

## **PENGARUH PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KERINCI**

**YUDA RESFANTAMA**  
**STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

Email:

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

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci. (2) untuk mengetahui besar pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci. Adapun hasil penelitiannya berdasarkan hasil analisis dimana nilai t hitung sebesar 2.512 (sig 5%) < t tabel 1,683. Artinya perilaku berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu untuk besar pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,307 atau 30,7%.”

Kata kunci : perilaku, 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. 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, dimana dalam hal ini khususnya pegawai negeri untuk berperilaku dengan baik saat bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal penulis dilapangan. Dimana perilaku aparat di Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci 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 tanggung jawab 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.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis melihat hal ini merupakan suatu yang menarik untuk diteliti, yang akan penulis tuangkan dalam proposal penelitian dengan judul menetapkan judul **“PENGARUH PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KERINCI”**

### **1.1. Rumusan Masalah**

Bertitik tolak dari uraian latar belakang diatas maka dapat disimpulkan yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci?
2. Seberapa besar pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci?

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Perilaku**

Perilaku adalah segenap manifestasi hayati individu dalam berinteraksi dengan lingkungan, mulai dari perilaku yang paling nampak sampai yang tidak nampak, dari yang dirasakan sampai paling yang tidak dirasakan (Okviana, 2015:12).

Perilaku merupakan hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Perilaku merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya (Notoatmojo, 2010:29).

### **Indikator Perilaku**

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

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

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karna bersifat abstrak, kualitas pelayanan dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.

Kualitas pelayanan menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2015:3) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat ataupun konsumen.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Indikator Perilaku**

Ada lima indikator dalam kualitas pelayanan atau servis 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*)

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **Pendekatan Penelitian**

Untuk menganalisis perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci dalam penelitian ini. Penulis menggunakan Pendekatan Kuantitatif yaitu merupakan penelitian yang dilakukan dengan melakukan perhitungan-perhitungan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, (Sugiono 2004:27).

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci. Pemilihan lokasi dilakukan dengan pertimbangan bahwa adanya kesediaan dari instansi yang bersangkutan untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

#### **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 42 orang pegawai.

##### **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 42 orang.

#### **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. Dari laporan-laporan

### **Alat Pengumpulan Data**

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

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

### **Teknik Analisa 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.

#### **Uji Prasyarat Analisis**

Untuk menganalisis data, sebelum digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, harus terlebih dahulu memenuhi beberapa persyaratan yaitu sebagai berikut:

- a) Uji Validitas
- b) Uji Reliabilitas

#### **Pengujian Hipotesis (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y secara individual atau parsial (Imam Ghozali, 2006).

#### **Pengujian Analisis Data**

Untuk melihat pengaruh dari dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Maka teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linear sederhana dengan penyelesaian menggunakan SPSS versi 16.00.

## **IV. PEMBAHASAN PENELITIAN**

### **Deskripsi Lokasi Penelitian**

#### **Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci.**

Dinas Pendidikan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten. Dinas Pendidikan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pendidikan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

#### **Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci.**

Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Kerinci Nomor 36 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Pada Dinas Pendidikan. Dimana Dinas Pendidikan Mempunya Tugas Pokok dan Fungsi Sebagai berikut :

- a. Tugas

Dinas Pendidikan mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan yang menjadi kewenangan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah.

b. Fungsi :

1. Perumusan kebijakan di bidang pendidikan dan kebudayaan;
2. Pengoordinasian dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pendidikan.
3. Pembinaan, pengawasan, dan pengendalian kebijakan di bidang pendidikan
4. Pengelolaan dan fasilitasi kegiatan di bidang pendidikan.
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang pendidikan.
6. Pelaksanaan administrasi Dinas di bidang pendidikan.
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati di bidang pendidikan.

### **Deskripsi Hasil Penelitian**

Berdasarkan data dari jawaban responden terhadap kuisioner yang diberikan penulis di lokasi penelitian yaitu di Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci, maka pengolahan data yang sekaligus menjadi pembahasan dalam skripsi ini terlebih dahulu dilakukan beberapa langkah pengujian instrument penelitian yaitu dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. .

