

Analisis Perilaku Aparat Birokrasi Pemerintahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar

*Analysis of Government Bureaucratic Apparatus Behavior in Providing Public Services in
Tutar District, Polewali Mandar Regency*

Juharni*¹, Abdul Rauf², Andi Musfirah^{3*}

Email: juharni@universitasbosowa.ac.id

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa

²Pemerintah Daerah Kabupaten Polewali Mandar

³Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pejuang Republik Indonesia

Diterima: 10 Mei 2023 / Disetujui: 30 Agustus 2023

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji pengaruh tindakan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di wilayah Kecamatan Tubbi Taramanu, Kabupaten Polewali Mandar dengan menggunakan metode penelitian deskriptif yang mengadopsi pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menyajikan dan menganalisis fenomena secara obyektif serta mencapai kesimpulan berdasarkan data berbentuk angka yang diobservasi. Populasi penelitian terdiri dari 25 Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah diangkat atau dinyatakan definitif dalam tugasnya di kantor Kecamatan Tutar, Kabupaten Polewali Mandar. Karena jumlah populasi yang kecil, seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Data penelitian diperoleh dari sumber-sumber utama dan tambahan yang relevan dengan tujuan penelitian. Kuesioner dan pendekatan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Validitas konstruksi dan isi diuji untuk memastikan kualitas data. Dalam analisis data, digunakan statistik deskriptif untuk menguji hipotesis dan menggambarkan karakteristik sampel dari variabel yang dievaluasi. Hasil temuan menunjukkan bahwa perilaku pegawai memiliki pengaruh besar terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tutar, Kabupaten Polewali Mandar. Nilai t hitung sebesar 2,837, yang melebihi nilai t tabel sebesar 1,708, dengan tingkat signifikansi $0,009 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel perilaku memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan di kantor tersebut. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_a) diterima, dan hipotesis nol (H_0) ditolak

Kata Kunci: Birokrasi, Perilaku Aparat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of employees' actions on the quality of public services in the Tubbi Taramanu Sub-district, Polewali Mandar Regency, using a descriptive research method adopting a quantitative approach. This approach aims to present and analyze phenomena objectively and reach conclusions based on numerical data observed. The research population consists of 25 civil servants (PNS) who have been appointed or definitively assigned to their tasks in the Tutar Sub-district Office, Polewali Mandar Regency. Due to the small population size, the entire population is used as the research sample. Data for the study were obtained from primary and additional sources relevant to the research objectives. Questionnaires and documentation approaches were used to collect data. Construction and content validity were tested to ensure data quality. In the data analysis, descriptive statistics were used to test hypotheses and describe the sample characteristics of the evaluated variables. The findings indicate that employee behavior has a significant impact on the services at the Tutar Sub-district Office, Polewali Mandar Regency. The t -value of 2.837 exceeds the critical t -value of 1.708, with a significance level of $0.009 < 0.05$. This result indicates that the variable of employee behavior has a significant effect on the services at the office. Therefore, the alternative hypothesis (H_a) is accepted, and the null hypothesis (H_0) is rejected

Keywords: Bureaucracy, Apparatus Behavior, Public Service



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik, yang dilakukan melalui lembaga pemerintah di tingkat Nasional, daerah, dan badan usaha milik negara. Informasi yang terbuka pada saat ini sehingga masyarakat dapat mengkritik layanan pemerintah. Akibatnya, substansi administrasi memainkan peran penting dalam mengendalikan dan mengarahkan tindakan organisasi jasa untuk mencapai tujuan.

Pemerintah memberikan layanan publik sebagai bagian dari pelaksanaan administrasi publik. Menurut Munir (2014), pelayanan adalah suatu proses untuk memenuhi kebutuhan dengan melibatkan interaksi langsung antara individu. Di sisi lain, Gonroos (ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya melibatkan interaksi dua arah antara penyedia layanan dan penerima layanan, yang bertujuan untuk mengatasi masalah dan harus didasarkan pada semangat pelayanan. Layanan publik dirancang untuk berlaku dalam semua bentuk layanan dan harus memiliki akuntabilitas yang beragam (Ningtyas, 2017).

Dengan demikian, pada prinsipnya pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya.

