

**PENGARUH PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN MELALUI KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERDAGANGAN  
KOTA SUNGAI PENUH**

**Untung Surapati, S.AP<sup>1</sup>,  
Ade Nurma Jaya, S.Sos. M.A.P<sup>2</sup>, Fadlan Kalma, S. Thi. MH<sup>3</sup>**

STIA Nusantara Sakti Kota Sungai Penuh

Email:

[poknekuntung@gmail.com](mailto:poknekuntung@gmail.com),

[adenurmajaya@gmail.com](mailto:adenurmajaya@gmail.com).

[fadkalma@gmail.com](mailto:fadkalma@gmail.com)

**ABSTRACT**

*"This study aims to determine the effect of apparatus behavior towards quality of service through performance in the Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh. This study uses a quantitative method, with the independent variable namely the apparatus behavior variable (X), the performance intervening variable (Z) and the dependent variable namely service quality (Y). The sample of this study was all employees with ASN status in the Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh as many as 20 people. The data analysis technique used is path analysis and is divided into 2 lanes namely lane 1 and lane 2. The data is collected through a questionnaire that has been tested for validity and reliability in advance both the content and empirical test items in the field. The results of this study based on the research findings show that: 1. Based on the analysis of the Calculation of the Model 1 Coefficient, namely the effect of X on Z from the above analysis obtained a significance value of X 0.014 <0.05, so it can be interpreted that there is a significant direct effect of X on Z. 2. Based on the analysis of the Model 1 Coefficient Calculation, namely the effect of X on Y from the above analysis obtained a significance value X 0.047 <0.05, so it can be interpreted that there is a direct significant effect of X on Y. 3. Based on the analysis of the Model 1 Coefficient Calculation namely the effect of Z on Y from the above analysis obtained a significance value of Z 0.073 <0.05, so it can be interpreted that there is a direct significant effect of Z on Y. 4. Based on the analysis shows that indirectly X through Z has a significant influence on Y. Furthermore this is evidenced by the results of Indirect Influence Testing (Sobel test) where the calculated value of the Sobel test of 7.768 is greater than the table which is 2.100."*

*Keywords: Apparatus Behavior, Performance, Service Quality*

**ABSTRAK**

“Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pada Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan variabel independen yaitu variabel perilaku aparatur (X), variabel intervening kinerja(Z) dan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y). Sampel penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berstatus ASN di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh sebanyak 20 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah path analysis dan dibagi menjadi 2 jalur yaitu model jalur 1 dan model jalur 2. Data dikumpulkan melalui angket yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu baik konten maupun uji empirik item di lapangan. Hasil penelitian ini berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa: 1. Berdasarkan analisis Perhitungan Koefisien Jalur Model 1 yaitu pengaruh X terhadap Z dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi X 0,014 <

0,05, sehingga dapat diartikan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X terhadap Z. 2. Berdasarkan analisis Perhitungan Koefisien Jalur Model 1 yaitu pengaruh X terhadap Y dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi X  $0,047 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y. 3. Berdasarkan analisis Perhitungan Koefisien Jalur Model 1 yaitu pengaruh Z terhadap Y dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi Z  $0,073 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Z terhadap Y. 4. Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa secara tidak langsung X melalui Z mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y. Selanjutnya hal ini dibuktikan dengan hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Sobel test) dimana nilai  $t_{hitung}$  hasil Sobel test 7,768 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 2,100.”

*Kata Kunci : Perilaku Aparatur, Kinerja, Kualitas Pelayanan*

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Manusia satu-satunya sumber utama organisasi, tidak bisa digantikan oleh teknologi apa pun. Bagaimanapun baiknya organisasi, lengkapnya sarana dan teknologi yang dimiliki, semuanya tidak akan berarti tanpa adanya manusia yang mengatur, menggunakan, dan memeliharanya. Oleh karena itu perhatian yang baik terhadap aspek individu atau SDM menjadi penting bagi manajemen dalam organisasi.

Salah satu aspek yang sangat diharapkan dalam organisasi adalah adanya pegawai yang baik yang akan memberikan kebaikan kepada organisasi dan sebaliknya. Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh dalam menyelesaikan permasalahan tentang masyarakat sangat dibutuhkan sekali kinerja yang tinggi dalam melayani berbagai urusan masyarakat. Percepatan kinerja dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat tersebut akan diperoleh jika para pegawai memiliki dedikasi dan perilaku yang baik, sedangkan untuk mendapatkan pegawai yang berperilaku baik tersebut tidak lain harus melalui proses manajemen pegawai yang baik pula.

Penyelenggaraan pelayanan memerlukan kesadaran semua pegawai dalam berperilaku yang baik sehingga terciptanya suasana dan motivasi kerja yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh penyelenggaraan tugas pelayanan sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur sipil negara negara, dimana dalam hal ini khususnya pegawai negeri untuk berperilaku dengan baik saat bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam perkembangannya dewasa ini masyarakat, dimana peradaban yang terus berkembang dan sudah cukup maju saat ini. Sehingga masyarakat modern mempunyai kompleksitas permasalahan lebih tinggi dibandingkan pada masyarakat tradisional. Dan hal ini tentunya diperlukan aparatur sipil negara sipil negara yang memiliki perilaku yang baik sehingga mampu memberikan pelayanan secara profesional.

