

Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi

Usnaldi¹, Yuan Harry Purnama²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, Menara Siswa, Bogor

email : usnaldi@menarasiswa.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan publik belum seperti yang diharapkan misalnya prosedur pelayanan berbelit, kurang konsisten, serta masih dijumpai tindakan berindikasi penyimpangan. Perumusan dalam penelitian ini yaitu (1) Bagaimana Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi; (2) Bagaimana Pengaruh Keterampilan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi; (3) Sejauh mana pengaruh Perilaku Birokrasi dan Keterampilan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Perilaku Birokrasi dan Keterampilan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. Pendekatan dalam penelitian ini adalah survei dan jenis penelitiannya deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan studi dokumentasi, observasi, riset kepustakaan serta penyebaran angket kepada 76 orang. Persamaan regresi berganda diperoleh bahwa : (1) Setiap terjadi kenaikan X1 satu satuan akan diikuti tingkat kenaikan perubahan Perilaku Birokrasi sebesar 0.477; (2) Setiap terjadi kenaikan X2 satu satuan akan diikuti kenaikan perubahan Keterampilan Pegawai sebesar 0.418. Uji hipotesis variabel X1 dengan variabel Y diperoleh $t\text{-hitung} = 11.364$, signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, menolak H_0 dan menerima H_a . Karena $t\text{-hitung} = 11.364 > t\text{-tabel} = 1.980$, maka terdapat pengaruh positif yang signifikan Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. dan variabel X2 dengan Y, $t\text{-hitung} = 11.174$, signifikansi $0,000 < 0,050$. Artinya, menolak H_0 dan menerima H_a . Karena $11.174 > t\text{-tabel} = 1.980$, maka terdapat pengaruh positif yang signifikan Keterampilan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. Sedangkan secara integratif dengan "Uji F", dan $F\text{-hitung} = 73.620 > F\text{-tabel} = 3.99$, maka H_0 ditolak dan Haditerima. Berarti secara simultan terdapat pengaruh positif yang signifikan Perilaku Birokrasi dan Keterampilan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. Kontribusi pengaruh secara simultan dari X1 dan X2 dengan Y yaitu 66,9%. Berdasarkan hasil penelitian diketahui keterampilan pegawai memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan Perilaku Birokrasi sehingga Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi perlu meningkatkan keterampilan pegawai agar masyarakat yang dilayani lebih terpuaskan.

Kata Kunci : Perilaku, Keterampilan Kerja, Kualitas Pelayanan

Abstract

The quality of public services is not as expected, for example, the service procedures are complicated, less consistent, and there are still actions with indications of irregularities. The formulations in this study are (1) How is the Influence of Bureaucratic Behavior on the

Quality of Public Services in the Regional Secretariat of Sukabumi Regency; (2) How is the Influence of Employee Skills on the Quality of Public Services in the Regional Secretariat of Sukabumi Regency; (3) The extent to which the influence of Bureaucratic Behavior and Employee Skills on the Quality of Public Services in the Regional Secretariat of Sukabumi Regency. While the aim is to determine the extent of the influence of Bureaucratic Behavior and Employee Skills on the Quality of Public Services in the Regional Secretariat of Sukabumi Regency. The approach in this research is a survey and the type of research is descriptive quantitative. The technique of collecting data is by studying documentation, observation, library research and distributing questionnaires to 76 people. Multiple regression equations are obtained that: (1) Every time there is an increase in X1 of one unit, it will be followed by an increase in changes in Bureaucratic Behavior of 0.477; (2) Every time there is an increase in X2 of one unit, it will be followed by an increase in changes in Employee Skills of 0.418. Hypothesis testing of the X1 variable with the Y variable obtained $t\text{-count} = 11,364$, significance $0.000 < 0.05$. That is, reject H_0 and accept H_a . Because $t\text{-count} = 11,364 > t\text{-table} = 1,980$, then there is a significant positive effect of Bureaucratic Behavior on the Quality of Public Services in the Regional Secretariat of Sukabumi Regency. and variable X2 with Y, $t\text{-count} = 11,174$, significance $0.000 < 0.050$. That is, reject H_0 and accept H_a . Because $11,174 > t\text{-table} = 1,980$, then there is a significant positive effect of Employee Skills on the Quality of Public Services in the Regional Secretariat of Sukabumi Regency. While integratively with "F test", and $F\text{-count} = 73.620 > F\text{-table} = 3.99$, then H_0 is rejected and H_a is accepted. It means that simultaneously there is a significant positive effect of Bureaucratic Behavior and Employee Skills on the Quality of Public Services in the Regional Secretariat of Sukabumi Regency. The simultaneous influence of X1 and X2 with Y is 66.9%. Based on the results of the study, it is known that employee skills have a smaller influence than bureaucratic behavior so that the Regional Secretariat of Sukabumi Regency needs to improve employee skills so that the people served are more satisfied.

