

PENGARUH KUALITAS KEPEMIMPINAN, ETOS MORALITAS PEGAWAI DAN KOMPETENSI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PT. PLN (Persero) TINGKAT ULP DI KOTA SUNGAI PENUH

ELIYUSNADI, MEGAWATI
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

eliyusnadistia@gmail.com
megawati@gmail.com

ABSTRACT

The Effect of Leadership Quality, Ethics of Personal Morality and Competence, Both Simultaneously and Partially on Public Services at PT.PLN (Persero) ULP Levels in Sungai Penuh City. This research was conducted at PLN ULP Level Office in Sungai Penuh City. Ethic morality and competence in public services at PT. PLN (Persero) ULP level in Sungai Penuh City. The number of samples determined was 16 respondents using quantitative methods. The results of the analysis using multiple Liners can be seen as a variable Leadership Quality affecting public services by 0.259, Personal Ethics Morality affects public services by 0.621 and Competence to increase Public Services by 0.471. 77.3% of variations in Public Services can be reviewed by the independent variables needed in this study and 22.7% are requested by other factors beyond this discussion.

Keywords: Influence of Leadership Quality, Ethics of Personal Morality, and Public Service Competence

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Kepemimpinan, Etos Moralitas Pribadi Dan Kompetensi Baik Secara Simultan Maupun Parsial Terhadap Pelayanan Publik Pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Di Kota Sungai Penuh. Penelitian ini dilakukan di Kantor PLN Tingkat ULP di Kota Sungai Penuh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kepemimpinan, etos moralitas dan kompetensi pada pelayanan publik di PT.PLN (Persero) Tingkat ULP di Kota Sungai Penuh. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 16 responden dengan menggunakan metode *Kuantitatif*. Hasil analisis menggunakan *Liner berganda* dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Kepemimpinan mempengaruhi pelayanan publik sebesar 0,259, Etos Moralitas Pribadi mempengaruhi pelayanan publik sebesar 0,621 dan Kompetensi mempengaruhi Pelayanan Publik sebesar 0,471 hal tersebut Ketiga variable berpengaruh positif terhadap Pelayanan Publik, dan Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 77,3 % variasi dari Pelayanan Publik dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini dan 22,7 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar pembahasan ini.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Kepemimpinan , Etos Moralitas Pribadi, dan Kompetensi Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini perusahaan atau organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena sektor jasa saat ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dan signifikan dibanding dekade sebelumnya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, pariwisata dan perusahaan-perusahaan jasa professional lainnya seperti kantor akuntan, konsultan, pengacara dan lain-lain.

Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran kebaikan suatu produk atau jasa. Persepsi terhadap kualitas mencerminkan perasaan konsumen yang secara menyeluruh. Permasalahan utama yang dituntut oleh masyarakat saat ini adalah peningkatan kinerja pegawai pada PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang semakin dibutuhkan termaksud peningkatan jasa pelayanan kepada masyarakat. Pelanggan yang membutuhkan pelayanan agar mendapat kepuasan yang diinginkan. Pelanggan yang puas atas pelayanan yang diterima akan memberikan kepercayaan atau pemikiran yang baik terhadap PT. PLN (Persero).

Di Indonesia PT. PLN merupakan salah satu BUMN yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat baik masyarakat kalangan bawah sampai kalangan atas. PT. PLN (Persero) di Indonesia sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. PLN (Persero) di Indonesia memiliki dua program yaitu listrik pasca bayar dan listrik Prabayar. Kedua program tersebut sudah dinikmati masyarakat diseluruh Indonesia termasuk di Kota Sungai Penuh.

PT. PLN (Persero) banyak memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat diantaranya pelayanan pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia lampu penerangan jalan dan layanan gangguan listrik baik di kantor, rumah, perusahaan, rumah sakit, sekolah, taman dan lain-lain. PT. PLN (Persero) harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau bahkan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Listrik merupakan sumber kehidupan bagi masyarakat yang mempunyai fungsi penting sebagai penerangan dan energi dalam segala aktivitas sehari-hari karena era modern ini merupakan zaman yang serba listrik. Ketergantungan manusia akan kebutuhan listrik disebabkan karena energi listrik dapat diubah dalam bentuk lain seperti energi listrik menjadi energi panas. Listrik digunakan dalam menggerakkan peralatan industri, perbankan, rumah tangga, perusahaan, rumah sakit sampai pada pendidikan.

Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan

baik bagi perusahaan itu sendiri, serta adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan atau bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah.

Agar pelanggan merasa puas dalam mendapatkan pelayanan, maka dibutuhkan Pemimpin yang bisa mengarahkan dan memperhatikan kinerja pegawainya. Selain peran pemimpin, Etos Moralitas dari Pimpinan dan Pegawai juga harus sangat diperhatikan, karena dalam bersosialisai dengan masyarakat sikap dalam melayani masyarakat juga merupakan nilai plus bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Untuk menjalani peran nya masing-masing, selain peran pemimpin dan etos moralitas pribadi, Kompetensi juga bisa menjadi acuan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal tersebut dikarenakan Kompetensi merupakan hal penting dalam melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan.

Menurut pengamatan singkat yang telah dilakukan sejak setahun ini Pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP di Kota Sungai Penuh terdapat beberapa permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan, listrik ilegal sampai adanya orang tertentu yang memanfaatkan situasi tersebut untuk mengambil keuntungan sendiri dengan cara memungut persen di setiap rumah pada saat membawa struk pembayaran listrik yang tentunya merugikan pelanggan dan pihak PLN sendiri. Fenomena tersebut akan menimbulkan pemikiran-pemikiran negatif dari pelanggan.

Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karna itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang merupakan tujuan penting bagi PT. PLN (Persero) Tingkat ULP di Kota Sungai Penuh dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan pelanggan tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) kepada konsumen.

PT.PLN (Persero) telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan listrik di Kota Sungai Penuh, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang mahalnya harga listrik dan seringnya terjadi kendala pemadaman listrik. Di satu pihak permintaan masyarakat akan listrik semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, namun kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut, pimpinan PT.PLN (Persero) telah berupaya dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan ia juga selalu memperhatikan kinerja dari pegawainya agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, salah satunya dengan memberikan pelatihan dan bimbingan kepada pegawainya agar tujuan bersama dapat tercapai dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat akan listrik.

Berdasarkan Fenomena tersebut, peneliti menggambarkan atau menarik hipotesa yang memungkinkan mengapa masih terjadi keluhan pada masyarakat akan PT.PLN (Persero) yang Padahal PT.PLN (Persero) sudah memiliki Pemimpin dan menjalankan Etos Moralitas serta Kompetensi, Yaitu :

1. Kurangnya *Sharing* antara Pemimpin dan Pegawai
2. Kurangnya jumlah pegawai pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP dimana jumlah pegawai dengan jumlah keluhan dan masalah listrik dimasyarakat tidak seimbang.
3. Kurangnya sarana dan prasarana dalam mengatasi masalah akan listrik

4. Kurangnya keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai bidangnya.
5. Pelatihan dan bimbingan yang kurang maksimal.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Seberapa besarkah pengaruh kualitas kepemimpinan, etos moralitas pribadi dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh baik secara simultan maupun parsial ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas kepemimpinan, etos moralitas pribadi dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh baik secara simultan maupun parsial ?

Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Dari Rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas kepemimpinan, etos moralitas pribadi dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh baik secara simultan maupun parsial.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas kepemimpinan, etos moralitas pribadi dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh baik secara simultan maupun parsial.

Manfaat Penelitian

Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan data dan informasi yang berguna bagi semua kalangan terutama mereka yang secara serius mengamati pengaruh kualitas kepemimpinan, etos moralitas pribadi dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh.
- b. Dapat memberikan masukan terhadap PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan, etos moralitas pribadi dan kompetensi terhadap pelayanan masyarakat.

Manfaat Akademis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam pengaruh kualitas kepemimpinan, etos moralitas pribadi dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada PT.PLN (Persero) Kota Sungai Penuh kemudian mengambil kesimpulan dan keputusan.
- b. Dengan mengetahui pengaruh kualitas kepemimpinan, etos moralitas pribadi dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada PT.PLN (Persero) Kota Sungai Penuh diharapkan menambah pengetahuan dibidang tersebut.

Tinjauan Pustaka

Konsep Kualitas

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses

penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut.