Menghadapi kondisi perilaku aparatur sipil negara sangat penting menjadi perhatian karena berdampak pada distribusi nilai secara adil ke dalam masyarakat. Konsep pelayanan *one-stop service* yang menghendaki adanya kejelasan prosedur, biaya maupun waktu menjadi dambaan semua kalangan masyarakat terutama kaum usahawan. Untuk itu perilaku aparat pemerintahan senantiasa selalu dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pada suatu institusi tentunya selalu terkait dengan kinerja pegawai. Dengan adanya perilaku pegawai yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula dan ini secara otomatis sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal penulis dilapangan. Dimana perilaku aparat di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kondisi etos kerja pegawai yang masih rendah, dimana terkesan seolah-olah para pegawai tidak memiliki beban untuk segera menyelesaikan pekerjaan

mereka yang pada dasarnya memang merupakan tanggungjawab mereka yang dipercayakan kepada mereka sebagai Aparatur sipil negara Sipil Negara.

Disamping itu penulis juga melihat masih rendahnya kesadaran para pegawai akan disiplin kerja. Hal ini dapat dilihat seringnya para pegawai terlambat masuk setelah jam istirahat. Hal ini tentu sangat menghambat dan memperlambat pelayanan yang seharusnya segera diberikan. Kemudian penulis juga melihat dimana akibat perilaku pegawai yang kurang bersemangat saat bekerja, hal ini tentunya secara otomatis akan menyebabkan timbulnya persoalan terhadap kurangnya kepuasan kerja yang didapat oleh setiap pegawai dalam bekerja.

Dari perilaku pegawai seperti yang digambarkan diatas, sangat berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu dampak pelayanan dapat dilihat dimana di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh seringnya terjadi antrian masyarakat dalam urusan pengurusan izin dagang dan surat menyurat lainnya. Disamping itu penulis melihat para pegawai seakan-akan tidak terbebani oleh pekerjaan yang menumpuk dan mendesak. Sehingga seringkali masyarakat harus menunggu pemrosesan surat-surat sampai kesokan harinya, padahal bila pegawai berperilaku cekatan terhadap pekerjaan dalam memberikan pelayanan, maka pekerjaan yang menjadi tugas mereka dapat diselesaikan dengan cepat.

Sikap dan perilaku seperti ini, tentunya sangat berdampak kepada kinerja pegawai yang merupakan salah satu faktor penentu dari kualitas pelayanan Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh itu sendiri, yang sangat diharapkan oleh masyarakat mampu memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis melihat beberapa fenomena yang menarik untuk diteliti, dimana diantaranya yaitu :

1. Adapun fenomena perilaku yang penulis temukan dilapangan diantaranya yaitu :
  - a. Terkesan seolah-olah para pegawai tidak memiliki beban untuk segera menyelesaikan pekerjaan mereka yang pada dasarnya memang merupakan tanggungjawab mereka yang dipercayakan kepada mereka sebagai Aparatur sipil negara Sipil Negara.
  - b. Masih kurangnya kesadaran para pegawai akan disiplin kerja. Hal ini dapat dilihat seringnya para pegawai terlambat masuk setelah jam istirahat.
  - c. Penulis juga melihat dimana perilaku pegawai kurang bersemangat saat bekerja, hal ini diamati dari ekspresi pegawai yang kurang gembira saat bekerja dan cenderung lamban.
2. Selanjutnya penulis juga melihat fenomena kualitas pelayanan dimana antara yaitu :
  - a. Dimana seringnya terjadi antrian masyarakat dalam urusan pengurusan izin dagang dan surat menyurat lainnya.
  - b. Disamping itu penulis melihat para pegawai seakan-akan tidak segera untuk mempercepat pekerjaan yang menumpuk dan mendesak.
  - c. Seringkali masyarakat harus menunggu pemrosesan surat-surat sampai kesokan harinya, padahal seharusnya penyelesaian surat menyurat bisa dilakukan dengan segera.
3. Kemudian penulis juga melihat adanya fenomena yang berhubungan dengan kinerja pegawai dilokasi penelitian, dimana diantaranya yaitu :
  - a. Jumlah berkas yang dikerjakan para pegawai terlalu sedikit bila dibandingkan dengan waktu kerja yang panjang.
  - b. Kualitas kerja yang rendah, seperti seringnya terjadi kesalahan dalam penulisan data-data masyarakat yang memutuskan pelayanan.
  - c. Disamping itu, penulis juga melihat kurang rapi dan tertibnya rangkaian kerja dalam urusan pemberkesan.

Berdasarkan fenomena diatas sehingga penulis melihat hal ini merupakan suatu permasalahan yang menarik untuk diteliti, yang mana hal ini akan penulis tuangkan dalam proposal penelitian dengan judul menetapkan judul “ **PENGARUH PERILAKU**

## APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERDAGANGAN KOTA SUNGAI PENUH”

### Kerangka Pemikiran

Sesuai dengan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu di atas maka dapat dibuat sebuah kerangka berpikir konseptual untuk mengetahui pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh. Adapun pendapat ahli tentang Perilaku Aparatur sipil negara Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai, yang sekaligus penulis jadikan sebagai indikator dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Variabel Perilaku (X)

Wirawan (2015:272) menyebutkan bahwa perilaku pegawai dapat dari dimensi antara lain:

- a. Etos kerja
- b. Disiplin kerja
- c. Kepuasan kerja

#### 1. Variabel Kinerja

Menurut Robbins (2006: 260) indikator kinerja dapat diukur melalui, yaitu sebagai berikut :

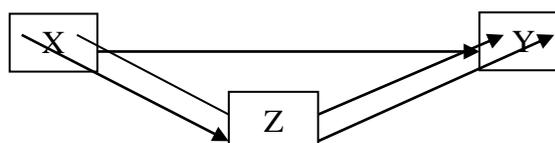
- a. Kualitas (mutu)  
Kinerja dikur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana proses hasil kerja mendekati titik kesempurnaan.
- b. Kuantitas (jumlah)  
Jumlah target yang diharapkan melebihi dari target yang telah ditetapkan, produksi yang dihasilkan dapat dalam bentuk siklus kegiatan yang terselesaikan.
- c. Ketepatan waktu  
Pekerjaan tertentu telah diberikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas  
Tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi. Dimaksimalkan dengan menaikkan hasil dalam menggunakan sumber daya.
- e. Efisiensi  
Mengukur derajat kesesuaian penghasilan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.