Keywords: Behavior, Work Skills, Service Quality

PENDAHULUAN

Otonomi Daerah yang diberikan kepada kabupaten dan kota meliputi seluruh sektor kewenangan administrasi selain kewenangan yang telah dijalankan oleh pemerintah pusat dan propinsi, termasuk pekerjaan publik, kesehatan, pendidikan, kebudayaan, pertanian, transportasi, industri, perdagangan, investasi, lingkungan hidup, urusan tanah, koperasi dan tenaga kerja. Dasar pemberian otonomi oleh pemerintah pusat kepada Kabupaten/Kota yaitu melaksanakan pemberdayaan kewenangan yang luas dan bertanggung jawab secara profesional diwujudkan dengan peraturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya serta tindakan pelaksanaan perimbangan keuangan antarpemerintah pusat dan daerah, sehingga kabupaten/kota dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan potensi dan keaneka ragaman daerah.

Pelaksanaan otonomi daerah sampai saat ini telah berjalan kurang lebih tiga belas tahun. Namun durasi waktu tersebut, belum menunjukkan hasil maksimal sebagaimana diharapkan. Untuk memenuhi kewajiban dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah diperhadapkan dengan berbagai masalah. Salah satu permasalahan adalah perilaku birokrasi daerah dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan, baik yang bersifat rutin maupun pembangunan. Perilaku birokrasi merupakan tolak ukur tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak

langsung. Para pelayan publik memiliki tanggungjawab besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan, karena selama ini jika mendengar “perilaku birokrasi” telah termindset dalam pikiran masyarakat akan menghadapi perilaku pelayanan yang prosedurnya rumit, berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai”.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Oleh karena itu pemerintah perlu mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut terutama mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perilaku birokrasi, apalagi saat ini negara Indonesia sudah mulai menerapkan good governance, berdasarkan aturan United Nations Development Programme (UNDP) sebagai indikator terrealisasinya reformasi birokrasi yang mengedepankan 9 prinsip yakni partisipasi masyarakat, tegak supremasi hukum, transparansi, stakeholder, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis. Maka solusi paling mendasar adalah mereformasi kembali dan meningkatkan kualitas perilaku birokrasi dalam pelayanan kepada publik di instansi pemerintahan.

Pelayanan Publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. (LAN,2006). Masyarakat dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh birokrat pemerintah tergantung pada bagaimana harapan masyarakat terhadap layanan dibandingkan dengan layanan yang diterima. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai baik dan memuaskan. Jika layanan melampaui harapan masyarakat, maka layanan dinilai memiliki kualitas yang ideal. Sebaliknya jika layanan diterima masyarakat rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai buruk.

Mengingat sangat pentingnya eksistensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam bidang kegiatan pemerintahan yang disebutkan dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur, khususnya pegawai negeri, karena itu setiap aparatur dituntut mempunyai pengetahuan dan keterampilan kerja untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi sebaliknya, di mana banyak aparatur pemerintah daerah kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi relatif kurang optimal.

METODE

Desain atau rancangan penelitian merupakan suatu bentuk pendekatan yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan langkah-langkah praktis terhadap suatu obyek yang menjadi masalah. Desain penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui hubungan nilai variabel pengaruh terhadap variabel yang dipengaruhi, pendekatan ini memberikan suatu gambaran permasalahan dari kedua jenis variabel tersebut.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:54), penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Jadi tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam perkembangannya, selain menjelaskan

tentang situasi atau kejadian yang sudah berlangsung, penelitian deskriptif juga dirancang untuk membuat komparasi maupun untuk mengetahui hubungan satu variabel kepada variabel lain. Karena itu pula penelitian komparasi dan korelasi juga dimasukkan dalam kelompok penelitian deskriptif

Bentuk hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal yaitu hubungan bersifat sebab akibat. Artinya, tinggi-rendahnya nilai variabel bebas, yakni X_1 (Perilaku Birokrasi) dan X_2 (Keterampilan Kerja) berpengaruh terhadap tinggi-rendahnya variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi.