### **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

#### **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=42 dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh nilai r-tabel sebesar 0.312. Untuk itu dengan nilai koefisien  $\geq 0.312$ , maka diketahui semua item pertanyaan untuk setiap variabel mempunyai nilai koefisien korelasi yang lebih besar dengan rentang 0,316 — 0,628 sehingga dapat diartikan bahwa semua item pertanyaan pada setiap variabel perilaku dan kualitas pelayanan dinyatakan 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 *cronbachs alpha* yaitu apabila nilai *cronbachs alpha* lebih besar (>) dari r-tabel 0.312 maka indikator atau kuesioner adalah reliabel, sedangkan apabila nilai *cronbachs alpha* lebih kecil (<) dari r-tabel 0.312 maka indikator atau kuesioner adalah tidak reliabel.

Berdasarkan perhitungan maka diketahui bahwa untuk semua variabel dimana nilai *alpha* > r-tabel 0.312. Untuk itu maka diketahui semua item pertanyaan untuk setiap variabel mempunyai nilai yang lebih besar dari r-tabel yaitu dengan rentang 0,328 — 0,371 sehingga dapat diartikan bahwa semua item pertanyaan pada setiap variabel perilaku dan kualitas pelayanan dinyatakan reliabel atau konsisten.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha diatas 0,312 yaitu variabel Perilaku (X) sebesar 0,328 > 0.312, variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar

0,371 > 0.312. 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.

### **Pengaruh Perilaku Terhadap Kualitas Pelayanan**

Untuk mengetahui perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan teknik analisis statistik regresi sederhana. Dimana perhitungan pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

$Y = 33,903 + 0,494X$  Konstanta sebesar 33,903 menyatakan bahwa jika tidak ada peningkatan nilai variabel perilaku, maka nilai kualitas pelayanan sebesar 33,903%. Koefisien Perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan adalah positif. Artinya semakin tinggi perilaku maka ada kecenderungan semakin tinggi kualitas pelayanan yang dicapai. jika perilaku dinaikkan 1 satuan maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,494 atau 49,4%.

### **Koefisien Determinasi Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan tabel koefisien detreminasi partial. Dimana untuk variabel perilaku terhadap kualitas pelayanan diatas maka dengan melihat nilai besarnya pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan berdasarkan nilai *R Square* yaitu sebesar 0,307 atau 30,7%. hal ini menunjukkan bahwa variasi perilaku dapat menjelaskan variasi (pola pergerakan) nilai kualitas pelayanan sebesar 30,7%.

### **Uji t**

Berdasarkan tabel coefficients atau uji t ternyata didapat hasil pengujian perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 2.512 (sig 5%) < t tabel 1,683, maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti perilaku berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci.

## **V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis variabel independen perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 2.512 (sig 5%) < t tabel 1,683, maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti perilaku berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci.
2. Berdasarkan hasil analisis, dimana besarnya pengaruh variabel independen perilaku aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan berdasarkan nilai *R Square* yaitu sebesar 0,307 atau 30,7%. hal ini menunjukkan bahwa variasi perilaku dapat menjelaskan variasi (pola pergerakan) nilai kualitas pelayanan sebesar 30,7%.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Garvin dan Davis dalam Nasution, 2015, *Komunikasi Dalam Organisasi*, Liberty, Surabaya

Kasmir, 2016, *Kewirausahaan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Notoatmojo, 2010, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Cetakan Keempat, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta

Okviana, 2015, *Sistem Pengelolaan Kepegawaian*, Redika Cipta, Jakarta

Pasolong, 2011, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gereta Central, Semarang

Sinambela, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gremedia, Jakarta

Wirawan, 2015, *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*, Salemba Empat, Jakarta

Zeithaml, dkk dalam Hardiansyah, 2011, *Manajemen dan Kualitas Pelayanan*, Pustaka Jaya, Surabaya