#### 2. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Ada lima indikator dalam kualitas pelayanan atau servis menurut Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46), yakni sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



### Hipotesis

Nasution (2003:18) menyatakan hipotesis adalah tiap pernyataan tentang suatu hal yang bersifat sementara yang belum dibuktikan kebenarannya secara empiris. Menurut

Sugiyono ( 2000 : 25 ), mengatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah pernyataan sementara yang belum dibuktikan kebenarannya secara nyata sehingga perlu diuji kebenarannya. Untuk memberi arah agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1. Apakah terdapat pengaruh langsung perilaku aparatur sipil negara terhadap kinerja pegawai di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh.
- H2. Apakah terdapat pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh.
- H3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh.
- H4. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh.

### **Interpretasi Data**

#### **Skala Likert**

Setelah data dan informasi dikumpulkan dan diolah data tersebut data tersebut dimasukkan ke dalam *skala liker*. Menurut Sugiyono (2003:107) Skala liker digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu kejadian atau gejala sosial.

Dari data kualitatif yang diperoleh dijadikan data kuantitatif dengan memberikan skor nilai terhadap setiap pertanyaan kuisioner yang diberikan. Selanjutnya dari jawaban kuisioner yang diberikan kepada responden, dilakukan pembobotan untuk menilai secara kuantitatif terhadap jawaban responden tentang Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Perilaku Pegawai.

Setelah dilakukan rekapitulasi dari seluruh nilai yang diperoleh dari jawaban responden, maka langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan kriteria penilaian terhadap jawaban responden dengan katagori penilaian sebagai berikut :

Sangat baik	dengan skor 5
Baik	dengan skor 4
Kurang baik	dengan skor 3
Tidak baik	dengan skor 2
Sangat tidak baik	dengan skor 1

#### **Uji Prasyarat Analisis**

Untuk menganalisis data, maka teknik yang digunakan adalah regresi dan *path analysis*, untuk menganalisis data kausal antar variabel menggunakan analisis jalur, melalui pendekatan struktural, bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung variabel bebas (eksogen), Disiplin kerja ( $X_1$ ), Motivasi kerja ( $X_2$ ), kepuasan kerja ( $X_3$ ), terhadap variabel terikat (endogen) kinerja ( $Y$ ), dan pengaruh tidak langsung Disiplin kerja( $X_1$ ), Motivasi kerja ( $X_2$ ), terhadap variabel terikat (endogen) kinerja ( $Y$ ), melalui kepuasan kerja ( $X_3$ ).

Sebelum digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan model *path analysis*, hasil analisis data dengan teknik regresi tersebut harus terlebih dahulu memenuhi beberapa persyaratan yaitu sebagai berikut:

##### a) Uji Normalitas

Menurut Supardi (2013: 129) pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik. Karena uji statistik parametrik mensyaratkan data harus berdistribusi normal. Uji normalitas ini diakuka dengan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan program SPSS versi 16.00 Pedoman untuk pengambilan keputusan uji normalitas adalah: Kriteria uji normalitas sebagai berikut (Irianto,2010: 273)

- a. Jika signifikan atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data berdistribusi secara tidak normal.
  - b. Jika signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka data berdistribusi secara normal.
- b) Uji Linearitas

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dengan variabel Y linear atau tidak. Pengujian linearitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.00. Jika nilai signifikansi (*deviation from linearity*)  $> 0,05$  (taraf kepercayaan 95%), maka sebaran data variabel bebas membentuk garis linear terhadap variabel terikat (Kadir, 2015: 186).

### Pengujian Hipotesis

- a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel X dan Y, apakah variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  benar berpengaruh terhadap variabel Y secara individual atau parsial (Imam Ghozali, 2006).

Dengan ketentuan hipotesis sebagai berikut :

1. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh signifikan antara disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci secara parsial atau individual.
2. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  , maka  $H_0$  terima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh signifikan antara disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci secara parsial atau individual.

Adapun ketentuan kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau  $= 0,05$  untuk melihat adanya pengaruh variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen) di uji pada tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$ .

- b. Uji f

Uji f dilakukan untuk menguji apakah secara serentak variabel independen (eksogen) mampu menjelaskan variabel dependen (endogen)

Hipotesis yang diuji dengan menggunakan uji F ini, menggunakan ketentuan

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan secara bersama disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  terima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara bersama disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci.

