

10

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
PELAYANAN APARAT KANTOR DISTRIK NABIRE BARAT  
KABUPATEN NABIRE PROVINSI PAPUA**

**Letarius Tunjanan**

**Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Wiyata**

**Mandala Nabire - Papua**

**(Naskah diterima: 1 Juli 2024, disetujui: 28 Juli 2024)**

***Abstract***

*Research Objective is to know factors influencing Service Performance of West Nabire District Nabire District and to know the biggest factor influencing Service Performance of West Nabire District District of Nabire Regency of Papua Province. This study was conducted in the West Nabire District of Nabire Regency of Papua Province The population in this study were all staff of West Nabire District Office District Office and West Nabire District Nabire District, with a total population of 100 people. Sampling technique using purposive sampling, so that the sample can be as many as 53 people. Analyzer uses multiple regression analysis. The results showed that the ability of work, responsiveness and work motivation significantly affect the performance of service officials in Nabire West District Office District Nabire. Regression coefficient test results simultaneously with the F test shows F arithmetic of 90.0058. These results indicate that the variables used in the model simultaneously or together affect the dependent variable. This means that the variable of work ability, responsiveness and work motivation together are able to explain the service performance variable. The value of R2 of 0.720 indicates that variation in work ability, responsiveness and work motivation can explain service performance variation of 72 percent, while the remaining 28 percent is caused by other variables not included in the research model.*

**Keywords:** *Work Ability, Responsiveness, Work Motivation and Service Performance*

*Lecturer Faculty of Social and Political Sciences of Satya Wiyata University*

*Mandala Nabire - Papua*

**Abstrak**

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Aparat Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire dan untuk mengetahui faktor yang paling besar mempengaruhi Kinerja Pelayanan Aparat Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire Provinsi Papua. Penelitian ini dilaksanakan di Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire Provinsi Papua Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf pegawai Kantor Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire dan masyarakat Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire, dengan total populasi sebanyak 100 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampling, sehingga di dapat sampel sebanyak 53 orang. Alat analisis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja secara signifikan

mempengaruhi kinerja pelayanan aparat di Kantor Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire. Hasil pengujian koefisien regresi secara serempak dengan uji F menunjukkan F hitung sebesar 90,0058. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam model secara serempak atau bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. Hal ini berarti variabel kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel kinerja pelayanan. Nilai  $R^2$  sebesar 0,720 menunjukkan bahwa variasi kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja dapat menjelaskan variasi kinerja pelayanan sebesar 72 persen, sedangkan sisanya sebesar 28 persen disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

**Kata kunci :** Kemampuan Kerja, Daya Tanggap, Motivasi Kerja dan Kinerja Pelayanan  
Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Wiyata  
Mandala Nabire - Papua

## I. PENDAHULUAN

Otonomi Daerah yang diberikan oleh Pemerintah Pusat melalui desentralisasi seluas-luasnya kepada daerah dalam rangka pembinaan administrasi, merupakan suatu kewenangan daerah dalam rangka mengurus rumah tangganya sendiri, khususnya Papua diamanatkan dalam UU No. 21 tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Papua. Dalam konteks ini Kinerja Aparat Pemerintah Provinsi Papua secara umum dan secara khusus kinerja Aparat Pemerintah Kabupaten Nabire memberikan kesempatan kepada Pemerintah Distrik Nabire Barat dalam rangka mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri baik dalam bidang sosial, budaya, ekonomi, politik, pendidikan, kesehatan serta

dibidang Pemerintahan secara strategis dan sebagainya.

Undang-undang no 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, kinerja aparat Pemerintah Distrik harus mampu dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan publik yang perlu dikembangkan sesuai dengan prosedur yang ada.

Salah satu hal yang erat kaitannya dengan persoalan pemerintah adalah masih belum mantapnya koordinasi pemerintah yang dilaksanakan oleh berbagai unsur aparatur di berbagai daerah, persoalan yang sering ada diberbagai instansi antaranya masih kurang efektifnya koordinasi yang kerja rendah, mekanisme kerja dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat belum teratur, disiplin kerja aparatur pemerintah yang belum baik,