Reformasi administrasi dijalankan dengan maksud untuk meningkatkan mutu layanan serta membuatnya menjadi lebih efisien, efektif, dan mudah dijangkau oleh berbagai kalangan masyarakat. Menurut Dian Puspitasari, dkk. (2014) yang mengutip Zauhar, reformasi administrasi diartikan sebagai tindakan yang disengaja dan direncanakan untuk merubah struktur dan prosedur birokrasi, termasuk reorganisasi atau aspek kelembagaan, sikap dan perilaku birokrat, serta dimensi perilaku lainnya. Tujuan dari perubahan ini adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi atau menciptakan administrasi yang efisien, sehingga dapat menjamin pencapaian tujuan pembangunan nasional. Pemerintah kabupaten dan instansi bawahannya bertanggung jawab sepenuhnya dalam menjalankan pembangunan masyarakat melalui penyediaan layanan yang memadai. Kualitas pekerjaan, kecepatan pelaksanaan, pencapaian harapan klien, dan ketepatan waktu penyelesaian tugas, semuanya merupakan aspek yang terkait dengan pelayanan.

Pelayanan publik saat ini menjadi fokus perhatian karena mutu layanan yang diberikan oleh petugas pemerintah rendah. Seperti yang menjadi keluhan masyarakat, hampir setiap warga yang berhadapan dengan lembaga pemerintah dihadapkan pada petugas yang tidak memiliki etika yang memadai, pengetahuan yang terbatas, kelambatan dalam memberikan pelayanan, kurangnya kecermatan, dan kurangnya tindakan profesionalisme (Rasyid, 1997). Sehingga dalam melaksanakan pelayanan perlu ditunjang oleh kompetensi dari para birokrat. Peningkatan kompetensi dapat dilakukan dengan pelatihan dan pengembangan dengan cara program studi lanjut dan rapat evaluasi bertahap (Aliyyah, 2021)

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menghasilkan transformasi signifikan dalam kehidupan individu, memberikan dampak yang jelas terhadap sikap dan perilaku dalam konteks kehidupan nasional. Kemajuan ini memiliki implikasi terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat lokal terhadap organisasi yang didukung oleh pendanaan publik. Pemerintah adalah lembaga yang memiliki wewenang untuk memenuhi tuntutan pelayanan. Pada awalnya, pemerintah didirikan dengan maksud

menyediakan berbagai macam bantuan kepada masyarakat setempat. Karena itu, dapat disampaikan bahwa menurut Ndraha (2010), "Pemerintah adalah suatu sistem multiproses yang bertujuan untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan serta tuntutan yang muncul terhadap barang, jasa pasar, layanan publik, dan administrasi sipil." Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada warga yang memerlukan layanan tersebut dianggap kurang memadai dan terkesan diskriminatif, dengan membedakan berdasarkan faktor ekonomi dan status sosial, serta memberikan layanan yang berbeda-beda tergantung pada status individu yang dilayani.

Prinsip pelayanan yang diberikan kepada wilayah harus mencerminkan kesetaraan bagi seluruh warga negara, karena menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjunjung tinggi konsep kesetaraan bagi semua individu dalam masyarakat (Romual Parasian Siahaan, 2014). Mengingat bahwa pemerataan harus dipahami dengan asumsi ada pemerintahan yang layak, dimana keistimewaan warga diperhatikan, inilah salah satu kesulitan yang kita hadapi (Dimiyati dalam Adi Sutojo, 2014:9).

Birokrasi pemerintah pada dasarnya dibingkai untuk mewujudkan kewajiban otoritas publik dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan administrasi publik, dengan tujuan agar majelis mekanik peraturan memiliki komitmen untuk melayani kepentingan daerah setempat. Namun demikian, warga masyarakatlah yang mengelola organisasi ini. Dalam berbagai lembaga pemerintahan, sikap dan tindakan para petugas birokrasi masih sering kali tidak mampu memberikan pelayanan yang adil dan memuaskan bagi kepentingan masyarakat. Pelaksanaan tugas sering kali terasa kaku, lambat, dan kurang responsif akibat keyakinan yang kokoh dianut oleh petugas pemerintah yang melaksanakan tugas.

Penilaian kinerja dalam suatu organisasi, terutama dalam konteks organisasi publik (pemerintah), dapat dilakukan dari dua sudut pandang, yaitu kinerja keseluruhan organisasi (kinerja finansial) dan kinerja individual para karyawan. Apabila kinerja para karyawan baik atau buruk, hal tersebut akan berpengaruh pada kinerja keseluruhan organisasi (Hasbar, 2014). Sikap yang merugikan dalam birokrasi pemerintah sering kali timbul karena pola pikir yang salah, yang mendorong pejabat untuk mengambil langkah yang tidak sejalan

dengan harapan dan keinginan masyarakat (Agus Dwiyanto seperti yang disebutkan dalam Sellang, dkk., 2019). Padahal sebaliknya, masyarakat yang berharap menerima layanan justru menjadi "pelayan" yang menuruti kehendak pejabat pemerintah (Siagian, 1994). Gagalnya pelayanan terjadi saat seseorang menerima layanan yang tidak memenuhi harapannya (Chou, Hsu, & Goo, 2009 seperti yang dikutip dalam penelitian oleh Intan Apurotul Pujiah Indah Fatmawati, 2018).