Adapun tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) untuk pengujian hipotesis ini adalah 95% atau ( $\alpha$ )  $= 0,05$

- c. Uji Signifikansi Pengaruh tidak Langsung atau Intervening-Moderating (Perantara)

Untuk mengetahui apakah terdapat signifikansi pengaruh tak langsung variabel x terhadap y melalui variabel intervening (perantara) maka dapat diuji dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (Sobel test). Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (M). Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M dihitung dengan cara mengalikan jalur  $X \rightarrow M$  (a) dengan jalur  $M \rightarrow Y$  (b) atau  $ab$ . Jadi koefisien  $ab = (c - c')$ , dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan  $c'$  adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. *Standard error* koefisien a dan b ditulis dengan  $S_a$  dan  $S_b$ , besarnya standard error pengaruh tidak langsung (indirect effect)  $S_{ab}$  dapat dihitung dengan rumus *Sobel test* dibawah ini :

$$z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 SEa^2 + a^2 SEb^2}}$$

Keterangan :

- $a$  = koefisien regresi variabel independen terhadap variabel mediasi.
- $b$  = koefisien regresi variabel mediasi terhadap variabel dependen.
- $SEa$  = *standard error of estimation* dari pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi.
- $SEb$  = *standard error of estimation* dari pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen.

#### **Pengujian Persyaratan Analisis Data**

Untuk melihat pengaruh dari dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Maka teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda dengan penyelesaian menggunakan SPSS versi 16.00. Adapun persamaan untuk analisa Regresi Linear Berganda yaitu :

- $Y$  =  $a + bX + \dots + e$
- $a$  = Konstanta
- $Y$  = Kualitas Pelayanan
- $Z$  = Kinerja
- $B$  = Koefisien regresi masing-masing variabel
- $X$  = Perilaku
- $e$  = error

#### **Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

##### **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Dengan cara penyebaran kuisioner kepada responden.
2. *Interview*/wawancara dengan pihak-pihak yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.
3. Dari laporan-laporan

##### **Alat Pengumpulan Data**

Adapun alat yang dipergunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa :

1. Kuisioner.
2. Pena
3. Kertas.
4. laptop.

##### **Unit Analisis**

Sesuai dengan judul yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Perilaku Aparatur sipil negara Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh. Maka untuk itu adapun yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh.

##### **1.7. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh. Pemilihan lokasi dilakukan dengan pertimbangan bahwa adanya kesediaan dari instansi yang bersangkutan untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

## **II. METODE PENELITIAN**

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **Pendekatan Penelitian**

Untuk menganalisis Pengaruh Perilaku Aparatur sipil negara Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Dinas Perdagangan Kota Sungai Penuh dalam

penelitian ini penulis menggunakan Pendekatan Kuantitatif yaitu merupakan penelitian yang dilakukan dengan melakukan perhitungan-perhitungan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, (Sugiono 2004;27). Dimana permasalahan dalam penelitian ini adalah tentang Pengaruh Perilaku Aparatur sipil negara Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai.

Selanjutnya Ghozali (2013:249), menyatakan bahwa: “Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model kausal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori”. Analisis jalur sendiri tidak menentukan hubungan sebab-akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan kausalitas antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teoritis. Apa yang dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Pengertian populasi dalam penelitian ini adalah seluruh unit analisis yang akan diteliti dalam penelitian, baik lembaga maupun instansi maupun dalam wujud manusia, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiono (2003;90) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dan terkait langsung dengan penelitian ini yang berjumlah 34 orang yang terdiri dari 20 orang pegawai ASN dan 14 orang pegawai non ASN.

#### **Sampel**

Sampel dalam penelitian ini penulis mengambil semua jumlah populasi untuk dijadikan sampel. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2003:167) yang menyatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100 maka populasi tersebut dapat diambil langsung untuk dijadikan sample. Untuk itu mengacu pada pendapat diatas maka dalam penelitian ini digunakan populasi yang berstatus ASN sebagai sampel yaitu berjumlah 20 orang.

#### **Responden**

Menurut Suharsimi Arikunto (dalam Bagong Suyanto) 2005:30, Responden adalah orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan penelitian baik peranyaan tertulis maupun lisan, (2003:10). Sementara Responden dalam kamus bahasa Indonesia adalah yang dituntut; juru jawab; perhatian jadi responden penelitian dapat di defenisikan yaitu Responden penelitian adalah seseorang (karena lazimnya berupa orang) yang diminta untuk memberikan respon (jawaban) terhadap pertanyaan-pertanyaan (langsung atau tidak langsung, lisan atau tertulis ataupun berupa perbuatan) yang diajukan oleh peneliti.

Untuk responden dalam penelitian ini, peneliti menggunakan semua sampel yang sudah ditetapkan jumlahnya sebagai responden, untuk dimintai data dan menjawab pertanyaan kuisisioner yang diberikan kepada 20 orang.

#### **Uji Validitas dan Reabilitas**

Sebelum instrumen penelitian digunakan maka terlebih dahulu diadakan uji validitas dan reabilitas.

#### **Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid (Sugiono, 2007:109). Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai korelasi atau r hitung dari variabel penelitian dengan r tabel. Pengujian validitas dan reabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 16. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan valid
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

#### **Uji Reabilitas**

Uji reabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama (Sugiono, 2007 : 110). Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika  $r$  alpha positif atau  $>$  dari  $r$  tabel maka pertanyaan reliabel.
2. Jika  $r$  alpha negatif atau  $<$  dari  $r$  tabel maka pertanyaan tidak reliabel.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data dari jawaban responden yang peneliti dapatkan di lokasi penelitian, maka peneliti melakukan pengolahan data yang sekaligus menjadi pembahasan dalam skripsi ini.

#### Pengujian Validitas dan Rabilitas

##### Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS versi 16.00. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui nilai dari *Corrected Item–Total Correlation* yang merupakan hasil output dari program SPSS. Dimana dari setiap pertanyaan bisa dikatakan valid apabila  $r$ -hitung masing-masing pertanyaan kuisioner lebih besar dari  $r$ -tabel.

