayanan pada publik, terhadap koefisien jalurnya sebesar 0,91. Adapun persamaan jalur, sebagai berikut:  $Z = 0,914 Y + \epsilon_2$  dimana :

Z = Kualitas pelayanan pada publik

Y = Kinerja pelayanan aparatur

$\epsilon_2$  = Pengaruh variabel lain diluar model

Adapun besaran pengaruh kinerja pelayanan aparatur (Y), terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Z) adalah sebesar 83,60 %, sedangkan pengaruh variabel lain diluar model ( $\epsilon_2$ ) sebesar 16,40 %.

### c. Pembahasan Hasil Perhitungan Analisis

#### 1).Teoritik dan Fenomenal

Hasil pengolahan data secara analisis verifikatif dari analisis faktor yang diteliti terhadap kinerja pelayanan aparatur SKPD dan implikasinya pada kualitas pelayanan pada publik di provinsi Aceh. Sebagaimana diketahui bahwa pada era pembangunan sekarang ini tuntutan terhadap pelayanan dari aparatur terhadap masyarakat semakin tinggi oleh karena itu perlu adanya peningkatan motivasi kerja, komitmen kerja j dan jiwa kewirausahaan dari aparatur pelayanan.

#### 2).Pengujian Kelayakan Model Penelitian.

Hasil uji kelayakan model menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi *the goodness of an econometric model* atau karakteristik yang dapat diharapkan.



*Theoretical plausibility:* Model penelitian ini memperlihatkan bahwa hasil uji sesuai dengan ekspektasinya dan teori manajemen, perilaku organisasi, kinerja dan pelayanan publik menjadi dasar pemikirannya.

*Accuracy of the estimates of the parameters.* Model penelitian ini menghasilkan estimator koefisien jalur yang akurat atau tidak bias dan signifikan. Asumsi analisis terpenuhi dan probabilitas kesalahan statistik dari model sangat rendah atau  $p\text{-value} < 5\%$  ( $p\text{-value}=0,000$ ).

*Explanatory ability.* Model penelitian ini memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan hubungan antar fenomena variabel manajemen yang dikaji. Standard Error (SE) lebih kecil daripada  $\frac{1}{2}$  kali nilai mutlak koefisien jalurnya ( $SE < \frac{1}{2} p_i$ )

*Forecasting Ability.* Model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang cukup atas perilaku variabel terikat sebagaimana ditunjukkan oleh tingginya koefisien determinasi model yang melebihi  $\frac{1}{3}$  dari total pengaruh, dengan perincian sebagai berikut :

- a). Besaran pengaruh dari variabel motivasi kerja, dan jiwa kewirausahaan terhadap kinerja pelayanan aparatur di Provinsi Aceh. sebesar 30,28%.
- b). Pengaruh variabel kinerja pelayanan aparatur terhadap kualitas pelayanan pada publik sebesar 83,60%.

## 5. Simpulan

Berdasarkan analisis jalur secara statistik, dengan persamaan:  $Y = 0,426 X_1 + 0,236 X_2 + \epsilon$ , menggambarkan semakin baiknya motivasi kerja pelaksana (SKPD), maka kinerja pelayanan di Provinsi Aceh akan semakin meningkat. Makin tingginya motivasi kerja aparat SKPD maka akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja pelayanan aparatur SKPD dengan besaran pengaruhnya sebesar 21,42%. Namun demikian dari besaran pengaruh tersebut, menandakan bahwa motivasi kerja yang dimiliki selama ini belum optimal, dalam artian masih perlu adanya upaya peningkatan, sehingga akan semakin efektif untuk peningkatan kinerja pelayanan aparatur di Provinsi Aceh tersebut.

Sedangkan dari jika faktor jiwa kewirausahaan pada diri aparat SKPD semakin baik, akan semakin baik dalam

pelayanan publik. Karena jiwa kewirausahaan ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja pelayanan aparatur dengan besaran pengaruhnya sebesar 8,85%. Namun demikian dari besaran pengaruh tersebut, menandakan bahwa jiwa kewirausahaan aparatur sangat belum optimal, dalam artian masih perlu adanya upaya peningkatan.

Pengaruh Pelayanan Aparatur terhadap Kualitas pelayanan pada Publik di Provinsi Aceh memberikan pengaruh yang sangat signifikan dengan besaran pengaruhnya sebesar 83,36 persen. Hal ini memperlihatkan bahwa kinerja pelayanan aparatur yang dikembangkan secara terus menerus maka kualitas pelayanan pada publik di provinsi Aceh akan semakin baik.

## Daftar Pustaka

- Dharma, S. 2007. *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Furtwengler, D. 2002. *Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: Andi
- Handoko, T. Hani. 2006. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Yogyakarta: BPFE
- Indriantoro, N. dan B. Supomo. 2000. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Lawrence, S. 1989. Voice of Human Resources Experience. *Personnel Journal*. April:61-75.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kedua, Bandung: Penerbit PT. Refika Aditama
- Notoatmojo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Ohmae, K. 1995. *The End of the Nation State: The Rise of Regional Economies*. New York: The Free Press.
- Rahayu, Sri, Unti Ludigdo, Didied Affandy. 2007. "Studi Fenomenologis Terhadap Proses Penyusunan Anggaran Daerah Bukti Empiris dari Satu Satuan Kerja Perangkat Daerah di Provinsi Jambi". Makasar: *Seminar Nasional Akuntansi X*

- Schuller, R.S.1990. Repositioning The Human Resources Function: Transforming or Demise, *Academy Management Excecutive*, 4(3) : 49-59.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Cetakan-I, Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN
- Simanjuntak, P. J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, 1985, *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Skelcher, Chris, 1992, *Managing for Service Quality*, London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LANRI
- Suhartono, Ehrmann & M. Solichin. 2006. Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Senjangan Anggaran Instansi Pemerintah Daerah Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Pemoderasi. Padang: *Simposium Nasional Akuntansi IX*
- Wasistiono, Sadu. 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah* (Edisi kedua). Bandung, Fokusmedia.
- Wortzel, H.V., dan L.H. Wortzel. 1997. *Strategic Management In the Global Economy*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Jakarta, Sinar Grafika, 2005.
- UU Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, Jakarta , Sinar Grafika, 2005.
- UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Jakarta, Sinar Grafika, 2000.
- UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Jakarta: Sinar Grafika

**Riwayat Penulis:**

**Dr. H. Amiruddin Idris, SE, M.Si.**

Lektor Kepala pada Universitas Almuslim Peusangan Bireuen-Provinsi Aceh. Lahir di Peusangan Bireuen, 5 Agustus 1957. Latar Belakang pendidikan: Sarjana Ekonomi (Unsyiah), S2 bidang Manajemen (Unsyiah), Doktor Ilmu Manajemen (Unpas Bandung).