Langkah-langkah yang diambil oleh aparatur pemerintah akan memiliki dampak pada reputasi keseluruhan petugas pemerintah, yang pada akhirnya akan membentuk pandangan bahwa petugas pemerintah seringkali tidak menjalankan tugasnya dengan sepenuh hati, dan saat memerlukan bantuan dari petugas pemerintah tersebut, prosesnya cenderung menjadi kompleks dan membingungkan, lambat, serta memerlukan biaya yang cukup besar. Karena itu, orang menjadi enggan untuk berhubungan dengan pejabat pemerintah kecuali jika mereka benar-benar terpaksa melakukannya.

Pelayanan yang terhubung dengan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat, di mana terdapat ruang bagi

konsep masyarakat madani (civic society, civil society) yang berdasarkan asumsi bahwa masyarakat memiliki kemandirian bawaan untuk mengelola kehidupannya. Prinsip pelayanan yang optimal bertujuan menjadi panduan untuk memastikan pelayanan diberikan tepat waktu, mengikuti prosedur dan biaya yang jelas, serta sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan hukum yang berlaku (Solechan, 2019). Penggunaan prinsip-prinsip good governance secara umum dalam penyelenggaraan layanan publik bertujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat, termasuk ketentuan yang dijelaskan dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang mencakup Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam administrasi pemerintahan (HR, Ridwan, 2014). Pemerintah Kecamatan Tutar Kabupaten Polman, yang didirikan berdasarkan PP Nomor 9 Tahun 2007 dan Surat Edaran Gubernur Sulawesi Barat yang menegaskan peran Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menghadapi berbagai kendala dalam menjalankan perannya. Kendala tersebut bisa berasal dari warga masyarakat maupun dari aparat Kecamatan Tutar itu sendiri.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat yang berjumlah 24.788 individu yang tersebar di 13 kecamatan/desa, aparat pemerintah Kecamatan Tutar didukung oleh 25 pegawai. Meskipun jumlah pegawai terbatas dan tingkat pendidikan yang relatif rendah, pelayanan kepada masyarakat masih menghadapi berbagai kelemahan yang sering menyebabkan timbulnya keluhan dari warga yang dilayani. Fenomena ini dapat dilihat dari hasil pengamatan sementara yang menunjukkan adanya banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas layanan di Kecamatan Tutar. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pejabat cenderung enggan untuk melakukan perubahan dan inovasi, karena dipengaruhi oleh gaya manajemen dalam lingkungan organisasi publik. Selain itu, kekurangan layanan juga dipengaruhi oleh kondisi dan budaya dalam birokrasi yang lebih cenderung memberikan penghargaan kepada pegawai yang loyal daripada pegawai yang memiliki kreativitas dan inovasi. Diharapkan bahwa birokrasi dapat lebih responsif terhadap perubahan dan mencari pendekatan-pendekatan baru dalam melayani masyarakat, serta meninggalkan proses layanan yang terlalu terikat oleh prosedur dan regulasi. Ketentuan formal

tidak boleh digunakan sebagai alasan untuk tidak mengembangkan metode kerja yang adaptif dan terkadang melanggar aturan untuk melegitimasi tindakan yang diambil. Tugas yang pada dasarnya dapat diselesaikan dengan cepat dan sederhana menjadi lebih rumit dan memakan biaya yang cukup besar.

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat menjadi ilustrasi bagaimana perilaku negatif di tingkat birokrasi bawah terpengaruh oleh kecenderungan yang telah dominan di puncak manajemen. Selain itu, berdasarkan informasi yang saya peroleh, dalam berbagai jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seringkali memerlukan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Keadaan ini diperparah oleh perilaku petugas yang terkesan tidak ramah, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sering kali dianggap kurang memuaskan.