Berdasarkan perhitungan maka diketahui nilai  $r$  tabel untuk  $N=20$  dengan taraf signifikansi sebesar 5% diperoleh nilai  $r$ -tabel sebesar 0.444. Untuk itu dengan nilai koefisien  $\geq 0.444$ , maka diketahui semua item pertanyaan untuk setiap variabel mempunyai nilai koefisien korelasi yang lebih besar dengan rentang 0,448 – 0,605 sehingga dapat diartikan bahwa semua item pertanyaan pada setiap variabel perilaku aparatur sipil negara, kinerja dan kualitas pelayanan dinyatakan valid.

**Tabel 3.1**  
**Uji Validitas**

Variabel	No. Item	Corrected Item Correlation	Nilai Koefisien r-tabel	Keterangan
Perilaku Aparatur sipil negara	1	0,602	0.444	valid
	2	0,654	0.444	valid
	3	0,648	0.444	valid
	4	0,680	0.444	valid
	5	0,656	0.444	valid
	6	0,664	0.444	valid
	7	0,682	0.444	valid
	8	0,662	0.444	valid
	9	0,653	0.444	valid
	10	0,675	0.444	valid
Kualitas Pelayanan	1	0,667	0.444	valid
	2	0,653	0.444	valid
	3	0,690	0.444	valid
	4	0,605	0.444	valid
	5	0,675	0.444	valid
	6	0,654	0.444	valid
	7	0,663	0.444	valid
	8	0,666	0.444	valid
	9	0,667	0.444	valid
	10	0,649	0.444	valid
	1	0,635	0.444	valid
	2	0,660	0.444	valid

Kinerja	3	0,659	0.444	valid
	4	0,670	0.444	valid
	5	0,680	0.444	valid
	6	0,645	0.444	valid
	7	0,665	0.444	valid
	8	0,658	0.444	valid
	9	0,607	0.444	valid
	10	0,655	0.444	Valid

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator atau kuesioner yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Reliabilitas suatu indikator atau kuesioner dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar ( $>$ ) dari r-tabel 0,444 maka indikator atau kuesioner adalah reliabel, sedangkan apabila nilai *cronbach's alpha* lebih kecil ( $<$ ) dari r-tabel 0,444 maka indikator atau kuesioner adalah tidak reliabel.

Berdasarkan perhitungan maka diketahui bahwa untuk semua variabel dimana nilai *alpha*  $>$  r-tabel 0,444. Untuk itu maka diketahui semua item pertanyaan untuk setiap variabel mempunyai nilai yang lebih besar dari r-tabel yaitu dengan rentang 0,446 – 0,485 sehingga dapat diartikan bahwa semua item pertanyaan pada setiap variabel Perilaku Aparatur sipil negara, Kualitas Pelayanan dan Kinerja dinyatakan reliabel atau konsisten. Untuk lebih jelasnya secara keseluruhan uji reliabilitas dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut :

**Tabel 3.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Koefisien	Keterangan
Perilaku Aparatur sipil negara (X)	0,685	0.444	reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,616	0.444	reliabel
Kinerja (Z)	0,671	0.444	reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha diatas 0,444 yaitu variabel Perilaku Aparatur sipil negara (X) sebesar 0,485  $>$  0,444, variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,446  $>$  0,444, sedangkan variabel Kinerja (Z) sebesar 0,471  $>$  0,444. Sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel. Untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Kalmogorov Smirnov*. Dimana teknik ini merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Dimana model regresi yang benar adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal dengan kriteria yang digunakan adalah :

- 1) Jika signifikan atau nilai probabilitas  $<$  0,05 maka data berdistribusi secara tidak normal.
- 2) Jika signifikansi atau nilai probabilitas  $>$  0,5 maka data berdistribusi secara normal.

Dari uji normalitas yang dilakukan terhadap responden dapat diungkapkan sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>
---

Unstandardized Residual		
N		20
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.99681053
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.447
Asymp. Sig. (2-tailed)		.988

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Pengolahan Data Primer Tahun 2020.

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas diketahui signifikansi lebih besar dari 0,05 atau  $0,988 > 0,05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh data dari setiap variabel berdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam analisis kajian penelitian.

### Uji Linearitas

Untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan setiap variabel eksogen terhadap variabel endogen, maka dilakukan uji linearitas. Adapun variabel eksogen yaitu perilaku aparatur sipil negara ( $X_1$ ), kinerja ( $Z$ ), terhadap variabel endogen yaitu kualitas pelayanan ( $Y$ ).

Kemudian untuk pengujian linearitas sesuai pertanyaan pada rumusan masalah, maka peneliti melakukan pengolahan data dengan dasar pengambilan keputusan dengan kaidah pengujiannya, dimana jika nilai signifikansi (*deviation from linierity*) lebih besar dari 0,05 dengan derajat kepercayaan 95%, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Kadir, 2015: 186).

### Uji Linearitas Perilaku Aparatur sipil negara (X) dengan Kinerja (Z)

**Tabel 3.4**  
**Perilaku Aparatur sipil negara (X) dengan Kinerja (Z)**  
**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja * Perilaku Aparatur sipil negara	Between	(Combined)	195.383	13	15.029	.783	.667
	Groups	Linearity	6.567	1	6.567	.342	.580
		Deviation from Linearity	188.816	12	15.735	3.820	.639
	Within Groups		115.167	6	19.194		
	Total		310.550	19			

Berdasarkan hasil analisis linearitas antara Perilaku Aparatur sipil negara dengan Kinerja, diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar = 3.820, dan nilai sign (*deviation from linierity*) sebesar  $0,639 > 0,05$ . Untuk itu maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Perilaku Aparatur sipil negara dengan Kinerja.