Kepemimpinan

Samsudin (2004:56) mengutip beberapa pendapat dari para ahli yang memberikan definisi mengenai kepemimpinan atau pemimpin sesuai sudut pandangnya masing-masing antara lain : Menurut Umar (1998:65) dikatakan pemimpin adalah: Merupakan orang yang menerapkan prinsip dan teknik yang memastikan motivasi, disiplin dan produktivitas jika bekerjasama dengan orang, tugas dan situasi agar dapat mencapai sasaran perusahaan. Menurut Kartono (1994:201) pemimpin adalah pribadi yang memiliki kecakapan khusus, dengan atau tanpa pengangkatan resmi dapat mempengaruhi kelompok yang dipimpinnya, untuk melakukan usaha mengarah pada pencapaian sasaran-sasaran tertentu. Menurut Yulk (1994:48) Kepemimpinan didefinisikan secara luas sebagai proses mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa bagi pengikut, pilihan sasaran-sasaran bagi kelompok atau organisasi, pengorganisasian dari aktivitas-aktivitas kerja untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut, motivasi dari para pengikut untuk mencapai sasaran, pemeliharaan hubungan kerja sama dan team work, serta perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang yang menduduki posisi-posisi yang dengan posisi ini mereka diharapkan akan menjalankan kepemimpinan namun tanpa asumsi apapun bahwa proses tersebut memang sebetulnya terjadi.

Etos Moralitas

Etos berarti pandangan hidup yang khas dari suatu golongan sosial. Etos berasal dari bahasa Yunani (*etos*) yang memberikan arti sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas dan keyakinan seseorang atau suatu kelompok. Kerja dalam arti pengertian luas adalah semua bentuk usaha yang dilakukan manusia, baik dalam hal materi, intelektual dan fisik, maupun hal-hal yang berkaitan dengan dunia maupun keakhiratan

Kompetensi

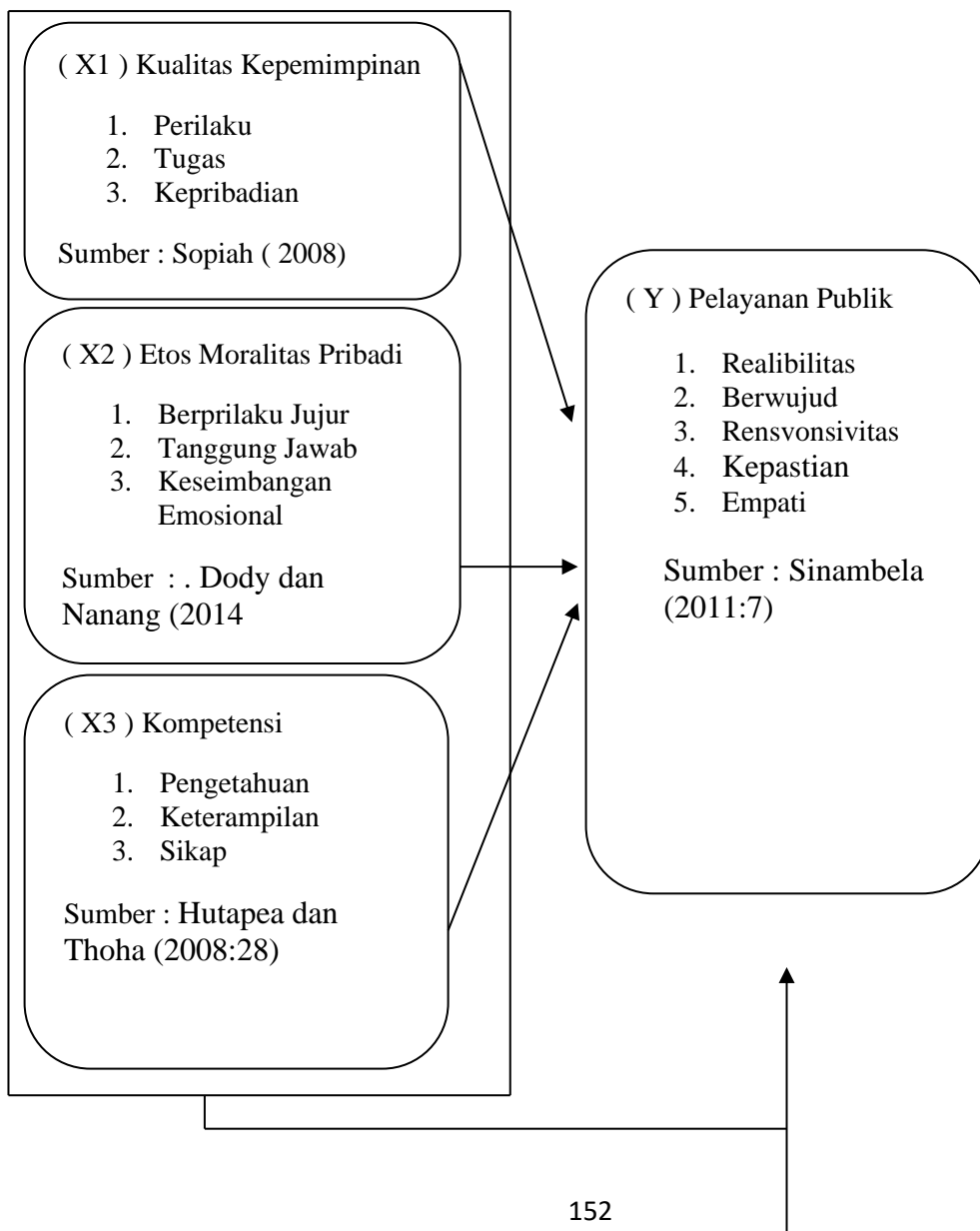
Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Dody Setyawan dan Nanang Bagus S. Penelitian ini berjudul Kualitas Kepemimpinan, Etos Moralitas Pribadi, dan Kompetensi pada kinerja Pelayanan Publik anggota DPRD Jawa Timur (Studi Kasus di Jawa Timur yaitu Malang Raya (Kabupaten Malang, Kota Malang, Kota Batu) yang ditulis oleh Dody Setyawan dan Nanang Bagus S. dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kepemimpinan, etos moralitas pribadi, dan kompetensi pada