Dengan mempertimbangkan urgensi peran aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, perlu dipelajari dan dirumuskan pendekatan strategis untuk mengembangkan citra baru petugas yang profesional, responsif, kreatif, fleksibel, dan tidak terlalu berbelit-belit dalam pemberian pelayanan dan pelaksanaan pembangunan. Oleh karena

itu, penelitian ini dilaksanakan untuk mengevaluasi dampak perilaku petugas birokrasi pemerintah dalam menyediakan layanan publik di Kantor Kecamatan Tutar, Kabupaten Polewali Mandar.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pendekatan penelitian deskriptif karena melibatkan pengumpulan data, analisis, dan interpretasi data yang diperoleh untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Penelitian ini diarahkan sebagai studi induktif, dimana data dari lapangan dikumpulkan dengan niat untuk mengidentifikasi faktor-faktor, elemen-elemen struktur, serta karakteristik fenomena dalam masyarakat. Subyek populasi penelitian ini adalah 25 individu yang semuanya merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah diangkat atau definitif, yang bertugas di Kantor Camat Tutar, Kabupaten Polewali Mandar. Karena populasi memiliki jumlah yang terbatas, seluruh populasi, yang terdiri dari 25 orang, dijadikan sampel dalam penelitian ini, yang dikenal sebagai sampel jenuh. Data penelitian diperoleh dari sumber-sumber data primer dan sekunder yang relevan dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan kuesioner dan metode dokumentasi.

Untuk mengukur validitas data, dilakukan uji validitas konstruksi dan validitas isi. Setelah data telah diatur dalam tabel, langkah berikutnya adalah melakukan evaluasi validitas konstruksi melalui analisis faktor. Pengkorelasian skor item instrumen satu dengan lainnya dilakukan menggunakan rumus korelasi product moment. Evaluasi kriteria dilakukan dengan cara berikut: jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (r hitung $>$ r tabel), maka instrumen penelitian dianggap memiliki validitas. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel (r hitung $<$ r tabel), maka instrumen penelitian dianggap memiliki reliabilitas. Nilai kritis r tabel ditentukan dengan mempertimbangkan taraf signifikansi sebesar 5%.

Metode analisis data yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah Statistik Deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan juga untuk mengidentifikasi serta menggambarkan karakteristik sampel dari setiap variabel yang sedang diteliti dalam penelitian ini. Untuk menjalankan analisis lengkap terhadap semua data yang terhimpun, digunakan Statistik Inferensial dengan

melakukan uji korelasi. Analisis data secara keseluruhan dalam ranah statistik umumnya dilakukan melalui perangkat lunak komputer dengan menggunakan program SPSS.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi Penelitian

Data mengenai variasi sikap dan perilaku para pegawai di Kantor Kecamatan Tutar, Kabupaten Polewali Mandar, perlu diawali dengan penyajian identitas pegawai sebagai responden. Tujuannya untuk memperkuat posisi dan validitas penelitian ini. Berbagai sumber literatur menunjukkan bahwa identitas setiap karyawan merupakan ciri khas unik dari individu tersebut, dan setiap identitas menunjukkan variasi yang berbeda-beda. Variasi dalam identitas karyawan mencakup berbagai variabel yang menjadi objek penelitian.

Proses distribusi data berlangsung selama tiga minggu dengan satu kali pengumpulan data. Seluruh 25 kuesioner yang disebar berhasil dikembalikan tanpa adanya cacat atau kekurangan. Rincian distribusi kuesioner dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1. Rincian Penyebaran Kuisisioner Aimas

| No | Keterangan | Jumlah Kuesioner | Presentasi |
|----|------------------------------|------------------|------------|
| 1 | Distribusi kuesioner | 25 | 100% |
| 2 | Kuesioner yang kembali | 25 | 100% |
| 3 | Kuesioner yang tidak kembali | 0 | 0% |

| No | Keterangan | Jumlah Kuesioner | Presentasi |
|----|------------------------------------|------------------|------------|
| 4 | Kuesioner cacat/tidak dapat diolah | 0 | 0% |
| 5 | Kuesioner yang dapat diolah | 25 | 100% |

n sampel yang kembali = 25
 responden rate = $(25/25) \times 100\% = 100\%$

Dalam lingkup penelitian ini melibatkan sejumlah 25 individu yang terdiri dari karyawan Kantor Kecamatan Tutar, Kabupaten Polewali Mandar, serta warga masyarakat umum. Dari sampel yang dipilih secara acak ini, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Angket Tentang Jenis Kelamin Responden

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah |
|--------|---------------|--------|
| 1. | Laki-laki | 15 |
| 2. | Perempuan | 10 |
| Jumlah | | 25 |

Dari data yang tertera dalam tabel 2, dapat dilihat bahwa sampel penelitian terdiri dari 15 pria dan 10 wanita, yang merupakan karyawan Kantor Camat Tutar, Kabupaten Polewali Mandar, serta masyarakat yang mengunjungi Kantor Camat Tutar, Kabupaten Polewali Mandar.