### Uji Linearitas antara Perilaku (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 3.5**  
**Perilaku Aparatur sipil negara (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)**  
**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas	Between	(Combined)	215.033	13	16.541	.509	.856

Pelayanan * Perilaku Aparatur sipil negara	Groups	Linearity	1.299	1	1.299	.040	.848
		Deviation from Linearity	213.735	12	17.811	3.548	.824
	Within Groups		195.167	6	32.528		
	Total		410.200	19			

Berdasarkan hasil analisis linearitas antara Perilaku Aparatur sipil negara dengan Kualitas Pelayanan, diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar = 3.548, dan nilai sign (*deviation from linierity*) sebesar 0,824 > 0,05. Untuk itu maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Aparatur sipil negara dengan Kualitas Pelayanan.

**Uji Linearitas antara Kinerja (Z) Kualitas Pelayanan (Y).**

**Tabel 3.6**  
**Kinerja (Z) Kualitas Pelayanan (Y)**  
**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined) Linearity	220.550 .290	15 1	14.703 .290	.653 .013	.756 .915
		Deviation from Linearity	220.260	14	15.733	3.699	.725
	Within Groups		90.000	4	22.500		
	Total		310.550	19			

Berdasarkan hasil analisis linearitas antara Kinerja dengan Kualitas Pelayanan, diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar = 3.699, dan nilai sign (*deviation from linierity*) sebesar 0,725 > 0,05. Untuk itu maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Kinerja dengan Kualitas Pelayanan.

**Pengujian Signifikansi Koefisien Regresi**

Analisis persamaan regresi dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen secara bersama-sama sehingga analisis persamaan regresi tersebut dapat digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian dengan model analisis jalur. Dengan ketentuan apabila nilai signifikan  $F_{hitung}$  yang diperoleh lebih kecil atau sama dengan signifikansi 0,05, maka persamaan regresi dinyatakan signifikan. Sebaliknya jika nilai signifikan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , maka persamaan regresi yang diperoleh dinyatakan tidak signifikan, namun apabila hasil persamaan regresi tersebut signifikan atau sangat signifikan, maka hasil analisis regresi tersebut dapat digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian dengan model analisis jalur (*path analysis*). Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS versi 16.00 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.9**  
**Pengaruh (X), (Z) terhadap (Y)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.035	2	3.517	4.197	.023 <sup>a</sup>
	Residual	303.515	17	17.854		
	Total	310.550	19			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Perilaku Aparatur sipil negara

Berdasarkan dari analisis persamaan regresi tentang pengaruh variabel perilaku aparat sipil negara (X) dan kinerja (Z) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dalam

tabel 3.9 di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk persamaan regresi X, dan Z terhadap Y adalah sebesar 0,023 lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Dengan demikian Hipotesis diterima. Jadi dapat diartikan bahwa perilaku aparatur sipil negara (X) dan kinerja (Z) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) secara bersama-sama, sehingga memenuhi persyaratan untuk pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan model analisis jalur (*path analysis*).

**Pengujian Hipotesis**

Setelah melakukan pengujian pemenuhan persyaratan analisis sebagai kajian penelitian, selanjutnya peneliti melakukan pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan model analisis jalur (*path analysis*). Adapun analisis jalur dalam penelitian ini dibagi menjadi dua model analisis yaitu X terhadap Z dan X, Z terhadap Y. yang dilaksanakan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

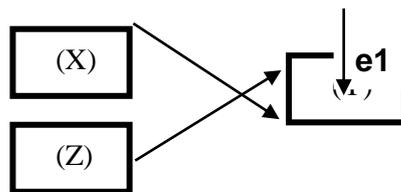
**Model Analisis Jalur**

Untuk mengetahui pengaruh langsung setiap variabel yaitu Perilaku Aparatur sipil negara terhadap Kinerja, Perilaku Aparatur sipil negara terhadap Kualitas Pelayanan, Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan, maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram jalur yang dibagi menjadi 2 (dua) klasifikasi yaitu menjadi Model Jalur 1 dan Model Jalur 2 seperti diagram jalur berikut ini.

1. **Gambar 3.2. Model Jalur 1**



2. **Gambar 3.3 Model Jalur 2**



**Menghitung Koefisien Jalur (*Path Analysis*)**

Berdasarkan diagram jalur diatas, maka selanjutnya dapat dilakukan perhitungan Koefisien Jalur Model 1 dan Koefisien Jalur Model 2 yakni sebagai berikut.

**Perhitungan Koefisien Jalur Model 1**

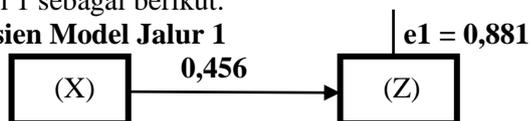
Pada tahap ini merupakan perhitungan Koefisien Jalur Model 1. Dimana penjelasannya adalah sebagai berikut.