kinerja pelayanan publik anggota DPRD Jawa Timur. Hipotesa yang telah dirumuskan adalah ada pengaruh yang signifikan kepemimpinan terhadap kinerja, motivasi terhadap kinerja, ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja. Penelitian ini adalah penelitian survei dengan jumlah sampel 115 orang. Metode pengumpulan sampel adalah Stratified random sampling dan Purposive sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner, yang dibagikan pada responden. Data yang sudah diperoleh diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda, uji t, uji F serta uji R², uji asumsi klasik. Dan hasil persamaan regresi pertama dengan menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan publik, etos moralitas pribadi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik, dan kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan publik.

Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Adapun hipotesis penelitian yaitu :

- Ho : $r = 0$, Diduga adanya pengaruh Kualitas Kepemimpinan, Etos Moralitas Pribadi, Kompetensi terhadap Pelayanan Publik pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh.
- Ho : $r \neq 0$, Diduga tidak adanya Pengaruh Kualitas Kepemimpinan, Etos Moralitas Pribadi, Kompetensi terhadap Pelayanan Publik pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penarikan Sampel

Populasi

Menurut Sekaran (2006 : 121) Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang. Kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Diharapkan sumber ini akan memberikan data-data yang di perlukan.

Buchari (2009 : 54) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang akan menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”.

Dari dua ahli di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa populasi merupakan jumlah keseluruhan dari pada objek penelitian, dimana pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai Kantor PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh yang berjumlah 16 orang

Sampel

Sekaran (2006: 123) Sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi, sampel terdiri atas sejumlah populasi tetapi tidak semua elemen dari populasi akan membentuk sampel. Menurut Suharsimi Arikunto Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Suharsimi Arikunto, 2010: 109). Pada penelitian ini peneliti menggunakan Sensus Sampling atau Sampel Jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasinya relatif kecil, kurang dari 30 orang. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Jadi jumlah sampel yang digunakan sebanyak 16 orang.

Responden

Menurut Suharsimi Arikunto, ”Responden adalah orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan penelitian baik peranyaan tertulis maupun lisan”, (2003:10).

Pada penelitian ini yang menjadi responden sebanyak 16 responden yang terdiri dari pegawai kantor PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh.

Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan, terpercaya. Dalam pengumpulan data di lapangan guna menuntaskan pembahasan skripsi ini, penulis menggunakan dua metode yaitu :

Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian Lapangan (*Field Research*) yang menurut Moh. Nazir dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian adalah "Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung tempat yang menjadi objek penelitian." (2005:65). Adapun penelitian lapangan dalam penelitian ini dengan cara :

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis pada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 1997:74). Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup atau daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas.

Adapun kuesioner pada penelitian ini akan dibagikan kepada Pegawai PT.PLN (Persero) Kota Sungai Penuh dan Masyarakat .

Studi Perpustakaan (*Library Research*)

Studi perpustakaan (*Library Research*) Adalah data yang dikumpulkan dengan melihat dokumen atau catatan- catatan yang relevan dengan masalah (Arikunto,2002;135). Pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku literatur, jurnal-jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dan untuk mendapatkan data yang dapat menunjang penelitian yang sedang dilakukan.

Jenis Data

Didalam penelitian penulis menggunakan beberapa jenis data diantaranya adalah :

Data Primer (*Primari Data*)

Data Primer (*primari data*) adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber penelitian yakni dari sumber asli (tidak melalui perantara) yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indriantoro, 2001;147). Data primer dapat diperoleh dari informasi yang diperoleh dari kuisisioner, dengan kata lain data primer adalah data yang akan di peroleh secara lansung dari objek penelitian, yaitu berupa kuisisioner yang diberikan secara lansung kepada responden guna untuk meperoleh informasi tentang Pengaruh Kualitas Kepemimpinan, Etos Moralitas Pribadi dan Kompetensi terhadap Pelayanan Publik Pada PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh.

Data Sekunder (*Secondary sources*)

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara, umumnya berupa bukti atau catatan catatan. (Indriantoro, 2002;248). Data Sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada, data sekunder diperoleh dari catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, internet dan seterusnya. Dalam beberapa kasus lingkungan atau situasi dan peristiwa khususpun bisa menjadi sumber data. Jadi data sekunder adalah data yang diperoleh dari pengamatan langsung, studi Perpustakaan serta laporan-laporan yang berhubungan dengan penelitian, data ini merupakan data teoritis dijadikan sebagai penguat dan sebagai landasan berpikir pada penelitian ini.

Sumber Data

Agar data yang di gunakan sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang ingin di capai, maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini di peroleh dari :Responden Dari kata asal

'respon' (penanggap) yaitu orang yang menanggapi. Dalam penelitian responden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang sesuatu fakta/pendapat, keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan, yaitu ketika mengisi angket/lisan ketika menjawab wawancara. Adapun responden pada penelitian ini adalah Pegawai PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh dan Masyarakat.

Metode dan Alat Analisis

Metode Analisis

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistik. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dipandu oleh hipotesis tertentu, yang salah satu tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah menguji hipotesis yang ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2010 : 74).

Alat Analisis

Agar hasil yang diperoleh nantinya lebih valid, maka penulis menggunakan alat analisis sebagai berikut :

Skala Likert

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden, maka digunakan alat analisis skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Setelah dilakukan rekapitulasi dari seluruh nilai yang diperoleh dari jawaban responden, maka langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan kriteria penilaian jawaban responden dengan kategori penilaian sebagai berikut :

Tabel 1.1
Skala Likert

Pernyataan	Kode	Skor Jawaban
		Positif
Sangat Baik	SB	5
Baik	B	4
Cukup Baik	CB	3
Kurang Baik	KB	2
Sangat Tidak Baik	STB	1

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Kuat tidaknya hubungan antara variabel-variabel tersebut dinyatakan dengan bilangan yaitu analisis regresi linier berganda yang dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Pelayanan Publik
- a = Konstanta regresi
- b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi
- X₁ = Kualitas Kepemimpinan
- X₂ = Etos Moralitas
- X₃ = Kompetensi
- e = Standar error

Analisis regresi berganda antara pelayanan publik (Y) sebagai variabel dependen dengan variabel independen (kualitas kepemimpinan (X1), etos moralitas (X2), kompetensi (X3) Dari hubungan yang diperoleh dapat diketahui besarnya pengaruh (X1, X2, X3) terhadap pelayanan publik (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD : Koefisien Determinasi

r² : Koefisien Korelasi yang dikuadratkan .

