

## PENGARUH PERILAKU APARAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MUARA BANGKAHULU KOTA BENGKULU

OLEH :  
Dr. Drs. Adi Sutojo, M.Si

### ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu?”. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang diukur, yaitu Perilaku Aparat (X) sebagai variabel independen (bebas) dan Kualitas Layanan Publik (Y) sebagai variabel dependen (terikat). Menjadi populasi dalam penelitian ini adalah penduduk yang telah ataupun sedang mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) maupun KK (Kartu Keluarga) 2 (dua) bulan terakhir di Kantor Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Sedangkan sampel penelitian jumlah sampel yang diambil adalah 10% dari jumlah populasi (1.383 orang) yaitu menjadi 138 orang. Untuk mengetahui hubungan antara variabel Perilaku Aparat dengan Kualitas Layanan Publik digunakan rumus statistika, antara lain: Koefisien Korelasi Product Moment, uji signifikan (uji t), Uji Determinasi, dan Uji Regresi Linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil  $r$  hitung diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar  $0,036 < r$  tabel  $0,167$  (nilai  $r$  tabel product moment dengan  $dk = 138 - 2$  untuk taraf signifikansi  $0,05$ ), artinya saat dilakukan penelitian ini telah terjadi hubungan yang linear negatif, yaitu semakin besar perilaku aparat maka semakin kecil kualitas layanan publik atau semakin kecil perilaku aparat maka besar kualitas layanan publik. Uji signifikan (uji t), Nilai  $t$  tabel yang diperoleh adalah sebesar  $1,656$  lebih besar dari  $t$  tabel ( $13,631 > 1,656$ ) maka  $H_0$  ada di daerah penolakan, berarti  $H_1$  diterima artinya antara variabel perilaku aparat dan variabel kualitas layanan publik memiliki pengaruh. Uji determinasi menunjukkan bahwa nilai  $R$  Square =  $0,001$ , yang berarti perilaku aparat berpengaruh terhadap kualitas layanan publik hanya  $0,01\%$  sedangkan sisanya  $99,99\%$  dipengaruhi oleh faktor lain. Adapun faktor penyebab lain yang bukan disebabkan oleh perilaku aparat (tidak termasuk dalam penelitian). Selanjutnya uji regresi linear didapat persamaan  $Y = 3,925 + 0,029X$  artinya bahwa jika tidak ada penambahan perilaku aparat maka kualitas pelayanan publik sebesar  $3,925$ , dan jika ada penambahan perilaku aparat maka kualitas pelayanan publik sebesar  $0,029$ .

**Keywords:** *Perilaku Aparat, Kualitas Layanan Publik dan Kantor Kecamatan Muara Bangkahulu*

### A. Pendahuluan

Pada masa sekarang pelayanan pemerintah menjadi sorotan umum, disebabkan masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat bahwa kesan pertama dari hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor pemerintah kota adalah bertemunya mereka dengan pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informatif, lambat dalam memberikan pelayanan, mata duitan dan kurang profesional (Rasyid, 1997 : 142).

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa banyak perubahan terhadap kehidupan masyarakat yang lebih lanjut, mengakibatkan perubahan pola pikir

dan tingkah laku dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Perubahan tersebut membawa konsekuensi pada kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Pemerintah merupakan institusi yang mempunyai otoritas untuk melaksanakan kewajiban memenuhi permintaan pelayanan. Pada awalnya tujuan pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dikatakan bahwa “Pemerintah adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang, jasa pasar, jasa publik dan layanan sipil” (Ndraha, 1997: 6).

Hal itu berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan

pelayanan sangat jelek dan terkesan pilih kasih, membedakan orang yang berduit dengan yang tidak serta membedakan pelayanan dengan melihat status orang yang dilayani. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat, sebab sudah menjadi tugas pemerintah untuk menciptakan rasa keadilan bagi setiap warganya. Karena itu keadilan hanya dapat terwujud bila ada pemerintah yang baik, dimana hak-hak warga negara dihormati, inilah salah satu tantangan yang kita hadapi” (Dimiyati, 1999 : 63).

Pelayanan birokrasi adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti yang dikemukakan dimana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki sebutan abdi masyarakat dan abdi negara itu memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataan justru terbalik, masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparat pemerintah. (Siagian, 2004 : 91)

Tindakan yang dilakukan oleh aparat akan membawa dampak kepada citra aparat pemerintah secara keseluruhan, yang selanjutnya akan membentuk suatu opini bahwa aparat pemerintah sering tidak melakukan tugasnya dengan sungguh-sungguh, dan bila membutuhkan pelayanan dari aparat pemerintah terlalu rumit dan berbelit-belit, lamban dan memerlukan biaya yang besar. Dengan demikian masyarakat menjadi enggan untuk berurusan dengan aparat pemerintah kalau tidak benar-benar terpaksa.