1. Menacu pada output regresi model 1 berdasarkan hasil analisis pada bagian tabel koefisien dengan nilai seperti pada tabel Koefisien jalur Model 1. Maka dapat diketahui nilai signifikansi dari variabel X yaitu 0,014 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model 1 yakni X berpengaruh signifikan terhadap Z.
2. Kemudian nilai *R Square* yang terdapat pada tabel *Summary* adalah sebesar 0,223 hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X terhadap Z adalah sebesar 22,3%. Sementara sisanya 77,7 merupakan kontribusi varibel-variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.
3. Sementara itu untuk nilai e1 dimana perhitungannya dapat dicari dengan rumus  $e1 = \sqrt{1 - R^2}$ . Dimana perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 e_1 &= \sqrt{1 - R^2} \\
 &= \sqrt{1 - 0,223} \\
 &= \sqrt{0,777} \\
 &= \mathbf{0,881}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian berdasarkan hasil koefisien jalur di atas, maka diperoleh diagram jalur Model 1 sebagai berikut.

**Gambar 3.4 Koefisien Model Jalur 1**



### Perhitungan Koefisien Jalur Model 2

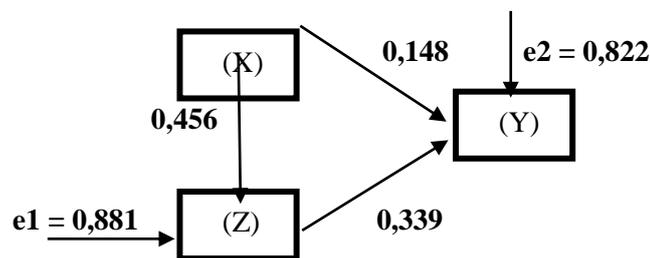
Pada tahap ini merupakan perhitungan Koefisien Jalur Model 2. Dimana penjelasannya adalah sebagai berikut.

1. Menacu pada output regresi model 2 berdasarkan hasil analisis pada bagian tabel koefisien dengan nilai seperti pada tabel Koefisien jalur Model 2. Maka dapat diketahui nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu  $X = 0,047$  dan  $Z = 0,073$  lebih kecil dari  $0,05$ . Dengan demikian maka hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model 2 yakni  $X, Z$  berpengaruh signifikan terhadap  $Y$ .
2. Kemudian nilai  $R^2$  yang terdapat pada tabel *Summary* adalah sebesar  $0,323$  hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh  $X, Z$  terhadap  $Y$  adalah sebesar  $32,3\%$ . Sementara sisanya  $67,7$  merupakan kontribusi variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.
3. Sementara itu untuk nilai  $e_2$ , dimana perhitungannya dapat dicari dengan rumus  $e_2 = \sqrt{(1 - R^2)}$ . Dimana perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} e_2 &= \sqrt{(1 - R^2)} \\ &= \sqrt{(1 - 0,323)} \\ &= \sqrt{(0,677)} \\ &= \mathbf{0,822} \end{aligned}$$

Dengan demikian berdasarkan hasil koefisien jalur di atas, maka diperoleh diagram jalur Model 1 sebagai berikut.

**Gambar 3.5**  
**Koefisien Model Jalur 2**



#### Keterangan:

- $e_1$  = Koefisien jalur untuk Model 1 : Perilaku Aparatur sipil negara (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Z).
- $e_2$  = Koefisien jalur untuk Model 2 : Perilaku Aparatur sipil negara (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Melalui Kinerja (Z)
- $R^2$  = Koefisien determinasi pada masing-masing jalur
- 1 = Bilangan konstan

### Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

1. Analisis pengaruh  $X$  terhadap  $Z$  dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi  $X$   $0,014 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan  $X$  terhadap  $Z$ .
2. Analisis pengaruh  $X$  terhadap  $Y$  dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi  $X$   $0,047 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan  $X$  terhadap  $Y$ .
3. Analisis pengaruh  $Z$  terhadap  $Y$  dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi  $Z$   $0,073 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan  $Z$  terhadap  $Y$ .
4. Analisis pengaruh  $X$  melalui  $Z$  terhadap  $Y$ , diketahui pengaruh langsung yang diberikan  $X$  terhadap  $Y$  sebesar  $0,148$ . Sedangkan pengaruh tidak langsung  $X$  melalui

Z terhadap Y adalah perkalian antara nilai beta X terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y yaitu :  $0,456 \times 0,339 = 0,154$ . Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu  $0,148 + 0,154 = 0,302$ . Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung  $0,148$  dan pengaruh tidak langsung  $0,302$  yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X melalui Z mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y.

### Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (*Sobel test*)

1. Pengaruh tidak langsung perilaku aparatur sipil negara (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) melalui Kinerja (Z):

$$Sab = \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{(0,339)^2 \times (0,044)^2 + (0,456)^2 \times (0,029)^2 + (0,044)^2 \times (0,029)^2}$$

$$Sab = \sqrt{(0,114921) \times (0,001936) + (0,207936) \times (0,000841) + (0,001936) \times (0,000841)}$$

$$Sab = \sqrt{0,000398989408}$$

$$Sab = \sqrt{0,0199}$$

$$t = \frac{ab}{Sab}$$

$$0,456 \times 0,339$$

$$t = \frac{\quad}{0,0199}$$

$$t = 7,768$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai  $t_{hitung}$  di atas yang dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  yaitu  $2,100$  untuk signifikan  $5\%$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung secara signifikan perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $7,768 < 2,100$ ).

### Uji Hipotesis

Untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan sebelumnya dapat diterima atau ditolak, maka dapat digunakan dasar pengujian dengan kriteria sebagai berikut :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $Sig < 0,05$  maka hipotesis di terima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai  $Sig > 0,05$  maka hipotesis di tolak

Dari pengujian hipotesis yang telah peneliti lakukan, di dapatkan hasil bahwa semua hipotesis dapat diterima, hal ini bisa dilihat dalam penjelasan masing-masing hipotesis sebagai berikut:

1. Dari analisis pengaruh perilaku aparatur sipil negara (X) terhadap kinerja (Z) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,239$  pada  $sign = 0,014 < 0,05$  dengan demikian hipotesis diterima, Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh langsung perilaku aparatur sipil negara (X) terhadap kinerja (Z).
2. Berdasarkan analisis pengaruh perilaku aparatur sipil negara (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,615$  dengan  $sign 0,047 < 0,05$  dengan demikian hipotesis diterima, Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh langsung perilaku aparatur sipil negara (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).
3. Selanjutnya dalam analisis pengaruh kinerja (Z) terhadap kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,162$  pada  $sign = 0,073 < 0,05$  dengan demikian hipotesis diterima. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh langsung kinerja (Z) terhadap kualitas pelayanan (Y).
4. Dari analisis pengaruh tidak langsung perilaku aparatur sipil negara (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) melalui kinerja (Z) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 7,768$  lebih besar dari pada  $t_{tabel} 2,100$  pada  $sign \alpha = 0,05$ , dengan demikian hipotesis diterima. Jadi

dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung perilaku aparatur sipil negara (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) melalui kinerja (Z).

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja dan dari hasil pengolahan data serta pembahasan seperti yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan analisis Perhitungan Koefisien Jalur Model 1 yaitu pengaruh X terhadap Z dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi X  $0,014 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X terhadap Z.
2. Berdasarkan analisis Perhitungan Koefisien Jalur Model 1 yaitu pengaruh X terhadap Y dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi X  $0,047 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y.
3. Berdasarkan analisis Perhitungan Koefisien Jalur Model 1 yaitu pengaruh Z terhadap Y dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi Z  $0,073 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Z terhadap Y.
4. Berdasarkan analisis Perhitungan Koefisien Jalur Model 2 yaitu pengaruh X melalui Z terhadap Y, diketahui pengaruh langsung yang diberikan X terhadap Y sebesar 0,148. Sedangkan pengaruh tidak langsung X melalui Z terhadap Y adalah perkalian antara nilai beta X terhadap Z dengan nilai beta Z terhadap Y yaitu :  $0,456 \times 0,339 = 0,154$ . Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu  $0,148 + 0,154 = 0,302$ . Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung 0,148 dan pengaruh tidak langsung 0,302 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X melalui Z mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y. Selanjutnya hal ini dibuktikan dengan hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (*Sobel test*) dimana nilai  $t_{hitung}$  hasil *Sobel test* 7,768 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 2,100.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia-Nya. Shalawat dan salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. *rahmatan lil alamin*. Berkat taufik dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Peranan Kepemimpinan Perempuan Dalam Jabatan Publik Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan Program Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA – NUSA) Sungai Penuh pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan Rozario, 2009, Manajemen Pemasaran, Rajawali Pers, Jakarta  
Ariani, 2003, Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif, Ghalia Indonesia, Jakarta  
Bryson dalam Griffiths, 2000, *Dasar-Dasar Manajemen Kepegawaian*, Lentera Cipta, Jakarta  
Deming dan Juran dalam Martin dan Kettner, 2000, Manajemen Dalam Perspektif, LMP2M AMP-YKPN, Yogyakarta  
Garvin dan Davis dalam Nasution, 2015, *Komunikasi Dalam Organisasi*, Liberty, Surabaya  
Goetsh dan Davis dalam Tjiptono, 2002, *Sistem Peningkatan Pelayanan Publik*, Media Baca, Lampung  
Hadari Nawawi, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gremedia, Jakarta

- Hasibuan, 2006, *MSDM*, Gremedia, Jakarta
- Kasmir, 2006, *Kewirausahaan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Moeljono, 2002, *Manajemen Personalia*, Penerbit, BPFE. UGM, Yogyakarta
- Nitisemito, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Prahara, Bandung*
- Notoatmojo, 2010, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan Keempat, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta
- Nurhayati, 2008, *Optimalisasi Kinerja Pegawai*, LAN, Bandung
- Okviana, 2015, *Sistem Pengelolaan Kepegawaian*, Redika Cipta, Jakarta
- Parasuraman (dalam Tjiptono, 2000, *Sistem Peningkatan Pelayanan Publik*, Media Baca, Lampung
- Pasolong, 2011, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gereta Central, Semarang
- Prabu Mangekunegara, 2010, *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Prawirosentono, 2008, *Pengorganisasian dan Organisasi*, Wiracipta, Malang
- Rahmayanty, 2010, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Ketiga, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Ratminto dan Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Rivai, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Robbins, 2006, *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Salim dan Woodward dalam Ratminto dan Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sinambela, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gremedia, Jakarta
- Soeprahinto, 2001, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: STIA-LAN. Press
- Surjadi, 2012, *Dasar-Dasar Manajemen Organisasi*, Graha Pustaka, Jakarta
- Tjiptono, 2000, *Sistem Peningkatan Pelayanan Publik*, Media Baca, Lampung
- Wawan, 2011, *Organisasi dan Pengorganisasia*, Liberty, Surabaya
- Wirawan, 2015, *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*, Salemba Empat, Jakarta
- Wyckop dalam Tjiptono, 2000, *Sistem Peningkatan Pelayanan Publik*, Media Baca, Lampung
- Zeithaml, dkk dalam Hardiansyah, 2011, *Manajemen dan Kualitas Pelayanan*, Pustaka Jaya, Surabaya
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah