

## Perilaku aparatur birokrasi dan kualitas layanan publik pada kecamatan di Kota Sabang

Azwardi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70800&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi, secara perlahan telah membuat warga negara menyadari posisinya dalam berhadapan dengan pemerintah, mereka harus dilayani dan bukan sebaliknya. meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang optimal tidak dapat dihindari, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mengharuskan adanya pelayanan yang cepat dan tepat.

Kecamatan sebagai ujung tombak yang langsung bersentuhan dengan masalah - masalah masyarakat merupakan kunci jawaban bagi peningkatan pelayanan, artinya jika pelayanan di tingkat kecamatan baik maka secara umum tanggapan masyarakat terhadap layanan publik juga baik, begitu juga sebaliknya. Kurang berkualitas layanan yang diberikan juga disebabkan karena belum baiknya perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sifat hubungan antara perilaku aparatur birokrasi dengan kualitas layanan publik, penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis prosentase atau distribusi frekuensi. Teknik analisis prosentase ini adalah data yang diperoleh dari responder di lapangan disusun dalam tabel-tabel (ditabulasikan) selanjutnya dilakukan penilaian analisis prosentase (%) yang selanjutnya disimpulkan kecenderungannya pada tiap-tiap jawaban responden terhadap pertanyaan/pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Selanjutnya digunakan Analisis kuantitatif Korelasional dengan melalui serangkaian uji statistik determinasi dan regresi.

Unit analisisnya adalah warga masyarakat yang telah berumur 17 s/d 50 tahun di Kota Sabang yang tersebar pada dua kecamatan, dengan jumlah populasi sebanyak 11.544 jiwa. Dari jumlah tersebut, besarnya sampel ditetapkan sebanyak 95 jiwa.

Perilaku aparatur birokrasi yang diukur dari dimensi kesopanan, keadilan, kepedulian, kedisiplinan, kepekaan dan tanggung jawab didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal atau cukup baik ini terbukti dari hasil jawaban responden terhadap sub-sub variabel sebagian responden memberikan jawaban cukup baik.

Pelayanan yang dirasakan masyarakat diukur dari dimensi keterandalan, terjamin, bukti langsung, kepehaman, bermutu, kecepatan, adil, dan tersedia ketika diperlukan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal atau cukup baik ini terbukti dari hasil jawaban responden terhadap sub-sub variabel sebagian responden memberikan jawaban cukup baik.

Persepsi aparatur birokrasi kecamatan di Kota Sabang terhadap pelayanan masyarakat, masih terbatas pada pemahaman normatif tentang pelayanan tersebut, yang lebih cenderung memperlihatkan pemahaman yang kaku dan berorientasi tugas (task oriented) dengan tuntutan target melalui laporan-laporan formal kepada pihak pemerintah atasan, sehingga pertimbangan terhadap kepentingan masyarakat menjadi terkesampingkan.

Antara perilaku aparatur birokrasi dengan kualitas layanan publik terdapat hubungan linear yang bersifat positif. Sifat hubungan yang demikian mengisyaratkan bahwa semakin responsif perilaku aparatur birokrasi, maka semakin berkualitas layanan yang diberikan oleh birokrasi kecamatan pada pemerintah Kota Sabang. Sedangkan dari hasil analisis koefisien korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat, menunjukkan adanya hubungan positif, artinya semakin tinggi tingkat perilaku birokrasi maka semakin meningkat pula kualitas layanan publik. Selanjutnya setelah dilakukan test signifikansi dengan uji t, diperoleh bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel, yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku aparatur birokrasi dengan kualitas layanan publik. Dengan demikian jumlah sampel yang diambil sebanyak 95 responden dari keseluruhan populasi benar-benar bermakna.

Sedangkan dari hasil analisis koefisien determinasi, diperoleh nilai sebesar 0,282. Ini berarti besarnya sumbangan variabel perilaku aparatur birokrasi terhadap variabel kualitas layanan publik adalah 28,2%, sisanya sebesar 62,8% adalah sumbangan faktor lain yang tidak diteliti. Terakhir dari hasil analisis regresi, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,510. Ini berarti setiap terjadi peningkatan terhadap variabel perilaku aparatur birokrasi dalam satu satuan unit tertentu, maka akan terjadi peningkatan secara rata-rata pada variabel kualitas layanan publik sebesar 0,510.