Dalam lingkup penelitian ini, sampel penelitian terdiri dari 25 individu yang terdiri atas pegawai Kantor Camat Tutar, Kabupaten Polewali Mandar, dan juga masyarakat. Dari populasi 25 pegawai dan anggota masyarakat yang dipilih secara acak, hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Angket Tentang Umur Responden

| No. | Umur | Jumlah |
|--------|-------|--------|
| 1. | 17-21 | 5 |
| 2. | 22-26 | 5 |
| 3. | 27-31 | 2 |
| 4. | 32-36 | 2 |
| 5. | 37-41 | 8 |
| 6. | 42-46 | 3 |
| Jumlah | | 25 |

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Tabel 3, terdapat 25 responden yang termasuk dalam kelompok usia berikut: 5 orang berada dalam rentang usia 17-21 tahun, 5 orang berada dalam rentang usia 22-26 tahun, 2 orang berada dalam rentang usia 27-31 tahun, 2 orang berada dalam rentang usia 32-36 tahun, 8 orang berada dalam rentang usia 37-41 tahun, dan 3 orang berada dalam rentang usia 42-46 tahun.

Dengan merujuk pada informasi yang berasal dari 25 individu yang terdiri dari pegawai dan anggota masyarakat, yang telah dipilih secara acak, berdasarkan tingkat pendidikan, hasil yang dihasilkan adalah sebagai berikut

Tabel 4. Hasil Angket Tentang Pendidikan Responden

| No. | Pendidikan | Jumlah |
|-----|-----------------|--------|
| 1. | SMP | 1 |
| 2. | SMA | 9 |
| 3. | Diploma/sarjana | 12 |

| | |
|------------|----|
| 4. Lainnya | 3 |
| Jumlah | 25 |

Menurut data dalam Tabel 4, dari kelompok 25 responden, terdapat 1 individu dengan latar belakang pendidikan SMP, 9 orang dengan tingkat pendidikan SMA, 12 individu memiliki pendidikan Diploma/Sarjana, dan 3 orang lainnya memiliki tingkat pendidikan yang berbeda.

Dalam lingkup penelitian ini, sampel penelitian terdiri dari 25 individu, yang melibatkan pegawai Kantor Camat Tutar, Kabupaten Polewali Mandar, dan juga masyarakat. Dari sampel sebanyak 25 pegawai yang dipilih secara acak, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Angket Tentang Pernikahan Responden

| No. | Pernikahan | Jumlah |
|--------|---------------|--------|
| 1. | Belum Menikah | 16 |
| 2. | Menikah | 9 |
| Jumlah | | 25 |

Dari informasi yang tercantum dalam Tabel 5, terlihat bahwa dari total 25 responden, terdiri dari 16 individu yang belum menikah dan 9 individu yang sudah menikah.

2. Analisis Pengaruh Perilaku Aparat Birokrasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan bisa menjadi indikator keefektifan suatu birokrasi dalam memberikan pelayanan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk menyelidiki hubungan antara perilaku aparatur birokrasi pemerintah dan kualitas pelayanan yang disediakan. Dalam kerangka penelitian ini, perilaku aparatur dibagi menjadi tiga variabel utama, yaitu sikap terhadap disiplin, sikap peduli, dan sikap ramah. Dalam pandangan Bander (2003), peduli adalah sikap yang membuat seseorang merasa terhubung dengan orang lain dan memperhatikan kejadian yang mempengaruhi orang lain tersebut. Sebagai akibatnya, peneliti berpendapat bahwa sikap peduli berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh pegawai.

Menurut penjelasan Siswanto (2000), disiplin kerja merupakan sikap yang mencakup penghargaan, ketaatan, dan patuh terhadap aturan-aturan yang berlaku, baik yang tertera maupun yang tidak tertulis. Sikap disiplin ini memiliki peranan penting bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya menurut Irawan (2003) sikap ramah merupakan sikap yang paling mudah diukur, sehingga sikap ramah menjadi tolak ukur penilaian terhadap pelayanan yang baik. Sikap ramah yang dimaksud adalah bersikap

baik, bertutur kata baik, bersikap sopan, banyak senyum dan menyenangkan hati orang lain.

Ada enam pernyataan atau pertanyaan yang terkait dengan perilaku

pegawai (Variabel X) dalam rangka penelitian ini. Berikut adalah hasil tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap Perilaku Internal.

Tabel 6. Hasil Angket Tentang Perilaku

| Kode | Pernyataan | Frekuensi Jawaban Responden | | | | | | | | | | Rata-Rata Skor |
|---------------------------------|--|-----------------------------|----|-------|----|--------|---|--------|---|---------|------|----------------|
| | | SS (%) | N | S (%) | N | KS (%) | N | TS (%) | N | STS (%) | N | |
| A. | Peduli | | | | | | | | | | | |
| PR1 | Saya senang membantu pekerjaan teman sekantor saya | 72 | 18 | 28 | 7 | - | - | - | - | - | - | 4,72 |
| PR2 | Saya merasakan kesediaan saat teman kerja saya mendapat musibah | 100 | 25 | - | - | - | - | - | - | - | - | 5,00 |
| Rerata Skor Indikator peduli | | | | | | | | | | | 4,86 | |
| B. | Keramahan | | | | | | | | | | | |
| PR3 | Saya bekerja dengan penuh semangat | 68 | 17 | 32 | 8 | - | - | - | - | - | - | 4,68 |
| PR4 | Saya ingin menjadi lebih baik tiap hari | 96 | 24 | 4 | 1 | - | - | - | - | - | - | 4,96 |
| Rerata Skor Indikator keramahan | | | | | | | | | | | 4,82 | |
| C. | Disiplin | | | | | | | | | | | |
| PR5 | Absensi kehadiran menurut anda sangat penting dalam penegakan disiplin kerja | 88 | 22 | 12 | 3 | - | - | - | - | - | - | 4,88 |
| PR6 | Bapak/Ibu harus hadir tepat waktu di kantor setiap hari jam kerja | 40 | 10 | 60 | 15 | - | - | - | - | - | - | 4,40 |
| Rerata Skor Indikator disiplin | | | | | | | | | | | 4,68 | |
| Rerata Skor Variabel Perilaku | | | | | | | | | | | 4,78 | |

Berdasarkan informasi dalam Tabel 6, dapat diambil kesimpulan bahwa dari jumlah 25 responden, mayoritas menyatakan sangat setuju dan memiliki kesadaran terhadap Perilaku yang ada pada pegawai, meliputi sikap disiplin, sikap ramah, dan sikap peduli. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai di Kecamatan Tutar,

Kabupaten Polewali Mandar, menunjukkan perilaku yang kuat terkait dengan peningkatan kualitas diri.

Dalam lingkup penelitian ini, ada enam pernyataan atau pertanyaan yang terhubung dengan pelayanan (Variabel Y) yang dilakukan oleh pegawai. Berikut adalah hasil respons yang diberikan oleh

para responden terhadap pelayanan pegawai

Tabel 7. Hasil Angket Tentang Pelayanan Pegawai

| Kode | Pernyataan | Frekuensi Jawaban Responden | | | | | | | | | | Rata-Rata Skor | |
|------|---|-----------------------------|----|-------|----|--------|---|--------|---|---------|---|------------------------------------|------|
| | | SS (%) | N | S (%) | N | KS (%) | N | TS (%) | N | STS (%) | N | | |
| A. | Tepat waktu | | | | | | | | | | | | |
| PL1 | Pelayanan yang prima dilakukan dalam kurung waktu 2 hari kerja. | 84 | 21 | 16 | 4 | - | - | - | - | - | - | 4,84 | |
| PL2 | Masyarakat tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. | 80 | 20 | 20 | 5 | - | - | - | - | - | - | 4,80 | |
| PL3 | Masyarakat mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. | 68 | 17 | 32 | 8 | - | - | - | - | - | - | 4,68 | |
| | | | | | | | | | | | | Rerata Skor Indikator tepat waktu | 4,77 |
| B. | Tepat tujuan | | | | | | | | | | | | |
| PL4 | Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP kantor. | 60 | 15 | 40 | 10 | - | - | - | - | - | - | 4,60 | |
| PL5 | Pelayanan diharapkan tepat tujuan | 64 | 16 | 36 | 9 | - | - | - | - | - | - | 4,64 | |
| PL6 | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh instansi. | 52 | 13 | 48 | 12 | - | - | - | - | - | - | 4,52 | |
| | | | | | | | | | | | | Rerata Skor Indikator tepat tujuan | 4,59 |
| | | | | | | | | | | | | Rerata Skor Variabel Pelayanan | 4,68 |

Berdasarkan data dalam Tabel 7, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari total 25 responden, mayoritas mengindikasikan persetujuan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kecamatan Tutar, Kabupaten Polewali Mandar. Pelayanan yang dianggap baik dipengaruhi oleh faktor keterpenuhan waktu dan pemenuhan tujuan yang sesuai.

