

Analisis Faktor Respon Pegawai yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karawaci Baru, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang

Anwar Atmojo ^{1*}

¹ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ ellaanwar7678@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : 23-06-2023

Revised : 27-06-2023

Accepted : 30-06-2023

Keywords :

Analisis;

Faktor;

Respon Pegawai;

Pelayanan Publik;

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor respon pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karawaci Baru Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yang diteliti misalnya penampilan fisik, kehandalan, kewaspadaan, percaya diri, empati. Dalam penelitian ini data penelitian dilakukan sebagai data primer berupa pernyataan responden yang diperoleh dari jawaban kuesioner survei yang diberikan peneliti kepada 98 responden yang berisi pernyataan terstruktur (alternatif jawaban yang ditentukan) untuk total . dua variabel independen dan satu. variabel tak bebas. 40 afirmasi Afirmasi yang diberikan oleh responden dalam jawaban survei diskalakan dan skalanya (skala Likert) sangat positif hingga sangat negatif. Pernyataan skala dimaksudkan untuk analisis kuantitatif dengan memberikan skor.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, digunakan teknik analisis data analisis faktor. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karawaci Baru, Kota Tangerang adalah respon pegawai (30,6%), sarana komunikasi dan kelengkapan (9,1%), fasilitas fisik (7,85%), kemampuan dan pengetahuan pegawai (6,59%), pelayanan pada warga (4,79 %), keramahan (3,71 %), perhatian kelurahan pada warga (3,52%), tanggung jawab pegawai (3,27%), kejelasan informasi (2,99%) dan kesesuaian pelayanan (2,55%).

Faktor yang paling dominan dalam menentukan perbaikan pelayanan publik terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Karawaci Baru, Kota Tangerang adalah faktor respon pegawai yang terdiri dari tanggapan pegawai menghadapi keluhan warga, penguasaan dan kemampuan memberikan informasi kepada warga, kecepatan dalam melayani warga, memberikan bimbingan dan penyuluhan kepada warga, menyelesaikan pelayanan sesuai jadwal, membimbing warga dengan baik untuk mendapatkan pelayanan kependudukan, dan menerima atau merespon keluhan atas pelayanan.

PENDAHULUAN

Sebelum reformasi Indonesia, beberapa lembaga internasional seperti United Nations Development Programme (UNDP) dan Bank Dunia mengadopsi terminologi baru yang dikenal dengan good public administration atau pemerintahan yang baik, atau good governance. Menyadari bahwa pemerintahan daerah dapat diselenggarakan dengan baik dan merata di setiap daerah di Indonesia, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang Pemerintahan Daerah No. 32 Tahun 2004 yang menjelaskan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pemerintahan provinsi dibantu dalam menyelenggarakan pemerintahan kabupaten oleh badan-badan daerah, yang diatur dalam Peraturan Dewan Pemerintahan Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, yang menetapkan lembaga daerah termasuk perangkat daerah kotamadya sebagai perangkat daerah. Mewujudkan good governance, public service obligation dan clean governance, Kota Tangerang saat ini terus berupaya meningkatkan tata kelola pemerintahan melalui program-program yang berkelanjutan dari tahun ke tahun. sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik dan berorientasi pada hasil (results oriented board).



Dalam hal penerapan tata kelola yang baik, peningkatan aspek pelayanan publik (Publicservo Obligation) dan penerapan tata kelola bersih yang dapat dirasakan di masyarakat sampai ke tingkat Kelurahan, perlu adanya peningkatan efisiensi seluruh PNS khususnya di Karawaci Baru. Kantor Kelurahan, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang. Secara umum pelayanan kantor desa Karawaci Baru belum sesuai dengan harapan masyarakat, masyarakat masih melihat dan merasakan kekurangan yang dapat merugikan masyarakat. Kenyataannya orang-orang di bagian manajemen dan pelayanan masih mengeluh karena pelayanannya tidak maksimal. Aparat Keluaha harus memperhatikan faktor efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Mengenai kantor Baru Keluhan di Karawac sebagai tempat penelitian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan dari pengamatan ad hoc bahwa pelayanan yang dilakukan dengan perangkat Keluhan kurang memuaskan masyarakat. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam proses pengabdian masyarakat sebagai berikut: Faktor respon pegawai yang dapat mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karawaci Baru Kota Tangerang.

KAJIAN TEORI

Konsep pelayanan publik

Definisi pelayanan publik menurut Saefullah (1999): Pelayanan publik (public service) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau bertempat tinggal secara sah di sana. Moenir (2002) pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas manusia yang terus menerus”. Pelayanan publik adalah kegiatan yang didasarkan pada faktor kebendaan seseorang atau sekelompok orang dengan bantuan sistem, prosedur, dan cara tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik yaitu pelayanan publik terbagi atas pelayanan yang melayani kepentingan umum masyarakat dan pelayanan yang menguntungkan perseorangan atau perseorangan. Konsep pelayanan secara tegas dibagi menjadi dua jenis yaitu pelayanan publik dan pelayanan non publik. Sebagaimana dikemukakan Ndraha (2003) sebagai berikut: Pelayanan publik adalah produk yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak, seperti air minum, jalan, listrik, telekomunikasi; Proses produksinya disebut layanan publik. Padahal PNS adalah hak, kebutuhan dan kebutuhan dasar setiap orang, bukan sekedar kewajiban. Misalnya, bayi dalam kandungan ibu harus dilindungi oleh negara, meskipun anak itu (belum) memiliki kewajiban. Terakhir (Ndraha, 2003) menawarkan ciri-ciri pelayanan publik yaitu: 1). Urgensi pelayanan pemerintah, 2). Organisasi berskala besar, 3). Monopoli dan tidak ada harga, 4). Perlakuan yang sama, 5). Perseroan terbatas, 6). Tanggung jawab publik, 7). "Pendirian" atau Hierarki, 8). Klasifikasi anggotanya, 9). Integritas pemerintahan, 10). Kurangnya kekejaman, 11). Kemarahan dan netralitas. Ndraha (2000) juga membedakan antara pelayanan publik sebagai berikut: pelayanan publik dapat dibedakan menjadi pelayanan publik yang memenuhi hak asasi manusia (dasar) dan pelayanan sipil pelaksana turunan, hak hibah atau hak hukum mengenai orang tersebut.

Kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman (Tjiptono, 2011), kualitas pelayanan adalah kemampuan instansi dalam merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan kata lain, faktor terpenting yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/masyarakat (expected service) dan persepsi terhadap pelayanan (perceived service). Gaspersz (dalam Lukman, 1999) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (customer need fulfillment). Bagi Goets dan Davis (Tjiptono, 1999), kualitas adalah “keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Lukman (1999) mendefinisikan kualitas sebagai “kesesuaian, kesesuaian dengan kebutuhan pemakai atau tidak cacat”.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons, Tjiptono (2006:70) menyebutkan dimensi-dimensi yang menentukan keberhasilan atau kegagalan kualitas pelayanan dalam bukunya Service Management,

mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi utama dalam menentukan kualitas pelayanan: (1) Bukti langsung (1) Tangible) artinya dapat berupa kesempurnaan tempat yang ada, infrastruktur yang mendukung keberhasilan pelayanan dan sumber daya manusia yang ada memenuhi kriteria sesuai dengan kebutuhan. (2) Reliability, artinya dapat berupa kemampuan pengelola dan pejabat dalam memberikan pelayanan secara cepat, akurat untuk kepuasan masyarakat sebagai pelanggan, serta bertanggung jawab apabila terjadi permasalahan dalam penyampaian pelayanan. jasa (3) Responsiveness, artinya dapat berupa kemampuan pegawai untuk membantu secara cepat dan tanggap terhadap berbagai keluhan masyarakat, serta keinginan pegawai yang segera untuk membantu ketika masyarakat membutuhkan pertolongan. (4) Keselamatan, artinya seorang pegawai harus mengetahui pekerjaannya sesuai dengan kedudukannya, pegawai harus memiliki keahlian dalam apa yang dikerjakannya, dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dapat menghindari bahaya atau resiko yang dapat menghalangi kenikmatan. . . sementara mereka menikmati layanan yang tersedia. (5) Empati, artinya pengelola dan karyawan harus dapat berkomunikasi dengan baik dan sudah mengetahui pelayanan seperti apa yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut Parasuraman (Tjiptono, 2011), dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut: (a) Aset yang dapat digunakan (bukti fisik) berupa layanan fisik dapat berupa bangunan fisik, peralatan bekas atau presentasi fisik. pelayanan yang berkaitan dengan kantor. (b) Keandalan yang meliputi dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (efisiensi) dan keandalan (reliability). Ini berarti bahwa karyawan memberikan layanan sejak pertama kali. c) Tanggung jawab, yaitu kemauan atau kerelaan pegawai kantor untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. (d) Jaminan (warranty and guarantee) yang meliputi pengetahuan, kemampuan yang sesuai dan kesehatan karyawan yang bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. (e) Empati (Asuransi dan Kepastian), yaitu. memahami masalah dan kebutuhan masyarakat, bertindak untuk kepentingan masyarakat dan memberikan perhatian pribadi.

Kerangka Konseptual

Peningkatan pelayanan publik lembaga negara kini semakin terlihat bahkan sudah menjadi tuntutan umum. Masalah yang sering dikritik oleh publik adalah persepsi kualitas yang melekat pada semua bidang lembaga. Untuk menganalisis faktor respon pegawai yang mempengaruhi pelayanan publik Kantor Kelurahan Karawaci Baru Kecamatan Karawaci Kota Tangerang, peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (Hardiyansyah). , 2011: 11)) mengandung 5 dimensi yaitu; berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian

Penelitian ini bersifat eksploratif, yaitu. kami mencari faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Metode kuantitatif digunakan dalam metode penelitian. Jumlah populasi adalah 390 orang yang tinggal di sekitar kantor kelurahan Karawaci Baru di kota Tangerang dan sampelnya adalah 25% (sampel) dari populasi. Sedangkan pendapat yang diungkapkan dalam Logika dan Prosedur Penelitian oleh Prasetya Irawan (2010: 183) digunakan untuk menentukan ukuran sampel (jumlah) bahwa jika populasi ≤ 100 , maka semuanya harus diambil. sebagai sampel. Jika populasi ≥ 100 , diambil minimal 25-35%. Berdasarkan pernyataan tersebut, ditentukan bahwa sampelnya adalah 25% dari populasi, yaitu. $25\% \times 390 = 97,5$, maka penulis membulatkan menjadi 98. Dengan demikian, besar sampel dalam penelitian ini adalah 98 orang. Dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah proporsional stratified random sampling. Menurut Ridwani (2010:93): "suatu teknik yang digunakan apabila suatu populasi memiliki anggota/elemen yang tidak homogen dan relatif terstratifikasi".

Tabel 1. Populasi dan Sampel Responden

NO	STATUS	POPULASI (ORG)	SAMPLING	SAMPLE (ORG)
1.	Kepala Keluarga	182	25 %	46
2.	Ibu Rumah Tangga	127		32

3.	Karyawan	50		12
4.	Pelajar/Mahasiswa	31		8
	Total	390		98

Sumber : Penelitian Diolah (2017)

Variabel operasional

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga negara kini semakin terlihat bahkan sudah menjadi tuntutan umum. Masalah yang sering dikritik oleh publik adalah persepsi kualitas yang melekat pada semua bidang lembaga. Untuk menganalisis faktor respon pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Kantor Kelurahan Karawaci Baru Kecamatan Karawaci Kota Tangerang menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik meliputi 5 dimensi yaitu; berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Hardiyansyah, 2011:11).

HASIL PENELITIAN

Matriks korelasi

Dalam uji analisis faktor menggunakan prinsip korelasi. Intinya adalah jika suatu indikator yang valid mengukur suatu variabel, maka indikator pada tabel variabel 40 harus dapat berkorelasi secara signifikan dan kuat dengan indikator variabel lainnya. Analisis faktor mengkaji hubungan antar indikator baik secara simultan maupun parsial. Berikut adalah uji statistik untuk melihat hubungan antara 40 indikator tersebut.

Tabel 2. Indikator Uji Analisis Faktor

	INDIKATOR
X1	Penampilan gedung yang menarik dan parkir luas
X2	Memiliki ruang tunggu yang aman dan nyaman
X3	Kebersihan toilet terjaga
X4	Pakaian dan penampilan pegawai selalu rapi
X5	Kebersihan ruangan terjaga
X6	Setiap pegawai sudah menggunakan komputer
X7	Ketersediaan alat kebersihan
X8	Ketersediaan kendaraan angkut sampah
X9	Call center darurat 24 jam
X10	Ketersediaan kotak saran dan masukan bagi warga
X11	Pertemuan dengan warga sekali dalam 1 bulan
X12	Lurah berkunjung dan bersilaturahmi ke warga sekitar
X13	Kehadiran dan kesigapan pegawai
X14	Jadwal buka counter pelayanan
X15	Jadwal tutup counter pelayanan
X16	Pengawasan pegawai dalam memberikan pelayanan
X17	Pegawai selalu siap memberikan pelayanan
X18	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan warga
X19	Memberikan bimbingan dan penyuluhan kepada warga
X20	Menyelesaikan pelayanan sesuai jadwal
X21	Kecepatan pegawai dalam melayani warga
X22	Penguasaan dan kemampuan memberikan informasi kepada warga
X23	Tanggapan pegawai menghadapi keluhan warga
X24	Menerima atau merespon atas keluhan pelayanan
X25	Membimbing warga dengan baik untuk mendapatkan pelayanan kependudukan
X26	Tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga
X27	Kesabaran menerima keluhan atau pengaduan warga
X28	Merespon cepat terhadap warga yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi
X29	Memiliki agenda dan jadwal pelayanan

X30	Informasi jenis pelayanan administrasi
X31	Informasi kegiatan sosial kelurahan
X32	Menguasai aplikasi Word dan Excel
X33	Menguasai redaksi surat menyurat dan dokumen lainnya
X34	Memiliki pegawai pelayanan yang berpengalaman
X35	Ramah dalam memberikan pelayanan
X36	Upaya memberikan pelayanan yang optimal
X37	Pegawai memberikan kesungguhan dalam memberikan pelayanan dan merespon keperluan warga
X38	Ikut serta dalam setiap kegiatan sosial, keagamaan dan event yang diselenggarakan oleh warga
X39	Menyediakan sarana dan prasarana umum di lingkungan kelurahan sesuai kebutuhan
X40	Membantu dan merespon kejadian luar biasa di wilayah kelurahan terkait dengan terjadinya wabah penyakit dan kebakaran

Bartlett’s Test of Sphericity

Hipotesis Statistik:

H₀: Tidak ada korelasi antar indikator

H₁: Terdapat korelasi antar indikator

Kriteria uji: tolak H₀ jika nilai Signifikansi lebih kecil dari 0,05. Jika hasil yang diperoleh pada Bartlett’s test menunjukkan tidak ada korelasi antar indikator, maka semua setiap indikator pertanyaan disetiap variabel dinyatakan tidak valid. Asumsi akan terpenuhi jika nilai Sig Bartlett > 50% atau 0,5.

Kaiser Mayer Olkin (KMO)

Kuatnya korelasi secara umum dinilai dari nilai KMO (Kaiser Mayer Olkin). Asumsi akan terpenuhi jika nilai KMO > 50% atau 0,5.

Tabel 3. Hasil Uji KMO & Bartlett’s Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.749
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2999.022
	df	780
	Sig.	.000

Berdasarkan output di atas, nilai Bartlett's Sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,5 maka H₀ ditolak. Dengan demikian terdapat korelasi antara 40 indikator variabel pengukur kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan nilai KMO sebesar 0,749. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara 40 indikator variabel laten yang telah terpenuhi.

Ukuran Kecukupan Sampling (MSA)

Kekuatan korelasi antar indikator sebagian dinilai dari nilai sampling adequacy (MSA). Nilai default terpenuhi jika nilai MSA > 50% atau 0,5. Korelasi antara 40 indikator tersebut dapat dikatakan kuat jika nilai korelasi anti citra lebih dari 0,5.

Dengan kata lain, indikator tersebut diakui valid untuk mengukur motivasi. Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa nilai Contrast Correlation untuk semua indikator X1-X40 lebih besar dari 0,5 sehingga 40 indikator cocok untuk mengetahui faktor mana yang paling mempengaruhi pelayanan publik.

Menentukan banyaknya faktor

Penentuan faktor yang dapat diterima secara empiris didasarkan pada ukuran eigenvalue dari faktor yang muncul. Semakin tinggi nilai eigen dari setiap faktor, semakin cocok faktor tersebut untuk

mewakili sekelompok variabel. Faktor yang dipilih ini adalah faktor dengan nilai eigen sama dengan atau lebih besar dari satu.

Tabel 4. Total Variance Explained

Component	Initial Eugenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Comulative %	Total	% of Variance	Comulative %	Total	% of Variance	Comulative %
1	12.235	30.588	30.588	12.235	30.588	30.588	5.442	13.606	13.606
2	3.607	9.017	39.606	3.607	9.017	39.606	3.752	9.379	22.985
3	3.124	7.855	47.461	3.124	7.855	47.461	3.549	8.871	31.856
4	2.634	6.586	54.046	2.634	6.586	54.046	3.502	8.754	40.611
5	1.917	4.793	58.839	1.917	4.793	58.839	3.466	8.666	49.277
6	1.485	3.711	62.550	1.485	3.711	62.550	2.633	6.582	55.859
7	1.407	3.516	66.067	1.407	3.516	66.067	2.568	6.421	62.280
8	1.308	3.271	69.338	1.308	3.271	69.338	2.487	6.218	68.499
9	1.200	2.999	72.337	1.200	2.999	72.337	1.428	3.569	72.068
10	1.020	2.550	74.887	1.020	2.550	74.887	1.128	2.819	74.887
11	.921	2.302	77.189						
12	.842	2.104	79.293						
13	.815	2.039	81.331						
14	.778	1.946	83.277						
15	.666	1.665	84.942						
16	.633	1.584	86.525						
17	.562	1.404	87.929						
18	.497	1.243	89.172						
19	.475	1.187	90.359						
20	.417	1.043	91.403						
21	.405	1.012	92.414						
22	.350	.876	93.290						
23	.326	.815	94.105						
24	.260	.649	94.754						
25	.254	.635	95.389						
26	.236	.591	95.980						
27	.219	.548	96.528						
28	.197	.493	97.021						
29	.185	.462	97.483						
30	.144	.359	97.842						
31	.142	.355	98.197						
32	.126	.316	98.513						
33	.119	.298	98.811						
34	.105	.261	99.073						
35	.089	.224	99.296						
36	.085	.214	99.510						
37	.066	.165	99.675						
38	.057	.143	99.818						
39	.039	.097	99.915						
40	.034	.085	100.000						

Extraction Method : Principal Component Analysis

Dari 40 indikator yang dianalisis pada tabel Total Variation Explained dapat dikelompokkan menjadi 10 faktor yaitu eigenvalues yang menunjukkan satu angka yang lebih besar. Dengan demikian, 10 faktor terbentuk. Tujuan kumulatif varians adalah untuk mengukur validitas faktor baru yang terbentuk dari semua data atau variabel yang ada. Istilah varians kumulatif harus lebih besar dari 50%. Hasil penelitian menunjukkan nilai kumulatif variance sebesar 74,887% yang berarti kesepuluh faktor baru tersebut dapat mewakili seluruh data yang ada, sehingga model analisis faktor yang terbentuk valid. Menghidupkan penulis

Rotasi Faktor

Walaupun 40 variabel tersebut telah dikonversi menjadi faktor, namun tetap perlu dilakukan rotasi untuk mengetahui variabel mana saja yang termasuk dalam masing-masing faktor. Matriks komponen invers merupakan nilai loading faktor dari masing-masing variabel. Beban faktor mewakili besar kecilnya korelasi antara faktor-faktor yang dibentuk oleh variabel-variabel tersebut.

Tabel 5. Rotate Component Matrix

	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
X23	.776	.084	.135	.110	.090	-.013	-.075	.335	.087	.114
X22	.772	.108	.126	.148	.164	.079	.035	.045	.287	-.113
X21	.771	.120	-.024	.006	.152	.279	-.103	.199	.061	-.003
X19	.753	.073	.092	.149	.229	.099	.241	-.075	-.215	-.060
X20	.668	-.009	.170	.047	.247	.169	.105	.166	-.047	-.008
X25	.624	.021	.074	.275	.201	.152	.227	.285	-.060	.022
X24	.615	.107	-.043	.196	.088	.072	.256	.356	-.086	.214
X10	.013	.788	-.107	.119	.234	.065	-.038	.028	-.146	-.221
X9	.177	.778	.114	.171	.177	.222	.017	.057	-.067	-.050
X6	.188	.726	.250	-.043	-.122	-.177	.048	-.129	.094	.135
X7	.276	.647	.305	-.097	-.057	-.081	.071	-.232	.089	.350
X11	-.160	.599	.002	.272	.310	.075	.295	.110	.104	-.204
X12	-.138	.501	.153	.097	.335	.053	.094	.166	.286	.110
X8	.102	.474	.384	.006	.169	.188	.046	.197	.027	.017
X5	.176	.242	.809	.059	-.018	.078	.052	-.091	.096	-.177
X2	.026	.077	.808	.112	.116	.192	-.017	.064	.042	.027
X3	.083	-.128	.804	.000	.117	.007	.090	.191	.115	.267
X4	.106	.252	.686	-.189	.056	.073	.213	.193	.048	-.346
X1	.069	.351	.582	.147	-.013	-.060	.106	.126	-.356	.211
X32	.085	.073	-.015	.825	.105	.112	.098	.007	-.027	-.209
X31	.246	.120	.037	.738	.165	.184	.050	-.049	.154	.027
X34	.104	-.065	.074	.729	.234	.123	.218	.166	-.065	.183
X33	.124	.253	.014	.718	.124	-.054	.294	.094	.048	.040
X29	.251	-.077	.146	.457	.304	.259	-.172	.374	.289	.139
X17	.169	.034	.058	.156	.785	.130	.092	.142	-.154	.056
X14	.339	.135	.142	.289	.727	.058	.004	-.084	.031	-.198
X16	.303	.264	.039	.117	.663	.087	.197	.031	.100	.306
X15	.448	.213	.157	.065	.644	-.047	.145	.073	.195	.067
X13	.166	.315	-.021	.283	.620	-.142	.187	.033	.063	-.288
X35	.060	.028	.188	.121	.046	.837	.121	.201	.118	-.154
X36	.315	.037	.103	.098	.044	.782	.296	.027	.048	.208
X37	.343	.144	.059	.216	.034	.763	.296	-.001	-.106	-.020
X39	.123	.044	.105	.196	.167	.171	.753	.093	-.001	.210
X40	.053	.099	.100	.147	.159	.342	.747	.100	-.025	-.033
X38	.210	.078	.111	.266	.067	.132	.682	.142	.182	-.269
X26	.436	.190	.026	.027	.026	.145	.200	.698	.005	-.015
X27	.466	-.031	.162	.131	.008	.040	.101	.697	-.142	-.051
X28	.302	-.060	.283	.059	.158	.096	.121	.697	.229	-.013
X30	.151	.135	.291	.388	.077	.125	.234	.170	.670	-.043
X18	.439	.027	.047	.239	.442	.087	.101	.238	-.460	-.560

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

Berdasarkan output diatas dapat disimpulkan bahwa untuk indikator ke-23 (Tanggapan petugas/pegawai terhadap keluhan warga) memiliki nilai korelasi dengan faktor 1 adalah 0,776, faktor 2 adalah sebesar 0,084, hingga nilai korelasi indikator tersebut pada faktor 10 adalah sebesar 0,114. Hal ini dapat dikatakan bahwa indikator 23 adalah Faktor 1, karena korelasinya paling tinggi diantara faktor yang lain. Demikian juga faktor loading untuk variabel yang lain. Maka berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

a. Faktor 1 terdiri dari indikator-indikator :

X23 (Tanggapan pegawai menghadapi keluhan warga), X22 (Penguasaan dan kemampuan memberikan informasi kepada warga), X21 (Kecepatan pegawai dalam melayani warga), X19 (Memberikan bimbingan dan penyuluhan kepada warga), X20 (Menyelesaikan pelayanan sesuai jadwal), X25 (Membimbing warga dengan baik untuk mendapatkan pelayanan kependudukan) dan X24 (Menerima atau merespon atas keluhan pelayanan).

b. Faktor 2 terdiri dari indikator-indikator :

- X10 (Ketersediaan kotak saran dan masukan bagi warga), X9 (Call center darurat 24 jam), X6 (Setiap pegawai sudah menggunakan komputer), X7 (Ketersediaan alat kebersihan), X11 (Pertemuan dengan warga sekali dalam 1 bulan), X12 (Lurah berkunjung dan bersilaturahmi ke warga sekitar) dan X8 (Ketersediaan kendaraan angkut sampah).
- c. Faktor 3 terdiri dari indikator-indikator :**
X5 (Kebersihan ruangan terjaga), X2 (Memiliki ruang tunggu yang aman dan nyaman), X3 (Kebersihan toilet terjaga), X4 (Pakaian dan penampilan pegawai selalu rapi) dan X1 (Penampilan gedung yang menarik dan parkir luas).
- d. Faktor 4 terdiri dari indikator-indikator :**
X32 (Menguasai aplikasi Word dan Excel), X31 (Informasi kegiatan sosial kelurahan), X34 (Memiliki pegawai pelayanan yang berpengalaman), X33 (Menguasai redaksi surat menyurat dan dokumen lainnya), dan X29 (Memiliki agenda dan jadwal pelayanan).
- e. Faktor 5 terdiri dari indikator-indikator :**
X17 (Pegawai selalu siap memberikan pelayanan), X14 (Jadwal buka counter pelayanan), X16 (Pengawasan pegawai dalam memberikan pelayanan), X15 (Jadwal tutup counter pelayanan) dan X13 (Kehadiran dan kesiapan pegawai).
- f. Faktor 6 terdiri dari indikator :**
X35 (Ramah dalam memberikan pelayanan), X36 (Upaya memberikan pelayanan yang optimal) dan X37 (Pegawai memberikan kesungguhan dalam memberikan pelayanan dan merespon keperluan warga).
- g. Faktor 7 terdiri dari indikator-indikator :**
X39 (Menyediakan sarana dan prasarana umum di lingkungan kelurahan sesuai kebutuhan), X40 (Membantu dan merespon kejadian luar biasa di wilayah kelurahan terkait dengan terjadinya wabah penyakit dan kebakaran) dan X38 (Ikut serta dalam setiap kegiatan sosial, keagamaan dan event yang diselenggarakan oleh warga).
- h. Faktor 8 terdiri dari indikator-indikator :**
X26 (Tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga), X27 (Kesabaran menerima keluhan atau pengaduan warga) dan X28 (Merespon cepat terhadap warga yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi).
- i. Faktor 9 hanya terdiri dari satu indikator :**
X30 (Informasi jenis pelayanan administrasi).
- j. Faktor 10 hanya terdiri dari satu indikator :**
X18 (Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan warga).

Component Transformation Matrix

Tabel Component Transformation Matrix memberikan petunjuk hasil dari rotasi varimax dimana variabel-variabel sudah terdistribusikan ke setiap faktor yaitu 3 faktor yang terbentuk.

Tabel 6. Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	.549	.298	.289	.365	.388	.269	.294	.281	.066	-.001
2	-.384	.720	.472	-.122	.011	-.152	.017	-.525	.101	-.017
3	.303	-.199	.591	-.516	-.373	.062	-.136	.271	.042	.128
4	-.485	-.284	.252	.297	-.285	.488	.425	.049	.169	-.032
5	-.202	-.391	.389	.332	.367	-.491	-.267	.158	.267	.014
6	.194	.243	-.143	.476	-.646	-.201	-.210	.112	.354	.134
7	-.191	.125	-.144	-.126	-.099	-.439	.467	.664	-.187	-.121
8	.195	-.164	.214	.213	-.167	-.362	.401	-.438	-.461	.346
9	-.097	.070	.189	.314	-.141	.144	-.426	.175	-.691	-.348
10	-.247	.116	-.085	.031	.140	.191	-.198	.284	-.182	.842

Extraction Method : Principal Component Analysis
Rotation Method : Varimax with Kaiser Normalization

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa diagonal faktor (komponen) 1, 2, 3, 9 dan 10 berada di atas 0,5 (0,549, 0,720, 0,591, -0,691 dan 0,842), yang menunjukkan bahwa kelima faktor (komponen)

merupakan fit, karena mereka memiliki korelasi yang tinggi. Komponen diagonal 4, 5, 6, 7 dan 8 menunjukkan angka di bawah 0,5 yang menunjukkan bahwa setiap faktor memiliki komponen lain dengan korelasi yang cukup tinggi. Untuk faktor (komponen) 4 diagonalnya menunjukkan angka 0,297, untuk faktor (komponen) 5 angkanya 0,367, untuk faktor (komponen) 6 angkanya -0,201, untuk faktor (komponen) 7 angkanya 0,467 dan untuk faktor (komponen) pada 8, dimana angkanya adalah -0,438. Berdasarkan analisis di atas, pembentukan faktor 1, faktor 2 dan 3 sudah tepat karena memiliki korelasi yang tinggi. Faktor 4, Faktor 5, Faktor 6, Faktor 7 dan Faktor 8 memiliki korelasi yang rendah, sehingga korelasi dengan faktor lainnya tetap ada. Faktor 9 dan Faktor 10 memiliki korelasi yang tinggi (faktor 9 dengan komponen 9) tetapi korelasinya lebih tinggi dengan komponen 7. Dengan demikian, faktor 4, 5, 6, 7, dan 8 cenderung berkorelasi satu sama lain.

Label faktor definitif

Setelah membentuk faktor-faktor, ternyata variabel-variabel yang termasuk dalam masing-masing faktor tidak sama dengan yang diperkirakan sebelumnya. Oleh karena itu, perlu memberi nama khas baru untuk variabel yang termasuk dalam masing-masing faktor berikut: (1) Respon karyawan (30,6%), (2) Alat dan perlengkapan komunikasi (9,1%), (3) Area fisik (7,85%), (4) keterampilan dan kompetensi staf (6,59%), (5) Pelayanan Residen (4,79%), (6) Keramahan (3,71%), (7) Perhatian Keluha kepada warga (3,52%), (8) Tanggung jawab pegawai (3,27%), (9) Kejelasan informasi (2,99%), (10) Pentingnya pelayanan (2,55%). Total varians yang disebutkan di atas kurang dari 100%, menunjukkan bahwa ada faktor lain yang tidak diketahui, yaitu: ekonomi, teknologi, politik dan budaya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data penilaian responden terhadap faktor pegawai terkait yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karawaci Baru Kota Tangerang, dapat diketahui sepuluh faktor yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan pelayanan publik di Desa Karawaci Baru. Perkantoran Kota Tangerang, faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Nama Faktor Baru Yang Terbentuk

No. Faktor Baru	Indikator		Nama Indikator Baru
	No.	Nama	
1	X23	Tanggapan pegawai menghadapi keluhan warga	Respon Pegawai
	X22	Penguasaan dan kemampuan memberikan informasi kepada warga	
	X21	Kecepatan pegawai dalam melayani warga	
	X19	Memberikan bimbingan dan penyuluhan kepada warga	
	X20	Menyelesaikan pelayanan sesuai jadwal	
	X25	Membimbing warga dengan baik untuk mendapatkan pelayanan kependudukan	
	X24	Menerima atau merespon atas keluhan pelayanan	
2	X10	Ketersediaan kotak saran dan masukan bagi warga	Sarana komunikasi dan kelengkapan
	X9	Call center darurat 24 jam	
	X6	Setiap pegawai sudah menggunakan komputer	
	X7	Ketersediaan alat kebersihan	
	X11	Pertemuan dengan warga sekali dalam 1 bulan	
	X12	Lurah berkunjung dan bersilaturahmi ke warga sekitar	
	X8	Ketersediaan kendaraan angkut sampah	
3	X5	Kebersihan ruangan terjaga	Fasilitas fisik
	X2	Memiliki ruang tunggu yang aman dan nyaman	
	X3	Kebersihan toilet terjaga	
	X4	Pakaian dan penampilan pegawai selalu rapi	
	X1	Penampilan gedung yang menarik dan parkir luas	
4	X32	Menguasai aplikasi Word dan Excel	

	X31	Informasi kegiatan sosial kelurahan	Kemampuan dan pengetahuan pegawai
	X34	Memiliki pegawai pelayanan yang berpengalaman	
	X33	Menguasai redaksi surat menyurat dan dokumen lainnya	
	X29	Memiliki agenda dan jadwal pelayanan	
5	X17	Pegawai selalu siap memberikan pelayanan	Pelayanan pada warga
	X14	Jadwal buka counter pelayanan	
	X16	Pengawasan pegawai dalam memberikan pelayanan	
	X15	Jadwal tutup counter pelayanan	
	X13	Kehadiran dan kesigapan pegawai	
6	X35	Ramah dalam memberikan pelayanan	Keramahan
	X36	Upaya memberikan pelayanan yang optimal	
	X37	Pegawai memberikan kesungguhan dalam memberikan pelayanan dan merespon keperluan warga	
7	X39	Menyediakan sarana dan prasarana umum di lingkungan kelurahan sesuai kebutuhan	Perhatian kelurahan pada warga
	X40	Membantu dan merespon kejadian luar biasa di wilayah kelurahan terkait dengan terjadinya wabah penyakit dan kebakaran	
	X38	Ikut serta dalam setiap kegiatan sosial, keagamaan dan event yang diselenggarakan oleh warga	
8	X26	Tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga	Tanggung jawab pegawai
	X27	Kesabaran menerima keluhan atau pengaduan warga	
	X28	Merespon cepat terhadap warga yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi	
9	X30	Informasi jenis pelayanan administrasi	Kejelasan informasi
10	X18	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan warga	Kesesuaian pelayanan

Sumber : Data diolah (2017)

Tingkat respon pegawai merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam pelayanan publik Kantor Kelurahan Karawaci Baru Kota Tangerang yang bervariasi sebesar 30,6 persen. Dalam hal ini faktor kedua tidak mempengaruhi faktor kesepuluh dibandingkan dengan faktor 1, namun untuk mencapai tujuan organisasi dan kualitas pelayanan yang lebih baik, faktor 2-10 tidak boleh diabaikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap faktor respon pegawai yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karawaci Baru Kota Tangerang, respon pegawai (30,6%), sarana komunikasi dan kelengkapan (9,1%), fasilitas fisik (7,85%), kemampuan dan pengetahuan pegawai (6,59%), pelayanan pada warga (4,79 %), keramahan (3,71 %), perhatian kelurahan pada warga (3,52%), tanggung jawab pegawai (3,27%), kejelasan informasi (2,99%) dan kesesuaian pelayanan (2,55%).

Saran

1. Bagi peneliti tambahan

- a) Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga hasil analisis penelitian yang diperoleh lebih akurat.
- b) Melakukan penelitian dengan sudut pandang yang sama dengan menambahkan variabel-variabel yang berkaitan dengan aspek-aspek tersebut untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karawaci Baru Kecamatan Karawaci Kota Tangerang selain variabel-variabel yang diteliti oleh penulis.

2. Untuk Kantor Kelurahan Karawaci Baru, Kota Tangerang

- a) Aparatur Kantor Kelurahan Karawaci Baru hendaknya selalu menjaga hubungan yang harmonis dengan masyarakat di wilayahnya, sehingga muncul citra positif yang saling menguntungkan. Berperilaku yang ramah, sopan dan cekatan dalam melayani masyarakat.
- b) Perlu ada pengawasan terhadap pegawai Kelurahan Karawaci Baru secara berkala dan kontinyu serta selalu menampung keluhan masyarakat untuk ditindaklanjuti.
- c) Memandu masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kependudukan, sehingga masyarakat mengerti proses/prosedur pelayanan yang berlaku di Kantor Kelurahan Karawaci Baru, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang.
- d) Untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menguasai materi dan mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karawaci Baru, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang maka perlu diadakan pelatihan peningkatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A.; Valerie, A.; and Berry, L., 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol.49
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F . 2000. *Total Quality Management* . Yogyakarta : Andi. Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyatno. 2013. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu,. Penerbit Andi, Yogyakarta. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfa Beta, Bandung
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Prof. Dr. Sondang P. Siagian, M.P.A, 2014, *Filsafat Administrasi*, Bumi Aksara
- MPK Sugiyono, 2010, *Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* - Bandung: Alfabeta
- Al Rasyid, Harun, (Penyunting : Teguh Kismantoroedji, dkk). 1994. *Dasar-Dasar Statistika Terapan*, Davis, Keith dan John W. Newstroom. 1996. *Perilaku Dalam Organisasi*, Jilid 1 dan 2, Penerjemah Agus Dharma. Jakarta : Erlangga.
- Fardhani, Harentama, 2010, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat*
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Hersey, Paul, Blanchard, K, Dharma Agus (Penterjemah). 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Erlangga.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.
- Malholtra, Naresh K. 1996. *Marketing Research : An Applied Orientation*. Prentice-Hall International Editions, New Jersey – USA
- Moenir , H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Linda Nur Susila, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta*.
- Jannanti Purwo Mahoni, 2013, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri*.

Rayuwanto, 2017, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Mentawa Baru Ketapang Kabupaten Kotawaringin Timur.*

Beth Wangari Muiruri, 2012, *Factors Affecting Provision of Service Quality in the Public Health Sector: A Case of Kenyatta National Hospital*

Ojodeh George, 2014, *Factors Affecting QUALITY Service Delivery In State Corporations In Kenya: a Case Study Of National Cereals And Produce Board*