Populasi, Sampel, Besarnya Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2010 : 130), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan Sugiyono (2011:117), mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah semua masyarakat yang menggunakan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kepegawaian di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi.

Menurut Margono (2010:121), sampel adalah bagian dari populasi diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Hal senada dikemukakan oleh Sugiyono (2011:117) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Suharsimi Arikunto (2010:112) mengemukakan bahwa "sampel adalah sebagian atau wakil yang diteliti". Sampel penelitian ini adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi (pengguna pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi).

Jumlah sampel berdasarkan pendapat Roscoe seperti dikutip Sekaran (2006:5) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam semua penelitian. Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel responden pengguna pelayanan mudah ditemui pada lokasi penelitian. Dasar pengambilan teknik *convenience sampling* ini tidak menjadi permasalahan atau menurunkan kualitas hasil penelitian karena bagaimanapun rumitnya teknik yang digunakan tidak menjamin *representativeness*/ keterwakilan, maka yang terpenting adalah sampel yang representatif atau benar-benar mewakili populasi (Healey, 2002). Berdasarkan uraian di atas, maka sampel penelitian ini sebanyak 76 responden.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Untuk lebih jelasnya mengenai kedua jenis variabel dimaksud dapat diperhatikan penjelasan di bawah ini.

1. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi / yang menjadi sebab berubahnya/timbulnya variabel dependen/terikat (Sugiyono, 2011:59).

Variabel bebas yang dimaksudkan, yaitu terdiri dari :

- a. Variabel X_1 -nya adalah. Perilaku Birokrasi.

Miftah Thoha (2005:34) mengemukakan bahwa: "Perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya" Sedangkan pengertian perilaku menurut Sondang P. Siagian (2003 : 12) adalah keseluruhan tabiat dan sifat seseorang yang tercermin dalam ucapan dan tindak tanduknya sebagai anggota suatu organisasi.

- b. Variabel X_2 adalah Keterampilan Kerja.

Menurut Prayitno (BKN, 2003:11) : Keterampilan yaitu kemampuan untuk menunjukkan tugas pada tingkat kriteria yang dapat diterima secara terus menerus dengan kegiatan yang paling sedikit.

2. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011 : 59). Variabel terikat (Y) yang dimaksudkan penulis dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik.

Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu, memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal supaya tercipta kepuasan dan keberhasilan.”. Untuk memberikan pelayanan baik kepada masyarakat sebagaimana upaya pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pembinaan dan arahan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang baik yaitu tepat, cepat dan transparan atau adil tidak membedakan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lain. Dalam penelitian ini indikator Kualitas Pelayanan publik adalah 1) Tepat : Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan; 2) Cepat; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. 3) Murah; pelayanan yang diinginkan dengan biaya murah; 4) Ramah: sopan dan berpedoman pada etika profesi. Berdasarkan penjelasan di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini ditindaklanjuti dengan menguraikan variabel bebas dan variabel terikat menjadi beberapa indikator yang dijadikan rujukan untuk membuat pertanyaan atau pernyataan yang dikemas menjadi sebuah kuesioner (angket) sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Bebas

VARIABEL X₁ : Perilaku Birokrasi		
Dimensi	Indikator	Butir
1) Karakteristik individu	• kemampuan,	1
	• kebutuhan,	2
	• kepercayaan,	3
	• pengalaman	4
	• pengharapan	5
1) Karakteristik birokrasi	• hierarki tugas-tugas	6
	• wewenang,	7
	• tanggung jawab	8
	• sistem <i>reward</i>	9
	• sistem control	10
Sumber : Thoha (2008: 35)		
Variabel X₂ : Keterampilan Kerja Pegawai		
Dimensi	Indikator	Butir

1. Keterampilan teknik	• Mengoperasikan komputer	11
2. Keterampilan administratif	• Mengurus, dan mencatat informasi	12-13
3. Keterampilan hubungan manusia	• Mengikuti kebijakan dan prosedur	14-15
4. Keterampilan diagnostik	• menciptakan hubungan yang baik	16
	• memberi motivasi dan bimbingan	17
	• Kecermatan	18
	• Kreatif dan inovatif	19-20
Sumber : Silalahi (2002:56)		

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Terikat

VARIABEL Y : Kualitas Pelayanan Publik		
Dimensi	Indikator	Butir
Tepat	• Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	21
	• Prosedur pelayanan mudah dipahami	22
Cepat	• Bertanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan pelayanan	23-24
	• Pelaksanaan pelayanan tepat waktu	25-26
Murah	• Pelayanan diterima dengan biaya murah	27-28
Ramah	• Disiplin, sopan dan ramah	29-30
Sumber : Idup Suhady (2000:25)		

PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Korelasi

a. Hasil analisis hubungan secara parsial

Tabel 4.7 Analisis hubungan antara variabel X_1 dengan variabel Y
Correlations

		Kualitas Pelayanan Publik	Perilaku Birokrasi
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan Publik	1,000	,797
	Perilaku Birokrasi	,797	1,000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan Publik	.	,000
	Perilaku Birokrasi	,000	.
N	Kualitas Pelayanan Publik	76	76
	Perilaku Birokrasi	76	76

Sumber : SPSS versi 21 for Window

Hubungan antara Perilaku Birokrasi dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi memiliki nilai *pearson correlation* adalah 0,797. Jadi atas dasar hal itu, maka tingkat keeratan koefisien korelasinya adalah kuat. Sebab, nilai 0,797 berada pada interval 0,600 – 0,799.

Tabel 4.8 Analisis hubungan antara variabel X₂ dengan variabel Y

		Kualitas Pelayanan Publik	Keterampilan Kerja
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan Publik Keterampilan Kerja	1,000 ,792	,792 1,000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan Publik Keterampilan Kerja	. ,000	,000 .
N	Kualitas Pelayanan Publik Keterampilan Kerja	76 76	76 76

SPSS versi 21 for Window 2017

Hubungan antara Keterampilan Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi memiliki nilai *pearson correlation* adalah 0,792. Jadi atas dasar itu, maka tingkat keeratan koefisien korelasinya adalah kuat. Sebab, nilai 0,792 berada pada interval 0,600–0,799.

b. Analisis hubungan secara integrative

Tabel 4.9 Hubungan antara variabel X₁ dan X₂ dengan variabel Y

		Kualitas Pelayanan Publik	Perilaku Birokrasi	Keterampilan Kerja
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Birokrasi Keterampilan Kerja	1,000 ,797 ,792	,797 1,000 ,890	,792 ,890 1,000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Birokrasi Keterampilan Kerja	. ,000 ,000	,000 . ,000	,000 ,000 .
N	Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Birokrasi Keterampilan Kerja	76 76 76	76 76 76	76 76 76

Hubungan antara Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi memiliki nilai *pearson correlation* adalah 0,890. Jadi atas dasar itu, maka tingkat keeratan koefisien korelasinya adalah sangat kuat. Sebab nilai 0890 berada pada interval 0,800 – 1,000.

2. Hasil Analisis Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 4.10
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	,818 ^b	,669	,659	2,65175	,669	73,620	2	73	,000	1,583

a. Predictors: (Constant), Perilaku Birokrasi, Keterampilan Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

SPSS versi 21 for Window 2017

Berdasarkan *Model Summary*, pengaruh variabel Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi diperoleh $(r^2) (0,818)^2 = 0.669$, artinya Perilaku Birokrasi Dan

Keterampilan Kerja Pegawai memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi sebesar 66,9%. Hal ini menunjukkan pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai lebih besar daripada pengaruh variabel lain yang tidak diteliti.

3. Hasil Analisis Regresi

Model persamaan regresi yang baik adalah memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain uji normalitas, multikolinieritas, uji Heterokedastisitas dan auto korelasi. **Hasil Uji Hipotesis**

Dalam penelitian ini uji hipotesis menggunakan analisis secara *parsial* maupun secara bersama-sama (*simultan*) antara variabel bebas yaitu Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi.

Agar diketahui hasil uji hipotesis penelitiannya, maka secara parsial dapat dilakukan dengan membandingkannya “ t_{hitung} ” dengan “ t_{tabel} ” pada *two tail test* (uji dua pihak) memiliki kesalahan 0,05 atau 5%, dengan $n = 76$, maka didapat nilai t_{tabel} sebesar 1.980.

Persamaan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh variabel X_1 dan Y dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17 Uji Hipotesis X_1 dengan T_{hitung}

Coefficient ^a s											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,420	3,360		1,910	,060					
	PerilakuBirokra	,859	,076	,797	11,364	,000	,797	,797	,797	1,000	1,000

^a.Dependent Variable: KualitasPelayananPublik

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi diperoleh nilai $t_{hitung} = 11.364$ dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$. Dikarenakan nilai $t_{hitung} =$

$11.364 > t_{tabel} = 1.980$, maka menolak H_0 dan menerima H_1 artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi.

Sedangkan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh variabel X_2 dan Y dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.18 Uji Hipotesis X_2 dengan T_{hitung}

Coefficient ^a s											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,573	3,314		2,285	,025					
	KeterampilanKe	,831	,074	,792	11,174	,000	,792	,792	,792	1,000	1,000

^a.Dependent Variable: KualitasPelayananPublik

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai $t_{hitung} = 11.174$ dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$, artinya menolak H_0 dan menerima H_1 dan dikarenakan nilai $t_{hitung} = 11.174 > t_{tabel} = 1.980$, maka terdapat pengaruh positif yang signifikan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi.

Selanjutnya, untuk menguji hipotesis secara *simultan* pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi dapat dilakukan dengan melihat F_{hitung} atau rumus Anova.

Dari output hasil olah data dengan menggunakan *Software SPSS versi 21 for Window* diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.19 Uji Hipotesis Integratif dengan Anova
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1035,352	2	517,676	73,620	,000 ^a
	Residual	513,319	73	7,032		
	Total	1548,671	75			

a. Predictors: (Constant), PerilakuBirokrasi, KeterampilanKerja

b. Dependent Variable: KualitasPelayananPublik

Berdasarkan tabel anova, dapat diketahui Pengaruh variabel bebas yang terdiri dari Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi memiliki nilai *significant* $0.00 < 0.05$ dan $F_{\text{hitung}} = 73.620 > F_{\text{tabel}} = 3.99$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti secara simultan terdapat pengaruh positif yang signifikan Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program *Software SPSS versi 21 for Window* diperoleh koefisien variabel Perilaku Birokrasi (X_1) adalah 0.477 dan koefisien variabel Keterampilan Kerja Pegawai (X_2) adalah 0.418. Sedangkan konstanta sebesar 4.800, dengan demikian dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut $Y = 4.800 + 0.477 X_1 + 0.418X_2$.

Hal ini berarti setiap ada penambahan rata-rata terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 0.477 untuk setiap perubahan satu satuan dalam variabel Perilaku Birokrasi (X_1) dan apabila variabel Keterampilan Kerja Pegawai (X_2) dan konstanta dianggap tetap. Selanjutnya setiap ada penambahan rata-rata terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 0.418 untuk setiap perubahan satu satuan dalam variabel Keterampilan Kerja Pegawai (X_2) apabila variabel Perilaku Birokrasi (X_1) dan konstanta dianggap tetap.

Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dapat diketahui besarnya pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependen (Y), sebagai berikut :

Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear secara parsial dengan menggunakan rumus statistik yang penulis hitung dengan bantuan program *Software SPSS versi 21 for Window* menunjukkan hasil ternyata Perilaku Birokrasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. Hal ini dapat dilihat dari tabel "*Model Summary*" besarnya koefisien determinasi parsial (r^2) adalah $(0.797)^2 = 0.636$. Artinya Perilaku Birokrasi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi sebesar 63,6%.

Adapun pengaruh variabel lain yang tidak diteliti terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi (Y) adalah sebesar 36,4%.

Pengaruh Keterampilan Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear secara parsial dengan menggunakan program *Software SPSS versi 21 for Window* menunjukkan hasil Keterampilan Kerja Pegawai (X_2) memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. Hal ini dapat dilihat dari tabel “*Model Summary*” besar pengaruhnya (r^2) adalah $(0.792)^2 = 0.628$. Artinya Keterampilan Kerja Pegawai memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi sebesar 62,8%. Adapun pengaruh variabel lain yang tidak diteliti terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi adalah sebesar 37,2%.

Pengaruh Perilaku Birokrasi dan Keterampilan Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi

Berdasarkan analisis regresi linear berganda secara simultan dari tabel “*Model Summary* yaitu (r^2) $(0.818)^2 = 0.669$ artinya Pengaruh Perilaku Birokrasi dan keterampilan Kerja Pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi sebesar 66,9%. Selanjutnya berdasarkan tabel anova diketahui $F_{hitung} = 73,620$, df pembilang = 2 dan df penyebut = 73 pada taraf signifikansi 5% = 3,13, maka $F_{hitung} = 73,620 > F_{tabel} = 3,13$ maka variabel Perilaku Birokrasi dan Keterampilan Kerja Pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. Dengan demikian, pengujian hipotesis menolak H_0 dan menerima H_1 artinya secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan Perilaku Birokrasi dan Keterampilan Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. Sedangkan Hubungan Perilaku Birokrasi dan Keterampilan Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi memiliki nilai *pearson correlation* adalah 0,890.

Jadi atas dasar itu, maka tingkat keeratan koefisien korelasi adalah sangat kuat. Sebab nilai 0,890 pada interval 0,800 – 1,000. Maka dapat dikatakan semakin baik Perilaku Birokrasi dan Keterampilan Kerja Pegawai maka akan semakin baik pula Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, Kamal. 2003. *Perilaku Organisasi dalam Birokrasi Pemerintahan*. Yogyakarta : CEPLAS dan Pustaka Raj
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ainur Ahmad. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Dwiyanto, Agus 2005. *Kepemimpinan sebagai Ilmu dan Seni*. Liberty. Yokyakarta.
- Hariandja, Denny, B.C, 1999, *Birokrasi Nan Pongah, Belajar dari Kegagalan Orde Baru*, Kanisius, Jakarta
- Hasibuan, Malayu SP, 2001, *Manajemen Sumber Daya Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Immanuel, Yaduhu. 2006. *Pengaruh Pengembangan Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Efktivitas Keorganisasian Lembaga Perkreditan Desa di Bali*(Studi di

- Kabupaten Badung Propinsi Bali). Bandung: Program Pascasarjana UNPAD.
Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP /M.PAN/7/2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/ KEP M.PAN/2/2004
*Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik*
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik.* Jakarta: LAN.
Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan
Publik.* Jakarta: LAN
- Margono, S. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan.* Jakarta : PT. Rineka Cipta
Moehariono, 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.*
Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moenir. 2005. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia.* Jakarta: PT Bumi
Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, penerbit PT.
Remaja Rosdakarya. Bandung
- Ndraha, Talizidui. 2003. *Budaya Organisasi.* Jakarta : PT. RadjaGrafindo Persad
- Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 25 Tahun 2012 tentang *Organisasi
Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sukabumi*
- Rainey, W dan Steinbauer. 2007. *The Element of Administration Development.* Ithaca:
Cornell University Press.
- Robbins, Stephen. 2003. *Perilaku organisasi (Organizational behavior).*
Jakarta: Salemba Empat
- Riduwan, 2012. *Dasar-dasar Statistika.* Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi.* Raja Grafindo Persada:
Jakarta
- Santosa, Pandji. 2008. *(Administrasi Publik) Teori dan aplikasi good governance.*
Bandung: PT Refika Aditama.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis.* Malang : Penerbit UMM Press.
Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja,* Mandar
Maju, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta : Bumi
Aksara
- Siagian, Sondang P. 2003. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi.* Jakarta: PT.
Gunung Agung.
- Sudjana, 2001, *Metoda Statistika,* Tarsito, Bandung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*
Bandung: Alfabeta. Bandung: Alfabeta
- Silalahi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : Mandar Maju
- Tjokroamidjoyo, Bintoro, 2003, *Perencanaan Pembangunan,* Gunung
Agung Jakarta.