

**PENGARUH PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR SIPIL
NEGARA TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR
CAMAT ILIR BARAT II PALEMBANG**

SKRIPSI

MELATI

151510004



**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina darma
Palembang
2019**

**PENGARUH PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR SIPIL
NEGARA TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DIKANTOR
CAMAT ILIR BARAT II PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi**

MELATI

151510004



**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina darma
Palembang
2019**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR SIPIL
NEGARA TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR
CAMAT ILIR BARAT II PALEMBANG**

MELATI

151510004

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**Palembang, September 2019
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma**

Pembimbing



Dr. Hardiyansyah, M.Si

Dekan Ekonomi dan Bisnis



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “ **PENGARUH PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT ILIR BARAT II PALEMBANG**”, telah dipertahankan didepan komisi penguji pada Hari Kamis, tanggal 5 September 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | |
|------------------------------|---------|
| 1. Dr. Hardiyansyah, M.Si | Ketua |
| 2. Fitriya F.,SE.,M.Sc.,Ph.D | Anggota |
| 3. Dr. Dina Mellita,SE.,M.Ec | Anggota |



Palembang, September 2019
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma



Kaprodi,
Dr. Dina Mellita,SE.,M.Ec.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melati
Nim : 151510004

Dengan ini Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan ,rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan plagiarism Turnitin serta diunggah ke internet ,sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan undang-undang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang , September 2019
Yang membuat pernyataan,



Nim : 151510004

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara pengembangan kapasitas terhadap mutu pelayanan administrasi di Kantor Camat Ilir Barat II Palembang. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner dan observasi. Sampel penelitian terdiri dari 54 ASN di Kantor Camat Ilir Barat II Kota Palembang. Adapun hasil penelitian menyatakan bahwa 1) Berdasarkan hasil analisis statistik deskripsi pada variabel penelitian diketahui bahwa pengembangan kapasitas dan mutu pelayanan administrasi ASN di Kantor Camat Ilir Barat II termasuk dalam kategori sedang; 2) Dari hasil analisis menggunakan uji t, diperoleh nilai *t hitung* sebesar 12,700, sedangkan harga *t* tabel data referensi signifikansi 0,05 sebesar 2,000. Kemudian nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian nilai *t hitung* lebih besar dari *t* tabel ($12,700 > 2,00$) dan nilai sig ($0,00 < 0,05$) maka dapat diketahui bahwa H_0 diterima sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara pengembangan kapasitas (X) terhadap mutu pelayanan administrasi (Y) ASN di Kantor Camat Ilir Barat II Kota Palembang; dan 3) Berdasarkan uji koefisien determinasi, dapat diperoleh nilai *R square* sebesar 0,756 dengan demikian koefisien determinasinya sebesar 75,6 % sehingga dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh pengembangan kapasitas terhadap mutu pelayanan administrasi ASN di Kantor Camat Ilir Barat II Kota Palembang sebesar 75,6% dan sisanya 24,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pengembangan Kapasitas, Mutu Layanan Administrasi, ASN

ABSTRACT

This study aims to determine the significant effect between capacity development on the quality of administrative services in the District Office of Ilir Barat II Palembang. The research method uses quantitative methods. Data collection tools using questionnaires and documentation. The research sample consisted of 54 ASNs in the District Office of Ilir Barat II Palembang City. The results of the study stated that 1) Based on the results of the statistical analysis of the description on the research variables, it was found that the development of the capacity and quality of ASN administration services at the Ilir Barat District Camat Office II was included in the medium category; 2) From the results of the analysis using the t test, obtained t value of 12.700, while the price of t table at a 0.05 significance level of 2,000. Then the sig value of 0,000 is smaller than 0.05. Thus the t value is greater than t table ($12,700 > 2.00$) and sig value ($0,00 < 0.05$), it can be seen that H_a is accepted so that there is a significant influence between capacity development (X) on the quality of administrative services (Y) ASN in Palembang Liri Barat II District Office; and 3) Based on the coefficient of determination test, the R square value of 0.756 can be obtained so that the coefficient is reflected at 75.6% so it can be concluded that the magnitude of the influence of capacity development on the quality of ASN administration services at the Ilir Barat II District Head Office in Palembang City is 75.6% and the remaining 24.4% was influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Capacity Development, Quality of Administrative Services, ASN*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. Boleh jadi kamu membenci sesuatu ,padahal ia amat baik bagi kamu dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui (Al-Baqarah : 216)

Ku Persembahkan Kepada :

1. Kedua Orang Tuaku dan kakak-kakak ku yang telah mendukungku selama ini.
2. Dosen Pembimbingku bapak Dr. Hardiyansyah, M.Si yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini serta dosen Universitas Bina Darma Palembang yang telah mendidikku selama ini.
3. Sahabat serta Teman-Teman Seangkatan dan Seperjuangan.

RIWAYAT HIDUP

A. DATA PERSONAL

1. Nama : Melati
2. Tempat/Tanggal Lahir : Menanga Tengah, 31 Januari 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Status : Belum Menikah
5. Agama : Islam
6. Alamat : OKU TIMUR Sumatera Selatan
7. Email : MelatiUBD97@gmail.com
8. Telp/No Hp : 081367357114
9. Kewarganegaraan : Indonesia
10. Golongan Darah : B

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

1. SD Negeri 1 Menanga : (2003-2009)
2. SMP Negeri 2 Semendawai Barat : (2009-2012)

3. SMA Negeri 2 Semendawai Barat : (2012-2015)

4. Universitas Bina Darma Palembang : (2015-2019)

Demikian Riwayat Hidup ini Saya Buat dengan Sebenar-benarnya

Saya yang menyatakan,

Melati

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur pada ALLAH SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**PENGARUH PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT ILIR BARAT II PALEMBANG**”

Skripsi ini salah satu syarat untuk memenuhi syarat menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang

Banyak sekali hikmah yang dapat penulis peroleh dalam penyusunan Skripsi ini, hanya dengan izin ALLAH SWT, maka penulis dapat melewati hambatan ataupun kendala tanpa mengabaikan daya dan upaya serta bantuan dari semua pihak. Pada kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Dr. Sunda Ariana** , selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. **Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. **Dr.Dina Mellita,S.E.,M.Ec**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma.
4. **Dr.Hardiyansyah,M.Si**, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
6. Seluruh Staff Dosen dan Karyawan Universitas Bina Darma Palembang.
7. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan kesehatan dan kesejahteraan atas segala kebikan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi pembaca, khususnya bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Palembang, September 2019

(MELATI)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGASAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Indikasi Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11

BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Pengembangan Kapasitas	12
1. Konsep Pengembangan Kapsitas (<i>capacity bulding</i>).....	12
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan Kapasitas	13
B. Aparatur Sipil Negara	14
C. Mutu Layanan Administrasi Kantor Camat	17
1. Mutu Layanan Administrasi.....	17
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	20
3. Azaz Standar Pelayanan	21
4. Mutu Pelayanan Administrasi Pemerintah Kecamatan.....	23
D. Penelitian Yang Relevan	26
E. Kerangka Penelitian	28
F. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Objek Penelitian	31
B. Metode Penelitian.....	31
C. Variabel Penelitian	31
D. Definisi Operasional Variabel.....	32
E. Populasi dan sampel	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
F. Sumber Data.....	35
G. Teknik Pengumpulan Data.....	35

H. Skala Pengukuran.....	36
I. Uji Instrumen Penelitian	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Realibilitas	37
J. Uji Persyaratan Data	38
K. Teknik Analisis Data.....	38
1. Analisis Deskripsi Statistik	38
2. Analisis Persamaan Regresi Sederhana	39
3. Koefisien Determinasi (R^2)	39
L. Pengujian Hipotesis.....	40
1. Uji t (Secara Parsial)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	41
1. Deskripsi Wilayah Administrasi Kecamatan Ilir Barat II	41
2. Gambaran Umum Instansi Kantor Camat Ilir Barat II Palembang .	44
3. Uraian Tugas Kantor Camat Ilir Barat II Kota Palembang.....	45
4. Alur Pelayanan Administrasi Kantor Camat Ilir Barat II	51
5. Struktur Organisasi kantor Camat Ilir Barat II Kota Palembang	52
B. Hasil Penelitian	53
1. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	53
a. Hasil Uji Validitas Variabel Pengembangan Kapasitas	53
b. Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Layanan Administrasi.....	55
c. Hasil Uji Reabilitas Variabel Pengembangan Kapasitas..	56

d. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mutu Layanan Administrasi ...	56
2. Tabel Frekuensi Variabel Penelitian	57
a. Deskripsi Data Variabel Pengembangan Kapasitas (X).....	57
b. Deskripsi Data Variabel Mutu Layanan Administrasi (Y)	59
3. Uji Hipotesis	61
4. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
a. Kesimpulan	68
b. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Sekala Pengukuran.....	36
Tabel 4.1 Jumlah Rukun Tetangga (RT),Rukun Warga(RW) dan Keluarga di Kecamatan dirinci Menurut Kelurahan	42
Tabel 4.2 Fasilitas Pemerintah di Kecamatan Menurut Kelurahan	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitasi Pengembangan Kapasitas.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Mutu Layanan Administrasi	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Pengembangan Kapasitas	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Mutu Layanan Admistrasi	57
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Pengembangan Kapasitas	57
Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Pengembangan Kapasitas	59
Tabel 4.9. Hasil Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4.10. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1. Alur Pelayanan Administrasi	51
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kantor Camat Ilir Barat II.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Surat Balasan Dari Instansi
- Lampiran 3 : Formulir Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 5 : Lembar Konsultasi Pembimbing
- Lampiran 6 : Formulir Perbaikan Komprehensif
- Lampiran 7 : Cek Turnitin