Uji Hipotesis

Uji Statistik “t” (secara parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat, Sugiyono(1997:156). Sugiyono (2011:245) merumuskan uji t statistik sebagai berikut :

$$t = r \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : Nilai signifikan

r² : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima artinya tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak artinya ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

Statistik F (secara simultan)

Uji F dipakai untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat, (Sugiono, 1997;160). Dinyatakan sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2(K-1)}{(1-R)^2(n-1)}$$

Keterangan :

F : besarnya F hitung

N : jumlah sampel

K : jumlah variable
R² : koefisien determinasi

Dengan kriteria pengambilan keputusannya adalah :

Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel

1. Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, ini berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.
2. Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, ini berarti terdapat pengaruh yang simultan terhadap variabel X dan Y.

Program Pengolahan data SPSS

Untuk mengolah hasil analisis dengan menggunakan program SPSS 25.0

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Kepemimpinan, Etos Moralitas Pegawai Kompetensi terhadap Pelayanan Publik Pada kantor PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh.

Analisis Regresi Berganda

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 25.0. Dari hasil uji regresi berganda diperoleh koefisien regresi, nilai t hitung, dan tingkat signifikansi sebagaimana ditampilkan pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-13.835	8.694		-1.591	.138
	Kualitas Kepemimpinan	.259	.125	.317	2.082	.059
	Etos Moralitas Pegawai	.621	.238	.442	2.610	.023
	Kompetensi	.471	.221	.393	2.137	.054

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Berdasarkan analisis data diatas diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = (-13,835) + 0,259X^1 + 0,621X^2 + 0,471X^3 + e$$

Dari hasil persamaan regresi diatas dapat diketahui bahwa persamaan regresinya adalah positif. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

A = -13,835 merupakan Nilai Konstanta, jika nilai X₁,X₂,X₃, memiliki nilai nol (0)maka nilai variabel terikat sebesar -13,835

b_1 = 0,259 Nilai koefisien Kualitas Kepemimpinan (X₁). Hal ini mengandung arti bahwa tingginya kualitas kepemimpinan (X₁) satu satuan maka pelayanan publik

(Y) akan naik sebesar 0,259. Artinya variabel Kualitas Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik.

b_2 = 0,621 Nilai koefisien Etos Moralitas (X2). Hal ini mengandung arti bahwa tingginya Etos Moralitas (X2) satu satuan maka pelayanan publik (Y) akan naik sebesar 0,621. Artinya variabel Etos Moralitas berpengaruh positif terhadap pelayanan publik.

b_3 = 0,471 Nilai koefisien Kompetensi (X3). Hal ini mengandung arti bahwa tingginya Kompetensi (X3) satu satuan maka pelayanan publik (Y) akan naik sebesar 0,471. Artinya variabel Kompetensi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik.

Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Nilai R² yang semakin mendekati 1, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen. Koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai *R Square*.

Tabel 3.2.

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.716	1.792

A. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kualitas Kepemimpinan, Etos Moralitas Pribadi

Berdasarkan tabel koefisien determinasi (R²) diatas menunjukkan besarnya R Square adalah 0,773 (adalah pengaruh dari koefisien korelasi 0,879) hal ini berarti 77,3% variasi dari ke 3 variable independen, yaitu kualitas kepemimpinan (X1), etos moralitas (X2), dan Kompetensi (X3),. sedangkan sisanya sebesar 22,7% (100%-77,3%) di pengaruhi oleh variable lainnya yang tidak di teliti. karena nilai R Square diatas 5% atau cenderung mendekati nilai 1 maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan variable-variable independen telah mampu mewakili dalam menjelaskan variable-variable. Sedangkan Standard Error of the Estimate (SEE) dari tabel diatas sebesar 1,792 semakin kecil nilai SEE, maka akan membuat persamaan regresi semakin tepat dalam memprediksi variable dependen.

Uji Hipotesis

Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel. 3.3.

Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131.204	3	43.735	13.615	.000 ^a
	Residual	38.546	12	3.212		
	Total	169.750	15			

A. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kualitas Kepemimpinan, Etos Moralitas Pegawai

b. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jika nilai F hitung > dari F tabel ($13,615 > 3,49$) maka H_0 di tolak dan H_a di terima artinya kualitas kepemimpinan, etos moralitas dan kompetensi secara bersama-sama berpegaruh positif terhadap pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh.