Pelayanan itu berkaitan antara pemerintah dengan rakyat yang terdapat ruang untuk konsep *civil society* (masyarakat kewargaan, masyarakat sipil) yang didasarkan kepada anggapan bahwa masyarakat mempunyai otonomi bawaan untuk mengelola hidupnya. Azas pelayanan pemerintah ialah pemerintah tidak boleh menolak untuk menyelesaikan suatu urusan atau tuntutan setiap warga masyarakatnya ..” (Ndraha, 1997 : 3).

Demikian pula Pemerintah Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu yang fungsinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut banyak kendala yang dihadapi baik yang datang dari warga masyarakat maupun dari aparat Kecamatan

Muara Bangkahulu Kota Bengkulu sendiri. Dalam melaksanakan fungsinya pelayanan kepada masyarakat, aparat pemerintah Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat banyak kekurangan sehingga tidak jarang datang berbagai keluhan dari masyarakat yang dilayani. Hal ini terlihat dari hasil pengamatan sementara, banyak keluhan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas layanan di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Bahkan menurut keterangan yang penulis dapatkan bahwa dalam berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat bisa mencapai yang lebih lama dari yang seharusnya. Kondisi demikian ini didukung lagi dengan perilaku aparat yang terkesan kurang simpatik, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cenderung dirasakan tidak memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikemukakan bahwa perilaku aparat Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu yang belum baik menyebabkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan, sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Fenomena tersebut menarik perhatian penulis untuk meneliti dan mengkajinya yang dituangkan dalam tulisan ilmiah yang berjudul “*Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu*”.

Berdasarkan uraian di atas, maka ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu?”.

## B. Tinjauan Pustaka

### 1. Pengertian Perilaku

Banyak para ahli yang memberikan batasan mengenai perilaku, namun demikian perilaku manusia pada dasarnya terbentuk setelah melewati keseluruhan aktivitas. Menurut Ndraha (1997 : 33) bahwa: perilaku (behavior) adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, atau organisasi) sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian.

Selanjutnya Ndraha (1997 : 33) mengatakan bahwa: dalam ilmu jiwa

perilaku didefinisikan sebagai kegiatan organisasi yang dapat diamati oleh organisasi lain atau oleh berbagai instrument penelitian. Yang termasuk dalam perilaku ialah laporan verbal mengenai pengalaman subyektif dan disadari. Selanjutnya Ndraha (1997 : 34) mengatakan: “Nilai perilaku dapat diibaratkan sebagai software. Supaya perilaku dapat diamati, dihayati dan diaktualisasikan, ia harus direkam. Melalui rekaman itu ia diperagakan, ia meraga, ia beraga.

Pendapat lain dikemukakan oleh Winardi (2004 : 140) yang mengatakan bahwa: Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan. Dengan perkataan lain, perilaku kita umumnya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan spesifik tersebut tidak selalu diketahui secara sadar oleh individu yang bersangkutan. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Hersey (1995 : 15) bahwa perilaku pada dasarnya berorientasi tujuan.

Dengan demikian dapat ditarik suatu pengertian bahwa perilaku pada umumnya memiliki keterikatan yang sangat erat dengan tujuan yang ingin dicapai oleh seseorang atau kelompok baik secara sadar atau tanpa disadari. Dorongan yang memotivasi perilaku yang nyata dalam kadar tertentu berada pada alam bawah sadar.

Seiring dengan bergulirnya era reformasi muncul berbagai tuntutan dari masyarakat terhadap pemerintah, salah satunya adalah perlunya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), hal pokok yang menjadi tuntutan adalah ditingkatkannya pelayanan publik baik dari segi kuantitas dan kualitasnya. Hal tersebut akan dapat menjadi kenyataan bila adanya perilaku aparat yang benar-benar memiliki komitmen melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku dan melaksanakan tugas demi kepentingan masyarakat umum.

Sehubungan dengan penelitian ini, maka sebagai dimensi dari variabel perilaku aparat tentang perilaku menurut Ndraha (1997: 38) adalah (1) kesopanan, (2) kepedulian, dan (3) kedisiplinan, yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Kesopanan

Dalam memberikan layanan yang memuaskan, haruslah dilakukan dengan sopan, tutur kata yang bersahabat, mudah dimengerti dan adanya petunjuk bagi orang yang dilayani. Hakikatnya kesopanan itu demikian sudah menjadi norma dalam masyarakat dalam bentuk sopan-santun dan penghormatan kepada yang lain. Moenir (2000 : 198) menyebutkan bahwa:

“Kesopanan dalam tingkah laku pelayanan tidak terbatas pada tindak tanduk saja, melainkan juga dengan tegur sapa dan tutur kata, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Seorang tamu akan merasa puas apabila ditegur lebih dahulu oleh petugas yang menanyakan kepentingan atau keperluannya, kemudian diberi petunjuk apa yang harus ia lakukan”.

Sebagai pegawai negeri yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, nilai kesopanan tidak saja dipandang sebagai nilai perilaku aparat tetapi juga sebagai nilai perilaku organisasi dan nilai sosial masyarakat. Siagian (2004 : 98) mengatakan bahwa: Dalam suatu masyarakat yang beradab, sikap sopan merupakan bagian tatakrama sosial, karena itu harus menumbuhkan dan memelihara sikap sopan dikalangan pegawai negeri, terutama pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Selanjutnya, Siagian (2004 : 108) mengatakan bahwa:

“Bagian seorang pegawai pelayanan publik, tidak ada tempat untuk tidak sopan dalam interaksi seseorang pejabat atau pegawai dengan pihak lain, baik dalam sesama aparatur maupun dengan para warga masyarakat, akan tetapi dalam kenyataannya selalu ada pejabat atau pegawai yang karena orientasi yang pada kekuasaan, adakalanya bertindak tidak atau kurang sopan, untuk tidak menyatakan kasar yang salah satu bentuknya adalah penggunaan kata-kata yang menyinggung perasaan orang lain”.

Dengan berpedoman pada beberapa pendapat tersebut di atas,

diambil indikator dari sub variabel kesopanan, yaitu: (1) tidak menyinggung perasaan orang lain, (2) keramah-tamahan, (3) sikap dan perlakuan yang wajar (4) perlakuan yang jujur dan terus terang.

b. Kepedulian

Pada hakekatnya pelayanan publik (aparatur pemerintah) memberikan perhatian dan pemenuhan kepada keinginan masyarakat yang dilayani. Apapun yang diberikan aparat yang tujuannya untuk mempercepat dan guna memenuhi kepentingan masyarakat adalah wujud kepedulian aparat pemerintah kepada masyarakat yang dilayani. Dvorin dan Simon (1982 : 79) menjelaskan bahwa “kepedulian birokrasi bukanlah kepedulian seperti lazimnya yang mewakili bisnis itu sendiri. Kepedulian birokrasi adalah kepentingan masyarakat dapat dilayani dengan baik”.

Dalam makna pelayanan yang didasarkan kepada kepedulian kepada masyarakat, Siagian (2004 : 102) menyebutkan sebagai berikut:

“Sikap tak acuh merupakan salah satu akibat orientasi kekuasaan yang dianut para anggota suatu birokrasi. Orientasi yang demikian sering menjelma dalam bentuk yang menonjolkan pandangan bahwa dialah yang dibutuhkan orang lain. Misalnya membiarkan orang yang membutuhkan pelayanan menunggu atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan atau bahkan menyuruh orang tersebut kembali pada waktu yang lain, pada hal pelayanan dapat diberikan pada waktu itu”.

Menjadi sangat penting bagi pemerintah untuk menyerap berbagai kepentingan masyarakat, mulai dari kelas bawah sampai atas, dengan berbagai macam kepentingan. Artinya kepedulian pemerintah terhadap masyarakat dan segala perubahan lingkungan harus diwujudkan oleh pemerintah dalam bentuk kepedulian. Adapun indikator untuk mengukur sub variabel kepedulian sesuai dengan penelitian ini adalah (1) tanggap terhadap keinginan masyarakat, (2) memberikan kenyamanan dalam pelayanan, (3)

peka terhadap perubahan lingkungan.  
c. Kedisiplinan

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga dipengaruhi oleh kedisiplinan aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Disiplin tersebut dapat dilihat dalam bentuk penyelesaian tugas secara cepat dan tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Menurut Hordon S. Watkins (dalam Moenir, 2000 : 94) yang mengatakan bahwa “disiplin adalah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk pada peraturan organisasi”. Dalam *eksiklopedia administrasi* (Westra, 1997 : 96) memberikan rumusan disiplin yaitu “sebagai suatu tertib dimana orang-orang yang bergabung dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang telah ada dengan senang hati”. Bila kata disiplin sebagai sifat, dirubah ke dalam kata kerja maka menjadi “berdisiplin” memberi makna: menaati, mematuhi tata tertib. Sedangkan bila dijadikan bentuk aktif, akan menjadi “mendisiplinkan” maka memberi makna: membuat berdisiplin, mengusahakan agar supaya menaati, mematuhi tata tertib.

Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 129) memberikan pengertian disiplin kerja yang lebih difokuskan pada disiplin kerja pegawai yaitu dua macam bentuk disiplin kerja yaitu: “disiplin preventif dan disiplin korektif”. Lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

“Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh organisasi. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja. Dan disiplin kerja korektif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu aturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan”.

Disiplin tidak semata-mata untuk menerapkan aturan kaku yang ditetapkan dan disepakati, tetapi adalah suatu yang diperlukan guna mendukung keteraturan organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini Siagian (2004 :131) menyebutkan disiplin yang ditetapkan bertujuan untuk:

- 1) Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai
- 2) Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku.
- 3) Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik
- 4) Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

Dalam konsep disiplin ini, Siagian (2004 : 102) mengemukakan sebagai berikut:

“Mematuhi disiplin organisasi, merupakan salah satu persyaratan yang mutlak ditaati oleh semua aparatur pemerintah. Kepatuhan pada disiplin organisasi menyangkut berbagai segi seperti ketaatan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kehadiran tepat waktu ditempat tugas, kepatuhan kepada atasan, bekerja berdasarkan kultur organisasi yang disepakati bersama, menjunjung tinggi etos kerja dan tidak berperilaku negatif”.