sehingga etos kerja masih rendah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam pembangunan dan pelayanan masyarakat merupakan sumber motivasi utama yang harus diemban oleh aparatur pemerintah. Kondisi lain yang sangat mempengaruhi proses berkelanjutan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat saat ini yang masih terus dirasakan masyarakat baik di tingkat kota atau kabupaten maupun di tingkat distrik adalah pelayanan administrasi pemerintahan. Hal ini sesuai dengan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, tertib dan teratur dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Perlu diupayakan penataan jajaran Perangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertugas, sehingga yang terlaksana penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang bersih, berwibawa, profesional, efektif dan efisien. Namun demikian sesuai dengan situasi dan kondisi dan perkembangan pembangunan dewasa ini dan dalam menghadapi era reformasi disegala bidang, citra pegawai negeri sipil dalam masyarakat masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Dengan kata lain bahwa Penyelenggara Tugas Pemerintahan dan tugas-tugas pembangunan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan terhadap

masyarakat yang membutuhkan.

Sejalan dengan Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah maupun Peraturan Pemerintah (PP) No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil tersebut ditekankan maka pembinaan Pegawai Negeri Sipil diupayakan sebagai salah satu bentuk operasional pembangunan dibidang aparatur negara dilingkungan Departemen Dalam Negeri lingkungan Pemerintah Daerah diarahkan kepada terwujudnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang baik dengan pengembangan karir berdasarkan prestasi kerja, kapasitas profesional, keahlian dan keterampilan serta kemantapan sikap mental, kemampuan aparatur perlu ditingkatkan secara kognitif dan berkesinambungan melalui upaya pendidikan pelatihan, penguasaan, bimbingan, konsultasi melalui pembinaan motivasi dan koordinasi berdasarkan etika dan disiplin.

Oleh karena itu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat melaksanakan tugas yang diembankan kepadanya dengan baik. Aparatur berkualitas adalah aparatur yang mempunyai sistem kerja secara efektif dan efisien yang dapat menghasilkan karya nyata yang dapat dilihat dan diketahui masyarakat luas. Hal ini dapat dilakukan dengan upaya pengembangan

pegawai melalui suatu pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan pengamatan awal di lapangan terdapat beberapa permasalahan terkait kinerja pelayanan aparat Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire antara lain : 1)Kemampuan kerja yang dimiliki oleh aparat masih rendah, 2) Kurangnya kesanggupan aparat untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat, 3) Kurangnya motivasi kerja aparat sehingga berdampak pada loyalitas kerja, 4) Aparat belum mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan prima dengan prinsip pelayanan yang sederhana, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Populasi dan Teknik Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf pegawai Kantor Distrik Nabire Barat Kabupaten dan masyarakat Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire yang berjumlah 100 orang dan teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak orang.

Sampel Penelitian

*Sumber Data : Kantor Distrik Nabire Barat, 2017*

No.	Responden	Jumlah
1.	Pegawai Distrik	23
2.	Kepala Kampung/Desa	8
3.	Kepala Suku	2
4.	Tokoh Agama	5
5.	Tokoh Pemuda	10
6.	Tokoh Perempuan	5
Jumlah Total		53 orang

### **II.2 Teknik Analisis Data**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari beberapa faktor terhadap kinerja pelayanan aparat, digunakan analisis statistik regresi berganda dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja Pelayanan Aparat

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = koefisien regresi

X1 = kemampuan kerja

X2 = daya tanggap

X3 = motivasi kerja

e = error

### **II.3 Definisi Operasional**

Adapun definisi operasional penelitian ini adalah Kemampuan kerja adalah kemampuan dan keandalan aparat untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Daya Tanggap adalah kesanggupan aparat untuk membantu

dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Motivasi Kerja adalah sikap mental aparat untuk lebih termotivasi dalam bekerja sehingga terbentuk loyalitas kerja. Kinerja pelayanan aparat adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung-jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

### **III. HASIL PENELITIAN**

#### **3.1 Kemampuan Kerja**

Kemampuan kerja merupakan kemampuan aparat untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target kerja yang telah ditentukan.

**Tabel 1**  
Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Kerja

No	Item Pertanyaan	Pendapat responden		
		TS	N	S
1	Aparat Distrik Nabire Barat memiliki ketrampilan yang memadai	23	21	9
2	Aparat Distrik Nabire Barat telah mampu menyediakan pelayanan yang terpercaya	34	12	7
3	Aparat Distrik Nabire Barat memiliki kecakapan dalam bekerja	27	18	8
4	Untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang baik, Aparat Distrik Nabire Barat harus memiliki pendidikan dan ketrampilan yang memadai	-	11	52

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2017*

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 53 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Kemampuan kerja, memberikan gambaran bahwa Aparat Distrik Nabire Barat belum memiliki kemampuan kerja dan belum memiliki ketrampilan yang memadai, hal ini tentu saja akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat.