Secara Parsial (Uji T)

Uji t adalah bagian uji statistik yang merupakan uji koefisien korelasi parsial yang di gunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dimana salah satu variabel independennya tetap/dikendalikan.

Dengan ketentuan Penulis mengajukan hipotesis, dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, Setelah dilakukan pengujian dengan SPSS maka didapat hasil seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel. 3.4.

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-13.835	8.694		-1.591	.138
	Kualitas Kepemimpinan	.259	.125	.317	2.082	.059
	Etos Moralitas Pegawai	.621	.238	.442	2.610	.023
	Kompetensi	.471	.221	.393	2.137	.054

a. dependent variable: pelayanan publik

Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

Kualitas Kepemimpinan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 3.3 diatas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.082 > 1.782$ dengan koefisien regresi 0.259 maka H_0 di tolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa secara persial kualitas kepemimpinan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik pada kantor PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh. jadi dapat disimpulkan kualitas kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap variable pelayanan publik (Y).

Etos Moralitas

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 3.3 diatas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.610 > 1.782$ dengan koefesien regresi 0.621 maka H_0 di tolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa secara persial etos moralitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik pada kantor PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh. jadi dapat di simpulkan bahwa etos moralitas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Pelayanan Publik.

Kompetensi

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 3.3 diatas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.137 > 1.782$ dengan koefesien regresi 0.471 maka H_0 di tolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa secara persial etos moralitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik pada kantor PT.PLN (Persero) Tingkat ULP Kota Sungai Penuh. jadi dapat di simpulkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikansi terhadap variabel pelayanan publik (Y).

IV. SIMPULAN

Berdasarkan dari uraian di atas dan analisis bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Kepemimpinan (X1) Berpengaruh Positif terhadap pelayanan publik (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,259 dan signifikasi sebesar 0,059 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Dibuktikan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2.082 > 1.782$). jadi Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Kepemimpinan maka akan semakin baik peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat.
2. Etos Moralitas Pegawai (X2) Berpengaruh Positif terhadap Pelayanan Publik (Y) dengan nilai koefisien sebesar 2.610 dan signifikasi sebesar 0,023 lebih besar dari nilai probabilitas 0,05. Dibuktikan dengan $T_{hitung} < T_{tabel}$ ($2.610 < 1.782$). Hal ini berarti semakin tinggi Etos moralitas pribadi maka akan semakin meningkat Pelayanan Publik.
3. Kompetensi (X3) Berpengaruh Positif terhadap Pelayanan Publik (Y) dengan nilai koefisien sebesar 2.137 dan signifikasi sebesar 0,054 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Dibuktikan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2.137 > 1.782$). Hal ini berarti semakin tinggi Kompetensi maka semakin baik Pelayanan Publiknya.
4. Kualitas Kepemimpinan, Etos Moralitas Pribadi, dan Kompetensi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh Positif terhadap Pelayanan Publik hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 13.615 dan F tabel sebesar 3,49 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13.615 > 3,49$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).
5. Untuk melihat varibel yang dominan mempengaruhi kinerja dapat dilihat dari olah hasil regresi liner berganda dengan menggunakan program SPSS 16.0 didapat varibel Etos Moralitas Pegawai (X₂) sebesar 62,1% mempengaruhi Pelayanan Publik.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito 2000. *Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. 3, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Amaratunga, Dilanthi dan Baldry, David. 2002. *Performance Measurement In Facilities Managemenet And Its Relationships With Management Theory And Motivation*. University Salford: Salford United Kingdom.
- Arep, Ishak dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Trisakti: Jakarta.
- Arikunto,Suharsimi 2003, *Prosedur Penelitian,suatu praktek*, jakarta : Bina Aksara
- Arikonto.2002. *Data yang dikumpulkan dengan melihat dokumen atau catatan-catatan relevan*.
- Bob Adams. 2006. *Kepemimpinan*. Karisma Publisng. Batam.
- Bukhari.2009. *Subjek yang akan menjadi kuantitas dan karakteristik populasi*.
- Boediono, B , 2003 . *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bandu, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) Rayon Makasar barat*,2013
- Dody Setiawan dan Nanang Bagus, *Kualitas kepemimpinan, Etos moraitas Pribadi dan Kompetensi pada kinerja pelayanan publik anggota DPRD Jawa Timur*, e-journal Ilmu Administrasi Negara .2014
- Fatmawati, *Teori kualitas pelayanan*, 2010. Yogyakarta
- Feiganbaum,AV.1992. *Total Quality Control*
- Ghozali. 2009. *Seberapa Jauh Kemampuan Model dalam Menerangkan Variabel-Variabel Dependen*.
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi* . Jakarta: Gunung Agung.
- Hasibuan. 2002. *Cara pemimpin mempengaruhi bawahannya agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan*.
- Hutapea, Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- ISO-8402 Loh. 2001. *Totalitas Fasilitas dan Karakteristik dari produk/Jasa*.
- Indriantoro.2002. *Data Penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara*.
- Indriantoro.2001. *Data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian yakni dari sumber asli*.
- Kacung Marijan. 2009, 24 Maret. Opini, Ironi Wakil Rakyat. Jawa Pos, Kadir.2001. *Meningkatkan Kualitas Kontinuitas*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Kartono. 1994. *Pribadi yang memiliki kecakapan khusus.20 (1)*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Lussier.1996. *Proses untuk mempengaruhi pegawai untuk bekerja kearah pencapaian sasaran*.
- Lukman Samsudin, 2004, *manajemen keuangan perusahaan, Edisi Ke 8*
Jakarta,PT. Raja Grafindo
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia..
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Murgiyono.2002. *Mengetahui, mengukur dan mengembangkan kompetensi*.