Sedangkan Winardi (2004 : 194) menyebutkan bahwa “disiplin terkandung dalam penerimaan ketentuan-ketentuan tentang kelakuan tersebut secara sukarela, dalam hal mentaati standar-standar serta peraturan-peraturan yang ditetapkan untuk kepentingan semua pihak”.

Dengan demikian, disiplin itu adalah suatu bentuk ketaatan kepada aturan-aturan baik aturan tertulis maupun yang tidak tertulis. Sehubungan dengan kepentingan penelitian ini maka yang menjadi indikator kedisiplinan adalah (1) tepat waktu, (2) ketaatan dan patuh terhadap instruksi/perintah atasan, (3) bekerja berdasarkan aturan yang berlaku.

## 2. Kualitas Layanan Publik

Tjiptono (1998 : 51) mengatakan, secara spesifik tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima, namun secara universal, dari definisi yang ada terdapat beberapa

persamaan, yaitu:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Lebih lanjut Tjiptono (1998 : 51) mengatakan bahwa:

“Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk barang atau jasa yang terdiri dari atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas”.

Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1998 : 51) membuat definisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya: Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Selanjutnya Triguno (1997 : 76) mengartikan kualitas sebagai:

“Standard yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat”.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara kerja aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997 : 78) pelayanan/penyampaian yang terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat, dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional, dan mampu”. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1998 : 59) “kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Ini berarti, bila

jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian, baik buruknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa/layanan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Service/layanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kotler (2001: 6). Sedangkan Lovelock (1997:7) mengatakan bahwa *service* (layanan) merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung hanya sebentar dan dirasakan atau dialami.

Sebagai suatu produk, layanan mempunyai sifat yang menyebabkan berbeda dengan barang-barang yang lain. Menurut Huseini (1989) bahwa karakteristik dari layanan adalah:

- a. Tidak berwujud (*intangible*)
- b. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
- c. Berubah-ubah/beragam (*variability*)
- d. Tidak tahan lama (*perishability*)
- e. Tidak ada kepemilikan (*unownership*)

Berdasarkan pemikiran tentang layanan tersebut, maka diketahui bahwa berbicara tentang layanan (*service*), maka ada dua pihak yang terlibat didalamnya, yaitu pelayan dan pelanggan. Dalam hal ini pelayan merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi kebutuhan pelanggan. Konsep ini lebih identik dengan organisasi *private*, sebab dalam organisasi publik pengertian pelanggan masih jarang digunakan sebagai istilah pengganti masyarakat dalam hubungannya dengan layanan.

Menurut Albrecht (1991:45) bahwa yang dimaksud dengan kepemimpinan pelayan adalah kemampuan memimpin

dengan fokus pelayanan, yaitu pelayanan kepada pelanggan, organisasi, dan kepada karyawan serta orang-orang yang melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Seiring dengan perkembangan kehidupan masyarakat, maka tuntutan akan layanan tidak hanya terbatas kepada terpenuhinya kebutuhan pelanggan/masyarakat, tetapi bagaimana kualitas dari layanan tersebut dapat memuaskan pelanggan/masyarakat.

Pamudji (1995 : 21) mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa-jasa. Dalam hal ini Ndraha (1997 : 60) mengatakan bahwa produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan layanan *civil*. Lebih lanjut Ndraha (1997 : 62) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan jasa publik adalah produk yang menyangkut hajat hidup orang banyak yang dapat dijual beli, tetapi, proses, produk, harga, penjualan dan distribusinya dikendalikan oleh pemerintah. Sedangkan barang publik (*public goods*) menurut Stigitz (dalam Syahrir, 1986 : 4) mengemukakan terdapat dua elemen yang menjadi dasar dari setiap barang publik, yaitu: (1) tidak mungkin untuk menjatah (*ration*) barang-barang itu bagi individu; (2) bila itu bisa, amat sulit dan tak diinginkan untuk menjatah atau membagi-bagikan barang-barang tersebut.

Penyediaan kedua bentuk pelayanan tersebut, baik barang maupun jasa publik dilakukan oleh organisasi pemerintah, maupun organisasi bisnis melalui privatisasi, dimana pemerintah tetap mengontrol distribusi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan Ndraha (1997 : 1) bahwa layanan publik dapat dijual (*diprivatisasikan*) di bawah kontrol pemerintah. Namun demikian keterlibatan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik masih sangat dibutuhkan jika mekanisme pasar tidak dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam hal ini Albrecht dan Chadwick (1991 : 9) mengatakan bahwa ciri organisasi publik, yaitu: (1) harus memiliki susunan strategi pelayanan yang baik; (2) orang-orang di level operasional yang memiliki orientasi yang baik tinggi kepada

pelanggan; dan (3) sistem yang tidak menyulitkan para pelanggannya.

SESPANAS LAN seperti yang dikutip Sudarsono dkk (1994 : 10) mengemukakan bahwa dalam hubungan dengan pelayanan publik, maka terdapat 8 (delapan) variabel yang intern didalamnya yaitu:

- a. Pemerintah yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard asas-asas pelayanan;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;

Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

Pemerintah memang dibentuk untuk menciptakan ketertauran dan memberikan pelayanan bagi masyarakat, tetapi tidak semua unit pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Karena itu tidak mengherankan jika sampai saat ini masih banyak keluhan yang datang dari masyarakat sehubungan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah.

Turunnya kualitas pelayanan tersebut akan membawa dampak buruk pada citra organisasi publik tersebut, karena masyarakat yang menerima pelayanan paling tidak akan menyampaikan buruknya pelayanan tersebut kepada pihak lain dan ini tentunya akan membentuk pendapat umum (publik opinion) tentang organisasi publik tersebut. Oleh karena itu, untuk menjaga agar citra baik tetap melekat pada organisasi publik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Gasperzs (1997 : 2) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

d. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.

e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas (penanganan permintaan khusus). Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi. Atribut, yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan lain-lain.

Melalui berbagai langkah yang telah dikemukakan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat meningkatkan kualitas layanan dan menghilangkan citra buruk yang selama ini melekat. Apalagi pemerintah sebagai organisasi publik mampu menerapkan berbagai dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tersebut serta menjadikan kualitas pelayanan sebagai kebutuhan dan tujuan, maka bukan tidak mungkin akan tercipta suatu kualitas pelayanan yang benar-benar memuaskan bagi masyarakat yang pada akhirnya pemerintah akan mendapatkan dukungan secara legitimasi dari masyarakat.

### 3. Pelayanan Masyarakat

Konsep pelayanan masyarakat sebetulnya bukan merupakan konsep yang baru dalam kajian ilmu pengetahuan, bahkan secara filosofis dapat dikatakan bahwa pemunculan ilmu administrasi Negara sebetulnya terkait erat dengan konsep pelayanan masyarakat atau dalam istilah lain dikenal dengan pelayanan umum. Munculnya ilmu pemerintahan sebagai cabang ilmu baru semakin memperkuat telaahan terhadap pelayanan masyarakat.

Nicholy Henry (dalam Komorotomo, 1992 : 22) secara luas mengemukakan bagaimana administrasi dengan kepentingan umum. Dalam bahasan tersebut, Henry menyimpulkan bahwa tuntutan terhadap peran administration dalam pelayanan umum telah menjadi kajian yang sangat filosofis dan berumur panjang jauh sebelum Ilmu Administrasi Negara itu sendiri muncul dan berkembang. Secara simultan, ia memaparkan akar pemikiran-pemikiran

pelayanan masyarakat yang sebetulnya telah termaktub dalam konsep-konsep pemikiran Hegel, Jhon Locke maupun lainnya. Dalam analisisnya, Henry mengemukakan konklusi, bahwa sesungguhnya pelayanan masyarakat merupakan jiwa dasar dari penyelenggaraan administrasi negara. Tanpa pelayanan masyarakat maka sebetulnya seseorang yang menyelenggarakan tugas-tugas Negara atau pemerintahan bukanlah penyelenggaraan pekerjaan Administrasi Negara.

Memberikan batasan apa yang dimaksud dengan pelayanan masyarakat tersebut memang agak rumit. Seperti yang dikemukakan Komorotomo (1992), bahwa begitu luasnya ruang lingkup jasa pelayanan masyarakat, sehingga sangat sulit menginventarisasinya. Pelayanan umum tersebut dapat menyangkut bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, perusahaan, kesejahteraan sosial gizi, listrik, kebutuhan pangan dan lain sebagainya. Secara umum dapatlah dimengerti bahwa pengertian pelayanan masyarakat adalah aktivitas aparatur pemerintah dalam tingkatan apapun dalam jabatan apapun untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung. Apa yang menjadi objek pelayanan tersebut sangat tergantung kepada jenis pekerjaan yang dikelola oleh aparatur.

Menurut Moenir (2000: 16), bahwa "Proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan". Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun sekelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (2000 : 41) bahwa, "hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan".

Lebih lanjut Ndraha (1997 : 14) memberikan batasan pengertian pelayanan sebagai berikut:

"Pelayanan (*service*) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan atau tidak. Dalam hubungan ini dikenal adanya bawaan (sebagai manusia) dan hak pemberian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual

dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual ... lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah, kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak berian inilah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat".

Dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak berian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi sangat semakin menarik untuk diberikan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan fungsi pemberdayaan dan pembangunan (Rasyid, 1997 : 48). Berkaitan dengan hal itu, maka pemerintah dapat dikatakan merupakan suatu lembaga yang menyelenggarakan tugas negara. Tugas pemerintah itu menurut Kaufman (1976 : 26) adalah untuk melayani dan mengatur (*regulatory*), masyarakat. Kaufman menyatakan: Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Tindakan pemerintah yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Osborne dan Gaebler (2000 : 23), cara-cara tersebut antara lain:

1. Pemerintah lebih mengutamakan pelayanan, pengembangan, dan pengendalian (*customer – driven government*).
2. Pemerintah menumbuhkan volume persaingan sebagai suatu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (*competitive government*).
3. Pemerintah berorientasi pada pasar (*marketd – oriented government*)

Berkaitan dengan pengertian pelayanan umum tersebut di atas, dan dikaitkan dengan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan yang bermuara pada tugas-tugas pemerintah umum. Jika diuraikan satu persatu sesuai dengan bidang tugasnya, maka jenis pelayanan masyarakat yang dikelola pemerintahan kecamatan sangat luas, karena pada dasarnya dalam diri pemerintahan kecamatan melekat fungsi-fungsi pemerintah

yang merupakan cermin kegiatan negara. Pelayanan yang diberikan memang kebanyakan tidak bersifat teknis, tetapi lebih bersifat administrative- fungsional.

Pelayanan masyarakat sebagai aktivitas aparat kecamatan merupakan cermin perilakunya, secara filosofis seharusnya perilaku pelayanan aparat pemerintah kecamatan dalam masyarakat tersebut mencerminkan tuntutan-tuntutan yang diamanatkan oleh Pancasila dan UUD 1945, dimana aspek kedaulatan rakyat, pemetaan, keadilan, pengakuan terhadap hak-hak rakyat serta aspek ketuhanan (agama) tercermin di dalamnya. Dan secara teknis mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari tinjauan pustaka yang telah diuraikan, maka dapat ditentukan definisi konsep dan operasional penelitian sebagai berikut:

Perilaku aparat ialah tingkah laku para pegawai (aparat Kecamatan) baik perorangan maupun kelompok yang tercermin dalam aktivitas suatu mekanisme kerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terikat dengan tujuan negara dan terikat dengan berbagai tingkah peraturan perundang-undangan yang mengatur aktivitasnya.

Adapun indikator dari variabel X (Perilaku Aparat) antara lain:

- a. Kesopanan
- b. Kepedulian
- c. Kedisiplinan (Ndraha, 1997 : 38)

Kualitas layanan publik adalah tingkat mutu yang diharapkan, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan.

Adapun indikator dari Variabel Y (Kualitas Layanan Publik) antara lain:

- a. Kecepatan dan Ketepatan
- b. Semakin Murah
- c. Tersedia Ketika Diperlukan
- d. Adil (Gasperzs, 1997 : 2)

### C. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Bungin (2005 : 36) mengemukakan bahwa:

Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian

berdasarkan apa yang terjadi, pada umumnya penelitian ini menggunakan statistik induktif untuk menganalisis data penelitian.

Sehubungan dengan tujuan penelitian maka secara keseluruhan ini menggunakan metode survey, yaitu penelitian yang sampel diambil dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1995 : 3).

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk yang telah ataupun sedang mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) maupun KK (Kartu Keluarga) 2 (dua) bulan terakhir di Kantor Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Dalam menentukan sampel, Arikunto (1998 :120) menyatakan : “untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila populasi sebanyak kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga merupakan penelitian populasi. Jika subyeknya besar, maka dapat di ambil 10 – 15 % atau 20 – 25 % atau lebih.

Menurut pendapat di atas, maka penulis menentukan jumlah sampel yang diambil adalah 10% dari jumlah populasi (1.383 orang) yaitu menjadi 138 orang. Dimana semua sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah benar-benar sedang dan ataupun telah mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Selanjutnya untuk menentukan anggota sampel berdasarkan besarnya ukuran sampel yang telah ditentukan, digunakan teknik “Stratified Random Sampling”. Sampel di ambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Setelah data terkumpul, selanjutnya adalah pengolahan dan analisa data. Analisis data dilakukan dengan menelaah data yang diperoleh dari lapangan, baik data primer maupun data sekunder. Untuk mengetahui hubungan antara variabel Perilaku Aparat dengan Kualitas Layanan Publik digunakan rumus statistika, antara lain:

- a. Koefisien Korelasi Product Moment, digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat dipergunakan rumus korelasi product moment oleh Karl Person (Sugiyono, 2005 : 212)
- b. Uji Signifikan, digunakan untuk mengetahui seberapa besar perilaku aparat terhadap layanan publik dengan menggunakan uji t. (Sugiyono, 2005 :

- 216)
- c. Uji Determinasi, untuk mengetahui besarnya persentase perilaku aparat terhadap layanan publik di Kantor Camat Muara Bangkahulu Kota Bengkulu adalah rumus determinasi (Sugiyono, 2005 : 218)
  - d. Uji Regresi Linear, untuk menguji pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakan rumus statistik model Regresi Sederhana (Sugiyono, 2005 : 237).