Untuk mengklarifikasi hasil analisis mengenai hubungan antara perilaku pegawai terhadap pelayanan,

penelitian ini mengaplikasikan metode analisis statistik inferensial. Dalam analisis ini, dilakukan penerapan teknik analisis sederhana dan regresi linier sederhana untuk memahami pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Selanjutnya, untuk mengevaluasi pengaruh bersama-sama dari variabel independen terhadap variabel dependen, menggunakan teknik analisis regresi linier.

Pendekatan ini bertujuan untuk menguji variasi dalam contoh regresi yang membantu menjelaskan bagaimana variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y) dengan menguji

signifikansi koefisien regresi. Melalui perhitungan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 16.0, diperoleh data hasil analisis sebagai berikut.

Tabel 8. Nilai Koefisien Regresi

| Kriteria | B | t-hitung | t-tabel | Sig |
|-----------|--------|----------|---------|-------|
| Konstanta | 14,662 | 1,037 | - | - |
| Perilaku | 0,522 | 2,837 | 1,684 | 0,009 |

Maka, diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 14,662 + 0,522X_1$. Dari persamaan ini, dapat disimpulkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam variabel Perilaku, akan menyebabkan peningkatan pelayanan sebesar 0,522 unit.

Hasil korelasi antara dua variabel independen, yaitu Insentif dan keahlian, terhadap variabel pelayanan tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Korelasi antar Variabel

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .679 ^a | .325 | .173 | 6,02690 |

Berdasarkan Tabel 9, terlihat bahwa koefisien korelasi berganda (R) memiliki nilai 0,679, menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel Perilaku dan pelayanan. Hal ini disimpulkan berdasarkan nilai koefisien korelasi yang mendekati 1, mengindikasikan hubungan yang kuat antara ketiga variabel. Sementara itu, nilai R² adalah 0,225, yang menunjukkan bahwa sekitar 17,3% dari hubungan antara perilaku dapat dijelaskan oleh variabel lain yang diamati dalam penelitian ini, sementara sisanya sebesar

6,03% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam analisis.

Pengujian statistik F digunakan untuk secara keseluruhan mengevaluasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel Perilaku dan pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar. Melalui analisis hasil uji F terhadap beberapa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, diperoleh hasil data sebagai berikut.

Tabel 10. Hasil Uji F

| Model | Koefisien Regresi | F-hitung | F-tabel | Sig |
|-----------|-------------------|----------|---------|-------|
| Regresion | 292,625 | 44,028 | 8,62 | 0,003 |
| Residual | 980,736 | - | - | - |
| Total | 1273,367 | - | - | - |

Untuk memberikan kesimpulan, kita dapat meninjau nilai signifikansinya (Sig). Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel Perilaku dengan pelayanan pegawai. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara Perilaku dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar.

Berdasarkan data dari tabel sebelumnya, nilai signifikansinya adalah $0,003 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disarankan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Perilaku dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar.

Pengujian hipotesis secara parsial dilaksanakan untuk mengamati dampak variabel independen secara terpisah. Lebih khusus lagi, Perilaku secara parsial memperlihatkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar.

Informasi lebih rinci tentang hasil pengujian parsial tertera dalam Tabel 11

Tabel 11. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial

| Variabel | T-hitung | T-tabel | Sig |
|--------------------------|----------|---------|-------|
| Konstanta | 1,037 | - | - |
| Perilaku Kerja (X_1) | 2,837 | 1,708 | 0,009 |

Hipotesis dalam penelitian menyatakan bahwa adanya pengaruh perilaku terhadap pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar. Berdasarkan hasil pengujian pada variabel Perilaku (X), ditemukan bahwa nilai t hitung sebesar 2,837, yang melebihi nilai t tabel 1,708, dengan tingkat signifikansi 0,009 lebih kecil dari 0,05. Temuan penelitian menegaskan bahwa variabel perilaku berperan secara positif dan signifikan terhadap pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar. Sebagai hasilnya, hipotesis 1 dapat diterima.