- Mitrani, A. 1995. *Manajemen SDM Berdasarkan Kompetensi*, Jakarta Pustaka Grafiti
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Nunuy Nur Afiah. 2010. *Pengaruh Kompetensi Anggota DPRD dan Aparatur Pemerintah Daerah, Pelaksanaan Sistem Informasi Akutansi, Penganggaran Serta Kualitas Informasi Keuangan Terhadap Prinsip-Prinsip Tata Kelola Pemerintah Daerah Yang Baik: Survey Pada Kabupaten/Kota di Jawa Barat*. *Jurnal Sosiohumaniora*, 12 (1).
- Pasolog, 2011. *Teori Administrasi Publik*
- Palan. 2007. *Competency dan Competence yang merupakan deskripsi tugas/ hasil pekerjaan. Petunjuk Penyusunan Proposal / Skripsi; STIA-NUSA. Sungai Penuh*.
- Prayitno dan Suprpto, 2002. *Pengaruh kompetensi dan penghargaan terhadap motivasi kerja Karyawan PT.KAI Di Stasiun Sragen*. *Jurnal Arif Triyanto*
- Sedermayanti. 2004. *Good Governance (Kpemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sstem Manajemen Kinerja guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran. 2006. *Sub Kelompok/ Sebagian dari Populasi*.
- Sekaran. 2006. *Keseluruhan Kelompok Orang*.
- Siagian. 2008. *filsafat Administrasi*
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Menguji Hipotesis yang ditentukan sebelumnya*.
- Sugiyono. 1997. *Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan pada responden untuk menjawabnya*.
- Suharsini. Arikonto. 2010. *Sebagian atau wakil dari Populasi yang akan diteliti*.
- Suseno, Franz magnis. 1987, *etika dasar-masalah-masalah pokok filsafat moral*, kanisius, yogyakarta
- Spencer dan Spencer. 2007. *Perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai dan pengetahuan*. Dalam Palan. Hlm. 6 Jakarta : Bumi Aksara.
- Spencer, Lyle & Signe 1993 *Competence at work, models for superior performance canada* : John Wiley & Sons, inc
- Sopiah, 2008. *Perilaku Organisasi*
- Tjipno. 2004. *Definisi Kualitas yang menekan orientasi harapan pelanggan pertemuan*.
- Ummar. 1998. *Prinsip dan teknik yang memastikan motivasi, disiplin, dan produktivitas*.
- Veithzal Rivai, 2004, *“Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Cetakan Pertama*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- W.A Gerungan, 2004. *Psikologi Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama
- Wahjusuidjo. 1996. *Kemampuan seseorang mempengaruhi orang lain untuk berfikir dan berperilaku*.
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kineja*
- Yulk. 1994. *Motivasi dari para pengikut untuk mencapai sasaran, pemeliharaan hubungan kerja sama dan team work serta perolehan dukungan*.
- Peraturan Pemerintah No 100 Tahun 2000