#### **3.2 Daya Tanggap**

Daya tanggap merupakan kesanggupan aparat untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

**Tabel 2**  
Deskripsi Jawaban Responden mengenai Daya Tanggap

**Aparat Terhadap Pekerjaan**

No	Item Pertanyaan	Pendapat responden		
		TS	N	S
1	Aparat Distrik Piyaiye mampu menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat	25	23	5
2	Aparat tanggap terhadap kemauan dan keinginan masyarakat	27	17	9
3	Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh aparat berbelit-belit	3	22	28

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2017*

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 63 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Daya Tanggap Aparat, memberikan gambaran bahwa aparat Distrik Nabire Barat belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, artinya pegawai belum mampu menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat tanpa prosedur yang berbelit-belit.

### 3.3 Motivasi Kerja

Motivasi Kerja adalah sikap mental aparat untuk lebih termotivasi dalam bekerja sehingga terbentuk loyalitas kerja.

**Tabel 3**

Deskripsi Jawaban Responden mengenai Motivasi Kerja Aparat

No	Item Pertanyaan	Pendapat responden		
		TS	N	S
1	Motivasi Kerja sangat dibutuhkan oleh aparat dalam bekerja	-	12	41
2	Sikap mental yang baik telah dimiliki oleh aparat	21	11	11
3	Aparat memiliki loyalitas kerja tinggi terhadap tugas dan tanggungjawabnya	21	19	13

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2017*

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 53 responden yang memberi tanggapan item-item pernyataan Motivasi Kerja Aparat, memberikan gambaran bahwa Aparat Distrik Nabire Barat belum memiliki motivasi kerja, sehingga loyalitas kerja aparat belum nampak dalam pekerjaan.

### 3.4 Kinerja Pelayanan Aparat

Kinerja pelayanan aparat adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

**Tabel 4**  
Deskripsi Jawaban Responden mengenai Kinerja Pelayanan Aparat

No	Item Pertanyaan	Pendapat responden		
		TS	N	S
1	Target kerja yang ditetapkan dalam pekerjaan tercapai dengan baik oleh Aparat	23	17	13
2	Aparat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	26	22	5
3	Aparat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat	31	14	8

*Sumber : Hasil olahan data primer, 2017*

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 53 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan Kinerja Pelayanan Aparat memberikan gambaran bahwa kinerja pelayanan aparat Distrik Nabire Barat belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi Kantor Distrik Nabire Barat dan masyarakat di Kabupaten Nabire. Perhitungan statistik dalam analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program SPSS selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini :

**Tabel 5**  
Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien	Nilai t	Signifikan (P)
Konstanta	6,699	7,201	0,000
Kemampuan kerja	0,331	2,355	0,022
Daya Tanggap	0,267	2,178	0,033
Motivasi Kerja	0,518	2,859	0,006
R square	0,720	N = 53	
R adjusted square	0,716		
F value	90,0058		

*Sumber : Data Primer diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian koefisien regresi secara individual dengan uji t menunjukkan bahwa kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja pelayanan aparat di Kantor Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire.

Hasil pengujian koefisien regresi secara serempak dengan uji F menunjukkan F hitung sebesar 90,0058. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam model secara serempak atau bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. Hal ini berarti variabel kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel kinerja pelayanan. Nilai  $R^2$  sebesar 0,720 menunjukkan bahwa variasi kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja dapat menjelaskan variasi kinerja pelayanan sebesar 72 persen, sedangkan sisanya sebesar 28 persen disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

### **3.5 Kemampuan Kerja**

Kemampuan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan

kinerja pelayanan aparat. Berdasarkan hasil analisis regresi pada table 5 menunjukkan bahwa pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pelayanan signifikan dengan nilai signifikansi 0,002. Dengan koefisien regresi 0,002 dapat diartikan jika kemampuan kerja bertambah 1% maka kinerja pelayanan aparat akan bertambah sebesar 0,002%, dengan asumsi variabel lain tetap. Secara teoritis kemampuan kerja dan kinerja pelayanan adalah suatu bentuk yang sama dan mempunyai hubungan erat. Dengan kemampuan kerja relatif lebih besar maka memungkinkan kinerja pelayanan meningkat (Sutrisno, 2010).

Implikasi terhadap kemampuan kerja yaitu bahwa dengan kemampuan kerja aparat yang meningkat maka kinerja pelayanan aparat akan semakin baik. Aparat semakin handal dalam bekerja semakin menunjang kinerja pelayanan. Dengan kinerja pelayanan yang baik tentu saja akan berdampak pada kualitas pelayanan masyarakat. Masyarakat menginginkan pelayanan yang akurat, nyaman dan cepat. Oleh karena itu aparat meski membekali diri dengan memiliki kapasitas intelektual, ketrampilan dan penguasaan teknologi agar mampu menunjukkan kinerja yang baik.



**a. Daya Tanggap**

Faktor daya tanggap merupakan hal yang berperan dalam menunjang kinerja pelayanan aparat. Daya Tanggap adalah kesanggupan aparat untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 5 menunjukkan bahwa pengaruh daya tanggap terhadap kinerja pelayanan aparat signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,022. Dengan koefisien regresi 0,022 dapat diartikan jika daya tanggap aparat bertambah 1% maka kinerja pelayanan aparat akan bertambah sebesar 0,022%, dengan asumsi variabel lain tetap.

Implikasi terhadap daya tanggap adalah aparat semakin tanggap terhadap situasi pekerjaan maka kinerja pelayanan akan semakin baik. Tanggap untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dengan cepat dan tepat, dengan prosedur yang mudah. Masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah dan bisa terselesaikan tepat waktu dalam pengurusannya. Pengurusan yang tidak rumit dan tanpa pungutan-pungutan liar sangat diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparat meski mempunyai rasa tanggung jawab

untuk bisa mewujudkan kinerja pelayanan yang baik.

**b. Motivasi Kerja**

Faktor motivasi kerja merupakan hal yang berperan dalam menunjang kinerja pelayanan aparat. Motivasi Kerja adalah sikap mental aparat untuk lebih termotivasi dalam bekerja sehingga terbentuk loyalitas kerja. Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan aparat dengan nilai signifikan sebesar 0,006. Dengan koefisien regresi sebesar 0,006 dapat diartikan jika motivasi kerja bertambah 1%, maka kinerja pelayanan aparat akan bertambah sebesar 0,006 dengan asumsi variabel lain tetap.

Implikasi terhadap motivasi kerja adalah aparat semakin termotivasi dalam bekerja maka kinerja pelayanan akan semakin baik. Dorongan atau semangat kerja sangat dibutuhkan bagi aparat, karena dengan semangat kerja yang tinggi akan muncul loyalitas kerja yang tinggi pula. Kesetiaan terhadap pekerjaan meski dimiliki oleh masing-masing aparat, tanpa ada paksaan dengan tulus dan kejujuran bahwa tugas yang diberikan adalah sebuah tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Oleh karena itu aparat

hendaknya memiliki motivasi dalam bekerja, guna menunjang kinerja pelayanan aparat.

#### **IV. KESIMPULAN**

Dari 53 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja aparat belum maksimal artinya bahwa Aparat Distrik Nabire Barat belum sepenuhnya memiliki kemampuan kerja, kurang tanggap terhadap tugas dan tanggungjawab, serta belum memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,720 atau 72% menunjukkan bahwa variasi kemampuan kerja, daya tanggap dan motivasi kerja dapat menjelaskan variasi kinerja pelayanan sebesar 72%, sedangkan sisanya sebesar 28% disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Kerja, Daya Tanggap dan Motivasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Aparat Distrik Nabire Barat Kabupaten Nabire.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amstrong, Michael. 1991. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Alex Media Computindo: Jakarta.
- Ateng Syafrudin. 1976. *Pengaturan Koordinasi Pemerintahan Daerah*. Tarsito Bandung.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama, Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Penerbit ANDI: Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 1996. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya*, BPFE: Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Penerbit Bumi Aksara: Jakarta.
- Husein Umar. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Raja Grafindo: Jakarta.
- Koentjoroningrat. 1991. *Metode Penelitian Masyarakat*; PT. Gramedia: Jakarta.
- Nawawi hadari. 1983. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. UGM Press: Yogyakarta.
- S.P. Siagian. 1983. *Perilaku Organisasi dalam Perspektif Epektifitas*. PT Grasindo, cetakan ke empat.