#### D. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan dua variabel penelitian, pertama perilaku aparat sebagai variabel bebas (variabel x), kedua kualitas layanan publik sebagai variabel terikat (variabel y). Kedua tersebut akan dianalisis apakah mempunyai kolerasi atau tidak dan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Bagi suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta, perilaku dari para pelaksana tugas-tugas organisasi sangat menjadi perhatian, terutama yang berhubungan langsung dengan para pelanggannya. Perilaku yang baik tidak saja berguna bagi orang yang dilayani, tetapi akan sangat berguna juga bagi menjaga keharmonisan dan kondisi yang kondusif bagi organisasi itu sendiri. Dengan memiliki perilaku yang baik citra organisasi para pelanggannya akan menjadi baik pula. Demikian pula dengan organisasi pemerintah yang melayani kebutuhan masyarakat akan layanan publik. Sebelum masyarakat menilai hasil kerja dan organisasi, maka yang menjadi penilaian dan perhatian masyarakat adalah perilaku dari aparat yang memberikan pelayanan.

Tuntutan masyarakat saat ini terhadap perbaikan di berbagai sektor publik, menyebabkan semakin intensif pula campur tangan pemerintah dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Pemerintah yang dalam hal ini sebagai penyedia berbagai barang dan jasa publik (*public goods*), harus merespon setiap perubahan tersebut sehingga legitimasi setiap tuntutan masyarakat akan terpelihara pemerintah dalam merespon memberikan pelayanan dengan kualitas yang tinggi dan terus melakukan perbaikan terhadap perilaku aparat. Perbaikan terhadap perilaku aparat bertujuan untuk menciptakan pemerintah yang baik dan efektif, dalam arti melayani kebutuhan masyarakat secara optimal.

Seorang aparat seharusnya memiliki seperangkat pengetahuan untuk menganalisis berbagai problem yang dihadapi dengan cara objektif, dan melakukan berbagai pekerjaan seperti melayani masyarakat dengan perilaku yang baik sehingga menghasilkan layanan yang lebih baik mutunya, lebih cepat prosesnya, lebih bervariasi, yang akan mendatangkan kepuasan bagi masyarakat sebagai pelanggan, serta mempunyai tanggung jawab moral sebagai bagian etika profesi yang digelutinya. Perilaku aparat bukan merupakan bagian yang tersembunyi tetapi muncul dari penampilan, yang tampak melalui cara, sikap dan ucapannya. Hal ini akan sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Pamungkas (1996 : 206) bahwa “Eksresi keahlian tersebut tampak dalam perilaku”.

Dari hasil jawaban responden yang berjumlah 138 orang terhadap keseluruhan variabel penelitian yaitu: perilaku aparat dan kualitas layanan publik menunjukkan bahwa berdasarkan kategori jawaban yang telah ditetapkan, 26,78% dari jawaban responden menyatakan sikap sangat setuju, 47,83% dari jawaban responden menyatakan sikap setuju, 19,28% dari jawaban responden menyatakan sikap tidak ada pendapat, 4,89% jawaban responden menyatakan sikap tidak setuju, dan 1,23% jawaban responden menyatakan sikap sangat tidak setuju. Hasil jawaban responden ini memberikan gambaran bahwa berdasarkan kategori jawaban yang telah ditentukan, secara umum jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan sikap menyetujui apabila Pemerintah Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu harus memperbaiki variabel-variabel yang diteliti tersebut. Sikap responden ini terlihat dari jawaban questioner yang diberikan untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini. Dari hasil jawaban pada variabel perilaku aparat, 30,51% responden menyatakan sikap sangat setuju, 50,14% responden menyatakan sikap setuju, 14,20% responden menyatakan sikap tidak ada pendapat, 3,99% responden menyatakan sikap tidak setuju, dan 1,16% responden menyatakan sikap sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa 80,65% responden menginginkan agar aparat yang bertugas di Kantor Camat Muara Bangkahulu Kota Bengkulu berperilaku baik, dalam arti memiliki kesopanan, kepedulian dan kedisiplinan dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya, hasil jawaban responden terhadap questioner mengenai kualitas layanan publik menunjukkan, 23,04% responden menyatakan sangat setuju, 45,51% responden menyatakan setuju, 24,35% responden menyatakan tidak ada pendapat, 5,80% responden menyatakan tidak setuju, dan 1,30% responden menyatakan pendapat sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bila pemerintah Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dengan kata lain hal ini menggambarkan bahwa masyarakat Kecamatan Muara Bangkahulu menginginkan layanan publik yang dilaksanakan harus yang berkualitas dengan memperhatikan kecepatan dan keepatan pelayanan, semakin murah, tersedia ketika diperlukan dan keadilan.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh perilaku aparat terhadap kualitas layanan publik Kantor Camat Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa alat analisis statistik, yaitu korelasi person, koefisien determinasi, regresi linier sederhana, dan uji hipotesis. Dalam pelaksanaannya penulis menggunakan alat bantu yaitu program Statistical Product and Service Solution (SPSS) 18 for windows, merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer, kelebihan program ini adalah mempercepat perhitungan statistik dari yang sederhana sampai dengan yang rumit sekalipun.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,036, selanjutnya untuk mengetahui hubungan nilai  $r$  hitung (0,036) dikonsultasikan dengan nilai  $r$  tabel product moment dengan  $dk = 138 - 2$  untuk taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $r$  tabel 0,167. Sehingga dapat diketahui bahwa  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel ( $0,036 < 0,167$ ) artinya saat dilakukan penelitian ini telah terjadi hubungan yang linear negatif, yaitu semakin besar perilaku aparat maka semakin kecil kualitas layanan publik atau semakin kecil perilaku aparat maka besar kualitas layanan publik.

