

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APARAT KECAMATAN
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT
“STUDI KASUS DI KECAMATANTAJURHALANG BOGOR”**

¹⁾Jeniwati Mendrofa, ²⁾Benny Osta Nababan

¹⁾Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: jennymendrofa96@gmail.com

²⁾Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: benny.osta@dewantara.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how the service quality of the Tajurhalang District Apparatus in providing administrative services to the community. This study used Service Quality as an independent variable and Administrative Services as the dependent variable. Slovin formula. Data collection by using Questionnaire and testing data using SPSS. Data analysis techniques in the form of validity and reliability testing, correlation test, classic assumption test, multiple regression analysis and hypothesis. The results of this study indicate that the first is a significant influence on the quality of service on administrative services, Based on the results of the coefficient of determination test (R²) 57.5% administrative services influenced by service quality or tangible factors, reliability, responsiveness, assurance, empathy. While the remaining 42.5% is explained by variables outside the regression equation model in this study.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy, Administrative Services.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Aparat Kecamatan Tajurhalang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Penelitian ini menggunakan Kualitas Pelayanan sebagai variabel independent dan Pelayanan Administrasi sebagai variabel dependen. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Tajurhalang Bogor dengan sampel sebanyak 100 Responden yang di ketahui menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dengan menggunakan Angket dan pengujian data dengan menggunakan SPSS. Teknik analisi data berupa uji validitas dan uji reliabilitas, ujikorelasi, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang pertama ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pelayanan administrasi, Berdasarkan hasil Uji koefisien determinasi (R²) 57,5% pelayanan administrasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau faktor-faktor berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Sedangkan sisanya 42,5% diterangkan oleh variabel diluar model persamaan regresi dalam penelitian ini.

Kata kunci: Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Pelayanan Administrasi.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Administrasi di Indonesia masih menjadi sebuah persoalan yang membutuhkan penanganan yang serius. Hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan

dengan melihat pelayanan publik yang ada, maraknya ketidakpuasan masyarakat yang berujung pada konflik. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan. Pembaharuan dari sisi

paradigma maupun dari format pelayanan yang diberikan. Persoalan pelayanan di bidang administrasi masyarakat selalu mewarnai dinamika hubungan antara masyarakat dan aparat pemerintah. Masyarakat akan merasa puas apabila kebutuhannya dapat dipenuhi oleh aparat pemerintah dan akan kecewa jika aparat pemerintah tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Kondisi yang demikian ini membentuk pola interaksi antara aparat pemerintah dengan masyarakat. Keduanya saling membutuhkan, disatu sisi aparat pemerintah membutuhkan dukungan serta partisipasi dari masyarakat disisi yang lain masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dari pemerintah agar kebutuhannya dapat terpenuhi.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan. Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Sebagai organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan banyak mengalami masalah sebagai organisasi administratif. Masalah yang dihadapi juga lebih banyak bersifat manajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik.

Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya mencakup (asal-usul, pendidikan, umur dan kemampuan ekonomi). Demikian halnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah diwilayah kecamatan tajarhalang dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat seperti (Pelayanan pengurusan surat keterangan pindah tempat, pelayanan

Legalisasi, pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan sebagainya) dikategorikan masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diterapkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Aparat Kecamatan Tajarhalang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat?
2. Apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan Aparat kecamatan tajarhalang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Aparat Kecamatan Tajarhalang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat
2. Untuk mengetahui Apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan Aparat Kecamatan Tajarhalang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84).

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (dalam Nogi 2005:208) pelayanan adalah Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara. Sedangkan dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001:138), Lioni beranggapan bahwa: Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkenyentingan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

2.2 Penelitian Terdahulu

2.2.1 Okky Cindra Susyantini (2012).

Masalah yang dibahas peneliti tersebut “apakah kualitas sistem pelayanan kartu tanda penduduk berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Tambaksari Surabaya. Kualitas suatu sistem pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang berarti peningkatan kualitas sistem pelayanan memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan p kepuasan masyarakat yang dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan kartu tanda penduduk di wilayah kecamatan tambaksari Surabaya. Kontribusi kualitas sistem pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 35,5% sedangkan sisanya sebesar 64,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini

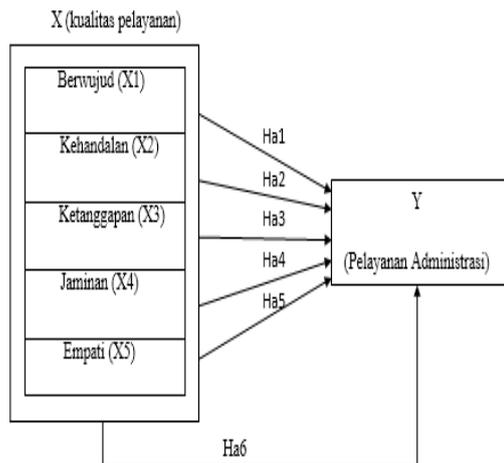
2.2.2 Valentina Anissa Febriani (2012)

Judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pasien poliklinik rawat jalan rumah sakit Dr. Cipto Mangunkusumo). Masalah yang dibahas oleh peneliti tersebut “Melihat factor yang bisa berpengaruh terhadap kepuasan pada pasien RSCM”. Hasil dari penelitian ada hubungan positif dan signifikan sesuai dengan factor yang dipakai dalam pengukuran kepuasan pasien RSCM dengan nilai F signifikannya 0,000 dan koefisien determinasi 0,716.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan untuk menunjukkan arah suatu penelitian yang dilakukan, agar penelitian tersebut dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa yang menjadi kerangka pemikiran adalah bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi pelayanan administrasi pada

objek penelitian sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Husai dan Purnomo (2008: 38), mengatakan bahwa “hipotesis adalah pernyataan atau jawaban sementara terhadap rumusan penelitian yang dikemukakan, maka hipotesis pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pelayanan administrasi secara parsial maupun simultan di kantor Kecamatan Tajurhalang Bogor.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor Kecamatan Tajurhalang Bogor.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fakta, variabel, kejadian-kejadian yang terjadi dalam menganalisis pelayanan aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Berdasarkan penelitian ini penulis menentukan subjek sesuai dengan tema yang diangkat yaitu Analisis kualitas pelayanan aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat (di kantor Kecamatan Tajurhalang Bogor). Penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tajurhalang bogor, sehingga mengarah kepada penelitian deskriptif karena menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik oleh kecamatan Tajurhalang Bogor terkait kualitas pelayanan aparat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2007).

Variabel-variabel yang diidentifikasi oleh penulis diturunkan dari hipotesis atau jenis data yang akan diteliti, yakni terdiri dari 2 variabel antara lain Variabel X (bebas) dan variabel Y (terikat)

Variabel X (independen variabel)

1. X1 Berwujud
2. X2 Kehandalan
3. X3 Ketanggapan
4. X4 Jaminan
5. X5 Empati

Variabel Y (Dependent Variabel)

1. Pelayanan Administrasi

3.3 Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Kecamatan Tajurhalang Bogor. Lokasi ini dipilih karena merupakan sumber data maupun informasi yang dibutuhkan, Penelitian ini berlangsung dua bulan dari bulan juli 2017 sampai dengan agustus 2017.

3.4 Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Tajurhalang Bogor.

3.5 Populasi dan Sampel

Dalam penulisan ini, yang menjadi populasinya adalah seluruh masyarakat yang tinggal di kecamatan tajurhalang Bogor sebanyak 6521 KK. Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.”Sampel yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = persen kelonggaran ketidak telitian

Karena kesalahan pengambilan sampel.

Pada penelitian ini $e = 0,1\%$, maka perhitungan sampelnya adalah:

$$n = \frac{6521}{1 + 6521 \cdot (0,1)^2} = 97,32$$

n = 100 KK

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang di butuhkan melalui metode sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan
2. Penelitian Lapangan (Field Pengamatan)
3. Observasi)
4. Angket/kuesioner:

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data sangat berguna dalam memecahkan masalah penulisan dan hai ini dapat di tempuh melalui langkah-langkah sebagai berikut:

3.7.1 Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Dalam pengujian ini, uji validitas yang digunakan oleh penulis adalah menyangkut butir soal item dengan menggunakan rumus korelasi product moment

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang (Sugiono 2005).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali 2005:105).

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang di miliki berdistribusi normal atau mendekati normal.yaitu data yang berdistribusi bentuk lonceng (bell shaped)atau data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan (Santoso, 2010:43).

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan menganalisa matrik korelasi variabel bebas jika terdapat korelasi antar variabel bebas yang cukup tinggi (lebih besar dari 0,90) hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.

3.7.3 Analisis Koefisien Korelasi

Teknik korelasi dengan menggunakan korelasi *product moment* “Analisa korelasi

product moment berguna untuk menentukan suatu besar yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya (Umar, 2002: 133).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antar butir soal dengan skor total

N = jumlah responden

X = variabel x

Y = variabel y

3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai indikator. persamaan regresinya sebagai berikut (Supranto, 2001 dalam pratiwi, 2010) :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

3.7.5 Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam merangkan variasi dependen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memperdiksi variasi variabel independen.

3.7.6 Pengujian Hipotesis

1. Uji signifikan parameter individual (uji statistik t)

Pengukuran t_{tes} dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individu ada pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian secara parsial untuk setiap koefisien regresi di uji untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variable terikat.

2. Uji signifikan simultan (uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat kemaknaan dari hasil model regresi tersebut. Bila nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau tingkat signifikannya lebih kecil dari 0,1% ($\alpha = 0,1\% = 0,01$) maka hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a ditolak yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (pelayanan administrasi).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Teknik Analisis Data

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Untuk mendapatkan data primer, penulis menyebarkan koesioner kepada masyarakat sebanyak 100 responden.

- Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka valid.
- Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak valid.

Nilai r_{tabel} diperoleh dengan rumus $df = n - 2$, dengan jumlah sampel atau responden 100, maka besarnya $df = 100 - 2 = 98$. Dengan $\alpha = 0,1$ maka di dapat nilai $r_{tabel} = 0,1654$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Berwujud (X1)

Item variabel	Person corretation	r-tabel	Keterangan
Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.	0,57	0,1654	Valid
Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.	0,765	0,1654	Valid
Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.	0,509	0,1654	Valid

Sumber : hasil olah data 2018

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kehandalan (X2)

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta wewenangan dan tanggung jawab).	0,824	0,1654	Valid
Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0,758	0,1654	Valid
Kemampuan petugas, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0,79	0,1654	Valid

Sumber : hasil olah data 2018

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tanggapan (X3)

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kecepatan pelayanan, yaitu waktu yang telah ditentukan.	0,784	0,1654	Valid
Kesinggapan aparat dalam membantu kesulitan masyarakat.	0,789	0,1654	Valid
Keluangan waktu aparat menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat.	0,79	0,1654	Valid

Sumber : hasil olah data 2018

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Jaminan (X4)

item variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.	0,737	0,1654	Valid
Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.	0,706	0,1654	Valid
Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh unit pelayanan.	0,753	0,1654	Valid
Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan.	0,728	0,1654	Valid
Kepastian waktu, yaitu kepastian akan waktu selesainya keperluan masyarakat.	0,673	0,1654	Valid

Sumber : hasil olah data 2018

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Empati (X5)

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kesopaan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.	0,748	0,1654	Valid
Tidak diskriminatif, yaitu pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu	0,776	0,1654	Valid
Memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan sungguh-sungguh.	0,606	0,1654	Valid

Sumber : hasil olah data 2018

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pelayanan Admintrasi (Y)

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Transparansi: Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.	0,726	0,1654	Valid
Akuntabilitas: Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.	0,732	0,1654	Valid
Kondisional: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektif	0,737	0,1654	Valid
Partisipasi: Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.	0,732	0,1654	Valid
Kesamaan Hak: Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.	0,694	0,1654	Valid
Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.	0,729	0,1654	Valid

Sumber : hasil olah data 2018

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa hasil uji validitas dari variabel diatas adalah

valid dan pelayanan administrasi di Kecamatan Tajurhalang Bogor terdiri atas:

- a. Transparan
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipasi
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pada variabel Pelayanan Administrasi seluruh butir pertanyaan adalah valid karena r-hitung yang diperoleh lebih besar dari r-tabel

4.1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Berwujud	0,68	Reliabel
Kehandalan	0,831	Reliabel
Ketanggapan	0,837	Reliabel
Jaminan	0,753	Reliabel
Empati	0,742	Reliabel
Pelayanan Administrasi	0,755	Reliabel

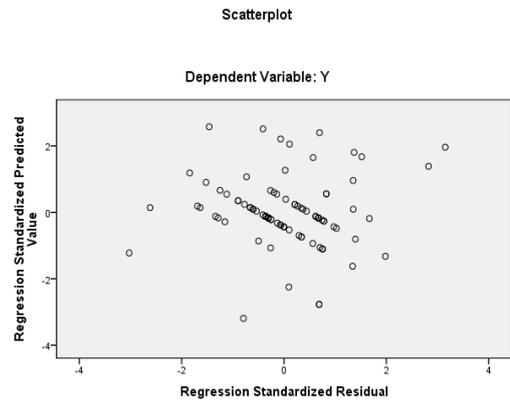
Sumber : hasil olah data 2018

Hasil dari tabel di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali maka diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan scatterplot :



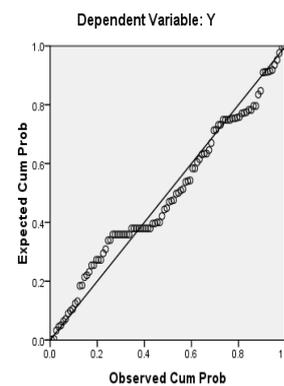
Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber : hasil olah data 2018

Dari grafik di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar dengan tidak mengikuti pola tertentu, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

4.2.2 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian yang di ambil dari populasi yang berdistribusi normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3. P-plot Diagonal Normalitas
Sumber : hasil olah data 2018

Dari kedua grafik di atas dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang berada ditengah-tengah dan normal. Sedangkan pada grafik normal plot terlihat menyebar

sekitar garis diagonal serta secara tersebar diangka 0 pada sumbu y.

4.2.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Berwujud	0.836	1.196
Kehandalan	0.570	1.753
Ketanggapan	0.461	2.170
Jaminan	0.587	1.702
Empati	0.625	1.600

Sumber : hasil olah data 2018

Hasil pengujian dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai predictor model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil dimana semuanya berada di bawah 10 atau nilai toleransi lebih dari 0,1. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada multikolinieritas.

4.3 Analisis Regresi Berganda

Hasil Uji Regresi Berganda disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.347	1.430		3.039	.003
X1	-.055	.103	-.040	-.541	.590
X2	.237	.115	.183	2.061	.042
X3	.126	.136	.092	.926	.357
X4	.415	.099	.369	4.209	.000
X5	.605	.162	.318	3.738	.000

Sumber : hasil olah data 2018

Variabel terhitung pada regresi ini adalah pelayanan administrasi (Y) sedangkan variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan yaitu berwujud (X1),

kehandalan ((X2), ketanggapan (X3), jaminan (X4),empati (X5). Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas, maka didapatkan suatu persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y= 4,347 x -0,055 X1+ 0,237 X2 + 0,126 X3 + 0.415 X4 + 0,605 X5$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 4,347 menyatakan bahwa jika variabel independen di anggap tidak ada, maka variabel dependent sebesar 4,347.
2. Pengaruh X₁ terhadap Y
Koefisien regresi variabel berwujud sebesar -0,055 hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan satu kali dilaksanakannya faktor berwujud maka akan mengakibatkan penurunan pelayanan adminstrasi sebesar 0,055 kali dengan asumsi variabel yang lain adalah konstan. Namun variabel x1 (berwujud) tidak berpengaruh terhadap pelayanan administrasi.
3. Pengaruh X₂ terhadap Y
Koefisien regresi variabel kehandalan sebesar 0,237 hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan satu kali dilaksanakannya faktor kehandalan maka akan mengakibatkan kenaikan pelayanan administrasi sebesar 0,237 kali dengan asumsi variabel lain adalah konstan.
4. Pengaruh X₃ terhadap Y
Koefisien regresi variabel ketanggapan sebesar 0,126 hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan satu kali dilaksanakannya faktor ketanggapan maka akan mengakibatkan kenaikan pelayanan administrasi sebesar 0,126 kali dengan asumsi variabel lain konstan. Namun variabel x3 (ketanggapan) tidak berpengaruh nyata pada pelayanan administrasi.
5. Pengaruh X₄ terhadap Y

Koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,415 hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan satu kali dilaksanakannya faktor jaminan maka akan mengakibatkan kenaikan pelayanan administrasi sebesar 0,415 kali dengan asumsi variabel lain konstan.

6. Pengaruh X₅ terhadap Y

Koefisien regresi variabel empati sebesar 0,605 hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan satu kali dilaksanakannya faktor empati maka akan mengakibatkan kenaikan pelayanan administrasi sebesar 0,605 kali dengan asumsi variabel lain konstan.

4.4 Analisis Koefisien Determinasi

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan nilai koefisien determinasi:

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.575	.553	1.022

Sumber : hasil olah data 2018

Dari hasil di atas diperoleh Adjusted R square sebesar 0,553. Hal ini berarti 55,3% pelayanan administrasi dipengaruhi oleh faktor-faktor berwujud (x1), kehandalan (x2), ketanggapan (x3), jaminan (x4), dan empati (x5). Sedangkan sisanya 44,7% diterangkan oleh variabel diluar model persamaan regresi dalam penelitian ini.

4.5 Uji Hipotesis

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	T hitung	Singnifikan t	T tabel	Kesimpulan
Berwujud	-0,541	0,59	1,661	Tidak Berpengaruh
Kehandalan	2,061	0,042	1,661	Berpengaruh
Ketanggapan	0,926	0,357	1,661	Tidak Berpengaruh
Jaminan	4,209	0	1,661	Berpengaruh
Empati	3,738	0	1,661	Berpengaruh

Sumber : hasil olah data 2018

1. Variabel Berwujud (X1)

Diketahui nilai sig. untuk variabel berwujud (X1) terhadap pelayanan administrasi (Y) adalah sebesar 0,590 > 0,1 dan nilai t hitung -0,541 < t tabel (1,661) sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh variabel berwujud (X1) terhadap pelayanan adminkistrasi (Y).

2. Variabel Kehandalan (X2)

Diketahui nilai sig. untuk variabel keandalan (X2) terhadap pelayanan administrasi (Y) adalah sebesar 0,042 < 0,1 dan nilai t hitung 2,061 > t tabel (1,661) sehingga dapat di simpulkan terdapat pengaruh variabel kehandalan (X1) terhadap pelayanan administrasi (Y).

3. Variabel Ketanggapan (X3)

Diketahui nilai sig. untuk variabel ketanggapan (X3) terhadap pelayanan administrasi (Y) adalah sebesar 0,357 > 0,1 dan nilai t hitung 0,926 < t tabel (1,661) sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh variabel ketanggapan (X3) terhadap pelayanan administrasi (Y).

4. Variabel Jaminan (X4)

Diketahui nilai sig. untuk variabel jaminan (X4) terhadap pelayanan administrasi (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,1 dan nilai t hitung 4,209 > t tabel (1,661) sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel jaminan (X4) terhadap pelayanan administrasi (Y).

5. Variabel Empati

Diketahui nilai sig. untuk variabel empati (X5) terhadap pelayanan

administrasi (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,1$ dan nilai t hitung $3,378 > t$ tabel (1,661) sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel empati (X5) terhadap pelayanan administrasi (Y).

6. Variabel yang mempengaruhi pelayanan administrasi adalah variabel kehandalan(x2), variabel jaminan (X4) dan variabel empati (X5) dengan signifikan $< (0,1)$ dan T hitung $> T$ tabel (1,661).

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji Stastitik F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	132.862	5	26.572	25.455	.000 ^a
Residual	98.128	94	1.044		
Total	230.990	99			

Sumber : hasil olah data 2018

Dari hasil uji F seperti pada tabel di atas diketahui nilai F sebesar 25.455 dengan signifikan sebesar 0,000. Karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,1 maka variabel berwujud(X1), kehandalan(X2), ketanggapan(X3), jaminan(X4), empati(X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap pelayanan administrasi.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap pelayanan administrasi pada masyarakat kecamatan Tajurhalang Bogor. Berdasarkan hasil pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari hasil hipotesis uji t menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (berwujud x_1 , kehandalan x_2 , ketanggapan x_3 , jaminan x_4 , empati x_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan

administrasi secara parsial. Sedangkan hasil uji f menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh terhadap pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tajurhalang Bogor.

2. Berdasarkan hasil koefisien regresi didapatkan hasil bahwa Empati berpengaruh paling signifikan terhadap pelayanan administrasi. Berdasarkan hal tersebut maka Empati merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi .
3. Berdasarkan hasil Uji koefisien determinasi (R^2) 55,3% pelayanan administrasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau faktor-faktor berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Sedangkan sisanya 44,7% diterangkan oleh variabel lain yang dalam penelitian ini tidak dibahas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dianalisis, maka penulis memberikan saran yang sekiranya dapat diterima oleh aparat Kecamatan Tajurhalang Bogor :

1. Berdasarkan hasil penelitian, faktor atau variabel yang mempengaruhi yang sangat signifikan adalah faktor empati untuk itu agar aparat pemerintah kecamatan mempertahankannya bahkan meningkatkannya dan juga meningkatkan faktor kualitas pelayanan yang lain seperti faktor berwujud, kehandalan, ketanggapan, dan empati supaya masyarakat mudah mengakses segala keperluan contohnya surat-surat dan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat yang bertugas.
2. Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis menyarankan kepada petugas aparat kecamatan Tajurhalang untuk

bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam mengurus semua surat-surat/dokumen yang dibutuhkan tanpa ada perbedaan satu dengan yang lain.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Masengi. E. Evi.(2008), *Manajemen Pelayanan Publik*; Cetakan Pertama, Maret 2008.Penerbit : WINEKA MEDIA. Malang.
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.Bandung.
- Soeprihanto, Jhon, Drs, M.I.M, *Penilaian kinerja dan pengembangan karyawan, BPFE, Yogyakarta : 1988*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 Tentang Penilaian Pelaksanaan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil.
- Parasuraman, A. V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Syafie, Inu Kencana. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Draver, James dkk. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan Jakarta: Binapura Aksara.
- Faisal, Sanapiah.1999. *Format-format penelitian sosial*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu S.P 1996. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta : Garamedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Islamy, Muh.Irfan, 2008, *Agenda Kebijakan Reformasi and Administrasi Negara*, Fakultas Ilmu Administrasi – Universitas Brawijaya , Malang.
- Thoha. Miftah 2000. *Good Governance dalam adminstrasi publik*. Gunung Agung. Jakarta.
- Pramesti, Getut. 2007. *Aplikasi SPSS 15.0 dalam Model Linier Statistika*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta PT Elex Media Komputindo.
- D. Nachrowi.2006. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta; LPFE UI.
- Gujarati, D., 2003. *Basic Econometric*. New York: Mc-Grawhill.
- Prof. Dr. H. Agus Irianto 2004 :Statistik, Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya, Enada Media Group.*
- [http://www.jonathansarwono.info/teori spss/teori spss.htm](http://www.jonathansarwono.info/teori_spss/teori_spss.htm).
- [http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/ uji-heterosdedastisitas-dengan- glejser.html](http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/uji-heterosdedastisitas-dengan-glejser.html).
- [http://www.scrib.com/doc/13597648/Uji- Park-Spss-Aryono-Dwiatmojo-Unram- Ntb](http://www.scrib.com/doc/13597648/Uji-Park-Spss-Aryono-Dwiatmojo-Unram-Ntb).