Hasil analisis pengujian hipotesis dalam penelitian ini mengonfirmasi bahwa Variabel Perilaku (X) memiliki dampak signifikan terhadap pelayanan

pegawai (Y). Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Selanjutnya, akan dijelaskan secara rinci mengenai pengaruh parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam variabel Perilaku, rata-rata jawaban responden menunjukkan tingkat yang sangat baik pada setiap aspek dalam angket penelitian. Ini mengindikasikan bahwa perilaku pegawai di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar sudah sesuai dengan tujuan birokrasi.

Pada variabel pelayanan, respon yang sangat setuju terhadap rata-rata pertanyaan yang diberikan mencerminkan harapan bahwa peningkatan pelayanan oleh pegawai dapat berdampak pada pandangan positif masyarakat terhadap instansi pemerintah, terutama Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar.

Hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa variabel Perilaku memiliki koefisien sebesar 0,522 dengan nilai konstanta 14,662. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam variabel Perilaku akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,522 dalam variabel pelayanan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar.

Selanjutnya, hasil uji korelasi menunjukkan bahwa koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,679, menandakan adanya pengaruh positif dari variabel Perilaku terhadap pelayanan dengan koefisien yang mendekati 1, menunjukkan hubungan yang erat antara kedua variabel. Selain itu, nilai R² sebesar 0,225 mengindikasikan bahwa sekitar 22,5% pengaruh variabel independen (Perilaku) terhadap variabel dependen (pelayanan) dapat dijelaskan dalam penelitian ini, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam analisis.

Hasil uji F menunjukkan bahwa signifikansi nilainya adalah $0,003 < 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Perilaku dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar. Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variabel Perilaku dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar.

Selain itu, hasil pengujian hipotesis terhadap variabel Perilaku (X) menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar $2,837 > t\text{-tabel } 1,708$ dengan tingkat signifikansi $0,009 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel Perilaku memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar. Oleh karena itu, hipotesis 1 dapat diterima.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perilaku berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan menggunakan perangkat lunak SPSS yang menunjukkan nilai t-hitung sebesar $2,837$, yang melebihi nilai t-tabel $1,708$, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,009$ yang lebih kecil dari $0,05$. Hasil ini menegaskan bahwa variabel Perilaku memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar. Sebagai hasilnya, hipotesis H_a diterima sementara hipotesis H_o ditolak.

Disarankan agar Kantor Kecamatan Tutar memperhatikan perilaku pegawai untuk meningkatkan proses pelayanan.

Dengan demikian, masyarakat secara umum dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Disamping itu, diharapkan bahwa penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya di Kantor Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai demi kepentingan sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyyah, K. (2021). Capacity Building Sumberdaya Manusia Lembaga Pendidikan Swasta Menengah. Malang
- Adi Sutojo, 2014. Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik Di Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. *Mimbar Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*. Volume 3 No. 2, April – Juni 2014
- Dian Puspitasari, Sumartono, Lely Indah Mindarti. 2014. Reformasi Administrasi Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 2, Hal. 338-343
- Cowell, D. W. (1988). New service development. *Journal of Marketing Management*, 3(3), 296-312
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasbar, Mustafa. 2014. Menguak Perilaku Organisasi Sektor Publik Antara Teori dan Aplikasi. Ombak. Yogyakarta.
- HR, Ridwan. 2014. Hukum Administrasi Negara. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Pujiah, I. A., & Fatmawati, I. (2018). Pengaruh Pelayanan yang Gagal terhadap Respon Perilaku Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 1-20..
- Keban, Yeremias T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu. Gava Media, Yogyakarta.

- Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohammad Bisri, Bambang Santoso Haryono, Lely Indah Mindartia. Analisis Pelayanan Akademik Dalam Perspektif New Public Service Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 6, No. 5, Hal. 274-279.
- Ndraha, Taliziduhu, 2010. Metodologi Ilmu Pemerintahan. Jakarta, RinekaCipta.
- Ningtyas T. (2017). New Public Service: Pelayanan Publik Berbasis Humanistik untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(1), 13-22.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 9 Tahun 2007 tentang Perubahan Kesembilan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 Tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sulawesi Barat Nomor 14 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. Kajian Awak Birokrasi Pemerintah dan Politik Orde Baru. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siahaan, R. Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 2 No. 6 (2014)
- Sellang, Kamaruddin, dkk. 2019. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. CV. Penerbit Qiara Media: Pasuruan.
- Siagian, Sondang P. 1994, Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi, CV. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Solechan. 2019. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 3, August 2019.
- Undang-undang (UU) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.