Nilai  $t$  tabel yang diperoleh adalah sebesar 1,656, karena nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $13,631 > 1,656$ ) maka  $H_0$  ada di daerah penolakan, berarti  $H_1$  diterima

artinya antara variabel perilaku aparat dan variabel kualitas layanan publik memiliki pengaruh. Dengan demikian perilaku aparat berparuh signifikan terhadap pelayanan publik di Kecamatan Muara Bangkahulu.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan alat bantu program SPSS 18 diperoleh bahwa nilai  $R$  Square = 0,001, yang berarti perilaku aparat berpengaruh terhadap kualitas layanan publik hanya 0,01% sedangkan sisanya 99,99% dipengaruhi oleh faktor lain. Adapun faktor penyebab lain yang bukan disebabkan oleh perilaku aparat (tidak termasuk dalam penelitian). Hal ini sejalan dengan hasil kajian dan pembahasan Dr. Hardiyansyah Dosen Kopertis Wilayah II dpk pada Univ. Bina Darma, diperoleh kesimpulan bahwa faktor-faktor dominan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut: (1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) Pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi. Keenam faktor tersebut, baik secara bersama-sama ataupun secara parsial dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. (<http://blog.binadarma.ac.id/hardiyanah/?p=5>)

Selanjutnya untuk memprediksi seberapa jauh nilai variabel terikat berperan dari variabel bebas yaitu Hubungan Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik di Kecamatan Muara Bangkahulu dapat dilakukan dengan uji regresi linear ini. Dari hasil perhitungan tersebut, berdasarkan rumus  $Y = a + bX$  maka didapat persamaan regresi linier sederhana  $Y = 3,925 + 0,029X$  artinya bahwa jika tidak ada penambahan perilaku aparat maka kualitas pelayanan publik sebesar 3,925, dan jika ada penambahan perilaku aparat maka kualitas pelayanan publik sebesar 0,029.

#### E. Kesimpulan

Sebagai penutup, berikut disampaikan kesimpulan dari penelitian tersebut antara lain:

- a. Perilaku aparat yang meliputi kesopanan, kepedulian, dan kedisiplinan, mempengaruhi kualitas layanan publik yaitu kecepatan dan ketepatan, semakin murah, tersedia ketika diperlukan, dan adil. Masih rendahnya kualitas layanan publik di

Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu disebabkan masih kurang baiknya perilaku aparat yang bertugas di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.

- b. Hasil analisis dengan uji signifikan menunjukkan berpengaruh positif dan cukup signifikan, sedangkan hasil hasil determinasi menegaskan pengaruh perilaku aparat terhadap kualitas layanan publik di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu cukup kuat. Di samping karena pengaruh perilaku aparat juga diketahui masih terdapat faktor-faktor lain yang turut memberikan kontribusi pengaruhnya terhadap kualitas layanan publik.

#### Daftar Pustaka

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara.2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Albrecht. 1991. *Metode Penelitian Ilmu Pengetahuan Sosial*. Terjemahan, Semarang: IKIP Semarang – Press.
- Arikunto, Suharsimi, 1998: *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan, 2005, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Edisi 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Dimiyati dan Mudjiono. 1999. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. Utama
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard, 1995, *Manajemen Perilaku Organisasi, Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Penerjemah : Agus Dharma Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Huseini, Martani, 1989, *Perencanaan Strategik Dalam Organisasi*, Jakarta, PAU Ilmu-ilmu Sosial UI.  
<http://blog.binadarma.ac.id/hardiyansyah/?p=5>
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Kumorotomo, Wahyuni, 1992. *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali press.
- Moenir, H.A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Nasir, Mohammad, 1998, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997: *Budaya Organisasi*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Pamudji, S. 1995, *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Jakarta, Bumi. Aksara.
- Rasyid, M. Ryaas, 1997: *Jurnal Ilmu Pemerintahan (Edisi 6)*, Jakarta, IIP Press.
- Siagian, Sondang P, 2004, *Filsafat Administrasi*, Edisi Revisi, Jakarta : Bumi Aksara.
- Simon, 1982, *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa : Dianjung), Jakarta : Penerbit Bina Aksara.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : CV. Alfabeta
- ....., 2005. *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan kedelapan Bandung, CV. Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2003, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Tjiptono Fandy, 1998, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andy Yogyakarta.
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja*, Jakarta: PT. Golden Terayon Press.
- Winardi, 2004, *Manajemen Perilaku Organisasi*, edisi revisi, Jakarta : Prenada Media.
- Ranupandojo dan Suad Husnan, 1996, *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta.