

PENGARUH RESPONSIBILITAS DAN SIKAP KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN TENGAH KECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR

A.H. Rahadian dan Bambang Rusantono
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI
rahadian_ah@yahoo.com

ABSTRACT. *The problem that made the object of research is the phenomenon of the Quality of Service in Tengah Sub-District at Cibinong District in Bogor Regency is not optimal. The purpose of this study is that analyze the magnitude Influence Responsibility and Work Attitude toward the Quality of Service in Tengah Sub-District at Cibinong District in Bogor Regency.*

This study uses a quantitative explanatory to saw how much influence X_1 and X_2 to Y by partial and multiple. Population in this research service recipient in Tengah Sub-District amounted to 1.332 people and sampling by Slovin, the samples are 308 respondents. The research instrument using a Likert scale.

Results of the analysis and discussion of the results showed that There is a Significant and Positive Influence of Responsibility toward the Quality of Service in Tengah Sub-District at Cibinong District in Bogor Regency; There is a Significant and Positive Influence of Work Attitude toward the Quality of Service in Tengah Sub-District at Cibinong District in Bogor Regency; and There is a Significant and Positive Influence of Responsibility and Work Attitude together toward the Quality of Service in Tengah Sub-District at Cibinong District in Bogor Regency.

Keywords: *Responsibility, Work Attitude, and Quality of Service*

ABSTRAK. Masalah yang dijadikan obyek penelitian adalah fenomena Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor yang belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis besarnya Responsibilitas dan Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory* kuantitatif untuk melihat seberapa besar pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y secara parsial dan berganda. Populasi dalam penelitian ini penerima layanan di Kelurahan Tengah berjumlah 1.332 orang dan pengambilan sampel dengan Slovin maka sampel penelitian sebanyak 308 responden. Instrumen penelitian menggunakan skala likert.

Hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor; Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor; dan Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

Kata Kunci: Responsibilitas, Sikap Kerja, dan Kualitas Pelayanan

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menempatkan kelurahan tidak lagi sebagai perangkat kecamatan, akan tetapi berkedudukan sebagai perangkat daerah sebagaimana unit kerja lainnya yang secara administrasi lingkup wilayahnya berada dalam wilayah kecamatan. Kelurahan tidak lagi menerima limpahan kewenangan dari camat, tetapi menerima pelimpahan sebagian urusan otonomi daerah dari Bupati. Pegawai kelurahan pun dalam

konteks undang-undang ini otomatis merupakan pegawai daerah. Sementara itu, hubungan antara kelurahan dan kecamatan lebih bersifat koordinasi dan fasilitasi, bukan hirarki.

Untuk itu Kelurahan Tengah Kabupaten Bogor berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan menjelaskan bahwa Kelurahan yang bertanggungjawab kepada Bupati melalui Camat sebagai tugas perbantuan dalam

pelaksanaan pemerintahan, pembangunan, sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan memelihara fasilitas pelayanan umum.

Berdasarkan kebijakan tentang kelurahan tidak hanya memberi peluang yang seluas-luasnya kepada pemerintah kelurahan untuk mengoptimalkan pelaksanaan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah bagi meningkatnya kesejahteraan masyarakat, tetapi sekaligus juga menyodorkan sejumlah tantangan organisasi dan manajemen pemerintahan yang menuntut kesiapan sumber daya aparatur tetapi sekaligus juga menuntut suatu sistem pengorganisasian satuan kerja perangkat daerah yang efektif dan efisien. Efektif menunjukkan seluruh satuan kerja perangkat daerah dapat mencapai tujuan dan sasaran pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan seperti fungsi pembangunan, fungsi pelayanan dan fungsi pemberdayaan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

Efisiensi adalah urusan pemerintahan yang dilimpahkan dalam penanggannya dipastikan lebih berdaya guna dan berhasil guna dilaksanakan oleh kelurahan dibandingkan jika ditangani oleh perangkat daerah lainnya. Sedangkan peningkatan akuntabilitas urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada kelurahan lebih langsung/dekat dan berdampak/berakibat kepada masyarakat karena mampu menyentuh aspirasi masyarakat (*bottom up*).

Namun, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang menjadi tanggung jawab Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong yang sedemikian itu tidak lah mudah, karena faktor wilayah, kondisi dan karakteristik setiap daerah sangat berbeda, baik potensi penduduk maupun potensi alam untuk mendukung keberhasilan gerak pembangunan yang menjadi skala program prioritas Pemerintahan Kabupaten Bogor. Kelurahan Tengah yang dituntut untuk dapat menyelaraskan gerak pembangunan dengan berbagai kesiapan sumber daya seperti sumber daya aparatur, anggaran, dukungan organisasi

serta partisipasi masyarakat, terutama dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas.

Hal ini menunjukkan bahwa Kelurahan Tengah sebagai garda terdepan harus mampu menyelaraskan Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Bogor dengan menterpadukan dan mengakomodasi tuntutan publik dalam suatu kegiatan program kerja Kelurahan Tengah melalui semangat pelayanan dan pertanggung jawaban publik. Selain itu serta integritas pengabdian dalam mewujudkan cita-cita dan tujuan pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat menjadi prioritas utama Kelurahan Tengah untuk menyikapi tuntutan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintah di kelurahan harus mampu memperbaiki konsep pelayanan yang efektif dan transparan dalam konteks memberikan pelayanan kepada masyarakat baik di bidang pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan kesehatan dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Selain itu, kualitas pelayanan di Kelurahan Tengah juga dituntut untuk mengupayakan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang ditunjukkan pada empat indikator keberhasilan pembangunan yaitu adanya pertumbuhan, mengurangi pengangguran, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan pendapatan masyarakat dengan memberdayakan berbagai sumber daya yang ada di wilayah Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong.

Namun pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tengah kurang sesuai harapan, hal ini karena:

1. Proses pelayanan yang kurang cepat dan masih berbelit-belit.
2. Keluhan masyarakat terkait dengan tingkat disiplin dan perilaku petugas layanan yang harus lama menunggu kedatangan petugas pelayanan dan ketika dibutuhkan petugas pelayanan sering tidak siap di tempat.
3. Keluhan masyarakat penerima layanan perizinan yang berkaitan dengan cara dan proses pemberian layanan oleh petugas teknis pelayanan yang sering bersikap kurang direspon dengan baik.

4. Masih adanya ketentuan biaya pengurusan seperti pindah alamat KTP yang dikenakan kepada masyarakat yang pindah ke daerah lain.
5. Jaminan layanan administrasi kependudukan yang kurang sesuai dengan waktu yang ditentukan.
6. Kehandalan pegawai dalam mendukung kegiatan pelayanan yang masih kurang sesuai harapan.

Dalam konteks itu, karena kurangnya pelayanan yang disajikan aparatur kelurahan dalam mendukung kualitas pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Permasalahan tersebut diduga karena responsibilitas pelaksanaan tugas dan fungsi oleh aparatur Kelurahan Tengah. Respon aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab masih kurang menunjukkan perilaku yang positif, sehingga menimbulkan sejumlah kelemahan responsibilitas dalam melayani masyarakat dan responsibilitas pada inisiatif kerja aparatur belum dapat menunjukkan kontribusi bagi sejumlah hasil pelayanan kepada masyarakat. Faktor ini berakibat hasil kerja aparatur kurang optimal.

Hal ini menunjukkan bahwa responsibilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Permasalahan yang menunjukkan keterpengaruhan kualitas pelayanan, dinyatakan oleh Pribadi, *et al.* (2014) dan Ahmad (2013) bahwa Responsibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Selain itu sikap kerja aparatur Kelurahan Tengah masih dipengaruhi pada sikap birokrasi sehingga kurang memenuhi asas pelayanan pemerintah yang menjelaskan bahwa masyarakat sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan baik. Selain itu, sikap kerja aparatur kurang sesuai harapan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan khususnya pelaksanaan tugas pelayanan yang seharusnya cepat, tanggap, dan tidak berbelit-belit. Sikap kerja aparatur masih ditunjukkan sebagai birokrat pemerintah yang kurang mampu menunjukkan empati pada penerima layanan.

Hal ini menunjukkan bahwa Sikap Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Permasalahan yang menunjukkan keterpengaruhan kualitas pelayanan, dinyatakan oleh Hidayati (Tesis:2011) bahwa Sikap berpengaruh cukup kuat, positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Permasalahan kurangnya dukungan Responsibilitas dan Sikap Kerja dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab pegawai di Kelurahan Tengah belum dapat memenuhi capaian pelayanan yang ditargetkan Kelurahan Tengah berdasarkan capaian hasil dan capaian waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu, kurangnya responsibilitas pada pekerjaan dan sikap kerja berakibat pada efisiensi aparatur kecamatan pada pemanfaatan alokasi anggaran dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab belum dapat memenuhi capaian-capaian yang ditargetkan program kegiatan di kelurahan.

Dalam konteks itu, Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor tampak menjadi suatu fenomena capaian keberhasilan Pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik di Kelurahan Tengah. Selanjutnya, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Responsibilitas dan Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor”.

Rumusan Masalah

rumusan masalah dalam penelitian ini penulis ajukan dengan pertanyaan penelitian berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?
2. Seberapa besar pengaruh Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?
3. Seberapa besar pengaruh Responsibilitas dan Sikap kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis untuk para pihak, terutama pimpinan Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, hasil penelitian yang akan disusun menjadi suatu rekomendasi dapat dijadikan masukan yang berguna untuk meningkatkan Responsibilitas, Sikap Kerja, dan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

2. Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pemahaman ilmu Ilmu Administrasi Publik baik secara teoritis maupun praktek, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian atas permasalahan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor yang dipengaruhi oleh Responsibilitas dan Sikap Kerja.

KAJIAN LITERATUR

Responsibilitas

Menurut Ndraha (2003: 87) menyebutkan *Responsibility* (tanggung jawab) berasal dari akar kata latin *respons (us)*. Lebih jauh Ndraha (2003: 87) menjelaskan bahwa tanggung jawab merupakan salah satu mata rantai, dan mata rantai terpenting, yang berhubungan dengan perintah, janji (*commitment*), dan status, dengan percaya dalam hubungan pemerintahan.

Sejalan dengan di atas, Dwiyanto (2006:50) menyebutkan tentang responsibilitas, adalah: Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Pengertian responsibilitas merupakan tanggung jawab birokrasi publik dalam melaksanakan tugas pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan kebutuhan publik. Responsibilitas (tanggung jawab)

adalah tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan perannya sebagai pelaksana tugas pelayanan kepada pihak yang dilayani

Responsibilitas sangat penting dalam pelaksanaan tugas pokok seorang pegawai. Menurut Spiro (dalam Ndraha, 2003: 87), *responsibility* atau responsibilitas dapat diartikan sebagai *accountability* (perhitungan), sebagai *obligation* (kewajiban), dan sebagai *cause* (penggerak, *acts*) yang dijelaskan: (1) *Accountability* (perhitungan), Menunjukkan sejauh mana seorang pelaku pemerintahan terbukti mampu menjalankan tugas dan perintah yang diamanatkan kepadanya, menurut cara, alat, dan tingkat pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, dari persolan ia menyetujui perintah itu atau ia merasa terpaksa, dipaksa harus, atau karena tiada pilihan, dan dalam pada itu ia harus menerima risikonya. (2) *Obligation*

(kewajiban), Menunjukkan sejauh mana seorang pelaku pemerintahan menepati, menunaikan, dan memenuhi janji (*pledge, commitment, sense of duty*, lahir dari kesepakatan) nya pada suatu saat, sedia menunaikan kewajiban-kewajiban yang lahir atau akibat dari status (kedudukan, posisi) sebagai pemerintah, dan sejauh mana ia bersedia memikul sanksi dan resikonya. (3) *Causativveness* (penggerak, *acts*), Menunjukkan sejauh mana tingkat kepedulian yang menggerakkan seorang pelaku pemerintahan, terlepas dari (tinggi-rendah) statusnya atau jabatannya, untuk bertindak atas inisiatif sendiri.

Sintesis renponsibilitas merupakan pertanggung jawaban seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Sikap Kerja

Kreitner dan Kinicki (dalam Wibowo, 2013: 49) mendefinisikan Sikap atau *attitude* sebagai suatu kecenderungan yang dipelajari untuk merespon dengan cara menyenangkan secara konsisten berkenaan dengan objek tertentu. Penjelasan ini mengartikan bahwa

sikap adalah respon seseorang pada suatu kejadian yang menyenangkan atau tidak.

Menurut Rivai dan Mulyadi (2012: 246) mengemukakan adanya tiga sikap yang mempengaruhi terhadap pekerjaan, sebagai berikut: (1) Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk pada sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. (2) Keterlibatan kerja (*job involvement*) yang mengukur derajat sejauhmana seseorang memihak secara psikologis pada pekerjaannya dan menganggap tingkat kinerjanya yang dipresepsikan sebagai penting untuk harga diri. (3) Komitmen pada organisasi. Itu didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana seseorang memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotan dalam organisasi itu.

Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap seseorang akan mempengaruhi pada aktivitas kerja baik secara kualitas maupun kuantitas karena secara psikologis sikap akan merujuk pada kinerja seseorang.

Menurut Robbins (2006: 93) mengemukakan adanya 3 komponen sikap, yaitu: (1) Komponen Kognitif Sikap, Segmen pendapat atau keyakinan dari sikap. (2) Komponen Afektif Sikap, Segmen emosional atau perasaan dari sikap. (3) Komponen Perilaku Sikap, Maksud untuk berperilaku dalam cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.

Dengan demikian sikap akan membentuk perilaku seseorang dalam melaksanakan berbagai aktivitas kegiatan yang menimbulkan reaksi tertentu yang bersifat efektif, kognitif, atau behavioral.

Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2008:6) jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat

METODE PENELITIAN

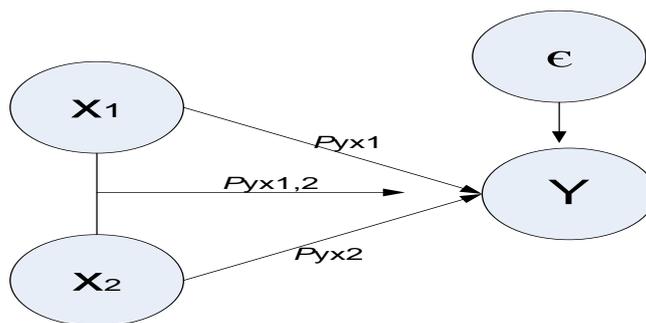
Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan deskriptif analitik dan bersifat explanatory, yaitu menganalisa gejala

terhadap masyarakat. Selanjutnya, Crosby *et al.*, (dalam Achmad, 2011:180) mengartikan kualitas pelayanan publik adalah: Kualitas pelayanan merupakan perincian-perincian (*conformance of specification*), di mana kualitas dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan.

Berdasarkan teori *Servqual*, yang berangkat dari kesepuluh dimensi itu, mempunyai lima dimensi yang mewakili kesepuluh kriteria tersebut. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto dan Atik, 2010: 175) menjelaskan sebagai berikut: (1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*. (2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. (3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. (4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*. (5) *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Sintesis kualitas pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksanaan pelayanan tersebut, serta didukung oleh aparatur pemerintah yang ditunjukkan dari keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pengaruh antara dua variabel atau lebih. Metode survei dalam penelitian ini bertujuan memberikan gambaran tentang masing-masing variabel dengan cara menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pola pengaruh yang akan dikaji dipresentasikan pada gambar berikut :



Gambar 1 Model Penelitian

Keterangan :

- X_1 = Responsibilitas
- X_2 = Sikap Kerja
- Y = Kualitas Pelayanan
- ε = Faktor-faktor lain di luar X_1 dan X_2 yang mempengaruhi
- p_{yx_1} = Koefisien korelasi X_1 dan Y
- p_{yx_2} = Koefisien korelasi X_2 dan Y
- $p_{yx_1x_2}$ = Koefisien korelasi X_1 dan X_2 secara bersama-sama dengan Y

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel Responsibilitas, variabel Sikap Kerja, dan

variabel Kualitas Pelayanan terlihat pada tabel kisi-kisi operasional variabel di bawah ini:

Tabel 1 Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian

Rujukan Teori	Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Spiro dalam Ndraha, 2003: 87	Responsibilitas X1	1. <i>Accountability</i> (Akuntabilitas)	1.1 <i>Reward & punishment</i>	1
			1.2 Pengalaman kerja	2
			1.3 Kepatuhan jam kerja	3
			1.4 Kepatuhan SOP	4
			1.5 Tanggungjawa kerja.	5
		2. <i>Obligativeness</i> (Kewajiban)	1.1 Pelaksanaan perintah	6
			1.2 Status kerja	7
			1.3 Pengabdian kerja	8
			1.4 Konsistensi kerja	9
			1.5 Kebersamaan	10
		3. <i>Causativeness</i> (penggerak)	2.1 Loyalitas	11
			2.2 Semangat kerja	12
			2.3 Perilaku kerja	13
			2.4 Interaksi	14
			2.5 Aktivitas kerja	15

Rujukan Teori	Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Robbins (2006: 93)	Sikap Kerja	1. Kognitif	1.1 Kebijakan pimpinan	1
			1.2 Integritas kerja	2
			1.3 Aturan kerja	3
			1.4 Budaya kerja	4
		2. Afektif	2.1 Defragmentasi	5
			2.2 Sasaran kerja	6
			2.3 Kualitas kerja	7
			2.4 Kuantitas kerja	8
		3. Behavioral	3.1 Tersenyum	9
			3.2 Ramah	10
			3.3 Motif pelayanan	11
			3.4 Sikap melayani	12
Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto dan Atik, 2010: 175)	Y Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangibles</i> (ketampakan fisik)	1.1 Ruang tunggu	1
			1.2 Toilet	2
			1.3 Meja layanan	3
			1.4 Tempat duduk	4
			1.5 Formulir pendaftaran	5
		2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	2.1 Kemampuan berkomunikasi	6
			2.2 Kemampuan strategi pelayanan	7
			2.3 Kemampuan mengatasi permasalahan	8
			2.4 Inovasi pelayanan	9
			2.5 Kreativitas pelayanan	10
		3. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	3.1 Sikap tanggap memberikan pelayanan	11
			3.2 Respon keluhan	12
			3.3 Respon kesalahan data	13
			3.4 Respon kritikan	14
			3.5 Respon penerimaan usulan	15
		4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	4.1 Jaminan penyelesaian	16
			4.2 Jaminan Data	17
			4.3 Akurasi data	18
			4.4 Ketepatan waktu	19
			4.5 Solusi layanan	20
		5. <i>Emphaty</i> (perhatian)	5.1 Perhatian memahami kesulitan	21
			5.2 Perhatian antrian layanan	22
5.3 Penerimaan keluhan	23			
5.4 Keperdulian	24			
5.5 Memahami layanan.	25			

Teknik Sampling
1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah penerima layanan rincian masing-masing

populasi berjumlah 1.332 penerima pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tengah dari Bulan Oktober, Nopember, Desember tahun 2014.

2. Sampel Penelitian

Sugiyono (2005: 56) memberikan pengertian bahwa “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.

Untuk menghitung sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

di mana :

n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 5%.

$$\begin{aligned} &= \frac{1332}{1 + 1332(0,05)^2} = \frac{1332}{1 + 1332(0,0025)} \\ &= \frac{1332}{1 + 3,33} = \frac{1332}{4,33} = 307,62 \end{aligned}$$

dibulatkan 308 orang

Berdasarkan penghitungan sampel di dapat sampel rata-rata penerima pelayanan yang berlangsung di Kantor Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor berjumlah 308 orang.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan Program *SPSS 21.0 for Window*, untuk melakukan pengujian sebagai berikut: (1) Uji Kualitas Data; (2) Teknik Analisis Data; (3) Uji Persyaratan Analisis; (4) Pengujian Kriteria Statistik; dan (5) Uji Hipotesis.

Uji Hipotesis

Rumusan pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. $H_{01} : b_{01} = 0$; tidak ada pengaruh positif dan signifikan Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan
 $H_{a1} : b_{a1} \neq 0$; terdapat pengaruh positif dan signifikan Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan
Jika $\text{sig} < \alpha = 0,05$, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.
2. $H_{02} : b_{02} = 0$; tidak ada pengaruh positif dan signifikan Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan
 $H_{a2} : b_{a2} \neq 0$; terdapat pengaruh positif dan signifikan Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan
Jika $\text{sig} < \alpha = 0,05$, maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima.
3. $H_{03} : b_1 = b_2 = 0$; tidak ada pengaruh positif dan signifikan Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan
 $H_{a3} : \text{salah satu atau kedua } b \neq 0$; terdapat pengaruh positif dan signifikan Responsibiulitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan
Jika $\text{sig} < \alpha = 0,05$, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima (Tabel Anova).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden Penelitian Menurut Jenis Kelamin

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban	Jumlah	(%)
1	Jenis Kelamin	Laki – laki	203	65,9
2		Perempuan	105	34,1
		Total	308	100

Sumber: Karakteristik Responden Penelitian

Tabel di atas menunjukkan 203 responden atau 65,9% menurut jenis kelamin adalah laki-laki. Kondisi responden penelitian ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih dominan mempengaruhi penerima layanan untuk menjawab kondisi dan situasi yang

dirasakan oleh penerima layanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan terakhir dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Karakteristik Responden Penelitian Menurut Tingkat Pendidikan Formal

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban	Jumlah	(%)
1	Pendidikan Formal	SLTP/Sederajat	8	2,6
2		SLTA/Sederajat	150	48,7
3		Akademi/ D3	50	16,23
4		Sarjana/Strata 1	95	30,85
5		Magister/Strata 2	5	1,62
		Total	308	100

Sumber: Karakteristik Responden Penelitian

Tabel di atas dapat menunjukkan 95 responden atau 30,85% dari jumlah responden penelitian berlatar belakang pendidikan tinggi Sajaana/S1 dan sebanyak 5 responden atau 1,62% penelitian berlatar belakang Magister/S2, 150 responden atau 48,7% berlatar belakang pendidikan SLTA/Sederajat, dan 8 responden atau 2,6% berlatar belakang pendidikan SLTP/Sederajat. Kondisi karakteristik responden penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan formal karakteristik para responden sebagai penerima layanan di Kelurahan Tengah

Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dapat dianggap cukup representatif untuk mengungkapkan masalah yang dijadikan objek penelitian secara objektif. Dengan demikian pertanyaan yang diajukan untuk menggali masalah yang dijadikan objek penelitian masuk kepada pihak yang layak dianggap dapat merepresentasikan objek penelitian secara kritis dan objektif.

Karakteristik responden menurut kelompok usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Usia

No	Pertanyaan	Alternatif Jawab	Jumlah	(%)
1	Kelompok Usia	Di bawah \leq 30 tahun	58	18,83
2		31 sampai dengan 40 tahun	150	48,7
3		\geq 40 tahun	100	32,47
		Total	308	100

Sumber: Karakteristik Responden Penelitian

Dari data di atas terungkap bahwa sebagian besar responden penelitian 150 atau

48,7% dari jumlah sampel berusia 31 sampai dengan 40 tahun. Kelompok usia ini dapat

dianggap sebagai para pihak yang telah matang dalam menerima dan merasakan kualitas pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sedangkan usia dibawah 30 tahun ada 58 responden atau 18,83% sedangkan yang diatas 40 tahun ada 100 responden 32,47%.

2. Uji Kualitas Data

Hasil penghitungan koefisien validitas seluruh item Instrumen penelitian Responsibilitas, Sikap Kerja, dan Kualitas Pelayanan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r Tabel sebesar 0,113. Interpretasinya valid. Hasil valid tersebut bermakna bahwa indikator-indikator penelitian dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data untuk mengukur Responsibilitas, Sikap Kerja, dan Kualitas Pelayanan.

Selanjutnya, hasil pengujian reliabilitas:

Responsibilitas, Koefisien Reliabilitas atau 0,707 lebih besar dari angka pengujian 0,60, maka hasil pengujian reliabilitas pada variabel Responsibilitas dapat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

Sikap Kerja, Koefisien Reliabilitas atau 0,668 lebih besar dari angka pengujian 0,60, maka hasil pengujian reliabilitas pada variabel Sikap Kerja dapat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

Kualitas Pelayanan, Koefisien Reliabilitas atau 0,780 lebih besar dari angka pengujian 0,60, maka hasil pengujian reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dapat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

3. Teknik Analisis Data

Penyusunan distribusi frekuensi menurut aturan Sturges, didapat hasil:

Instrumen Responsibilitas, skor rata-rata terletak pada nomor kelas ke tujuh dengan interval kelas, dengan skor antara 58-60, skor rata-rata sebesar 58,45 sebanyak 47 responden atau 15,26%, skor di bawah rata-rata mulai dari nomor kelas kesatu sampai keenam sebanyak 128 responden atau 41,56% dan skor di atas rata-rata dari nomor kelas kedelapan sampai kesembilan sebanyak 133 responden atau 43,18%.

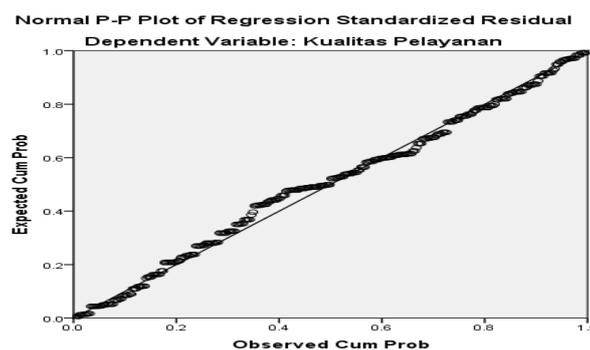
Instrumen Sikap Kerja, skor rata-rata terletak pada nomor kelas ke enam dengan interval kelas, dengan skor antara 47-49, skor rata-rata sebesar 47,16 sebanyak 70 responden atau 22,73%, skor di bawah rata-rata mulai dari nomor kelas kesatu sampai kelima sebanyak 131 responden atau 42,53% dan skor di atas rata-rata dari nomor kelas ketujuh sampai kesembilan sebanyak 107 responden atau 34,74%.

Instrumen Kualitas Pelayanan, skor rata-rata terletak pada nomor kelas ke enam dengan interval kelas, dengan skor antara 95 - 99, skor rata-rata sebesar 97,77 sebanyak 68 responden atau 22,08%, skor di bawah rata-rata mulai dari nomor kelas kesatu sampai kelima sebanyak 97 responden atau 31,49% dan skor di atas rata-rata dari nomor kelas ketujuh sampai kesembilan sebanyak 141 responden atau 46,43%.

4. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.



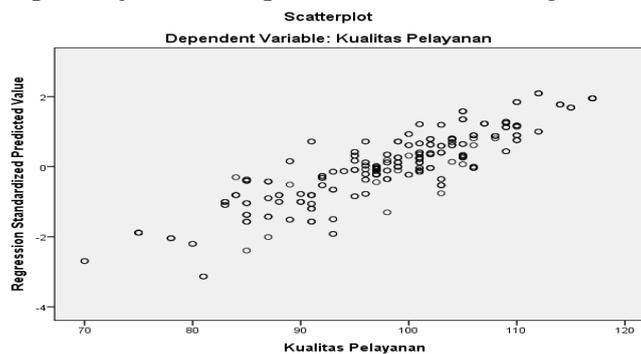
Grafik 1 Grafik Histogram Normalitas Data

Berdasarkan grafik normal plot tersebut di atas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi pengaruh Responsibilitas dan Sikap Kerja terhadap

Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor menunjukkan pola distribusi normal

b. Uji Linieritas

Uji linieritas model regresi antara variabel bebas X_1 dan X_2 dengan variabel terikat Y dengan melihat grafik *scatterplot*.



Grafik 2 Hasil Uji Linieritas

Berdasarkan grafik tersebut di atas, terlihat sebaran data membentuk arah garis lurus dari kiri bawah ke kanan atas. Oleh karena itu asumsi model regresi harus linier terpenuhi.

c. Uji Autokorelasi

Hasil perhitungan Durbin-Watson statistik dapat diketahui pada tabel berikut ini:

Tabel 5
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Durbin-Watson
1	.875 ^a	.766	1.593

a. Predictors: (Constant), Sikap Kerja, Responsibilitas
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Hasil pengujian diketahui nilai *Durbin-Watson* (DW) sebesar 1,593. Oleh karena nilai DW berada di atas 1 dan lebih kecil dari 3 atau $1 < 1,593 < 3$, maka tidak ada autokorelasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi ganda antara variabel bebas Responsibilitas (X_1), dan Sikap Kerja (X_2), terhadap Kualitas

Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor (Y) tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Responsibilitas	,411	2,434
Sikap Kerja	,411	2,434

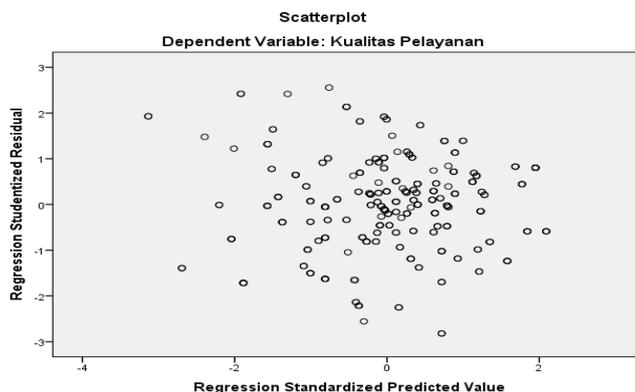
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Hasil pengujian diketahui nilai VIF berada di bawah angka 10 atau 2,434 untuk semua variabel bebas. Demikian pula, nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 untuk semua variabel bebas atau 0,411. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam regresi antara variabel bebas Responsibilitas (X_1), dan Sikap Kerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor (Y) tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

e. Uji Heteroskedastisitas

Dasar analisisnya, jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Grafik 3
Scatterplot Heteroskedastisitas
 Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian asumsi yang menyatakan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas dapat dipenuhi.

5. Pengujian Kriteria Statistik

a. Pengaruh Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Berdasarkan pengolahan statistik dengan program *SPSS 21 for windows* diperoleh hasil :

Tabel 7

Hasil pengukuran koefisien korelasi dan koefisien determinasi Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824 ^a	.679	.678	5.213

a. Predictors: (Constant), Responsibilitas

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Hasil pengukuran koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin di antara variabel Responsibilitas dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai 0,824 yang diinterpretasikan tinggi karena terletak antara 0,800 sampai dengan 1,000. (Tabel intepretasi nilai r)

Selanjutnya, Koefisien korelasi ini terbilang positif dan sangat signifikan. Artinya, di antara variabel Responsibilitas dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor terjalin suatu mekanisme hubungan kausalitas.

Hasil penghitungan statistik Koefisien Determinasi (r^2) atau *R square* diketahui

bahwa Koefisien Determinasi di antara variabel Responsibilitas dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai 0,679. Artinya, 67,9% keragaman Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dapat dijelaskan dari variabel Responsibilitas, dan atau besaran kontribusi variabel Responsibilitas terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai 67,9%. Sisanya sebesar 32,1% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, namun tidak diteliti.

Tabel 8
Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Sederhana Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.653	2.848		9.008	.000
	Responsibilitas	1.234	.048	.824	25.460	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
 Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa persamaan regresi sederhana $\hat{Y} = 25,653 + 1,234X_1$. Hasil pengukuran persamaan regresi sederhana menunjukkan bahwa pengaruh variabel Responsibilitas terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai (b) = 1,234. Koefisien regresi ini terbilang positif, dan signifikan, serta bermakna: Apabila Responsibilitasditingkatkan atau meningkat, maka peningkatan Responsibilitastersebut

akan diikuti dengan peningkatan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

b. Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Berdasarkan pengolahan statistik dengan program *SPSS 21 for windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil pengukuran koefisien korelasi dan koefisien determinasi Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.675	.674	5.249

a. Predictors: (Constant), Sikap Kerja
 Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Hasil pengukuran koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin di antara variabel Sikap Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai 0,822 yang diinterpretasikan tinggi karena terletak antara 0,800 sampai dengan 1,000. (Tabel intrepretasi nilai r)

Selanjutnya, Koefisien korelasi ini terbilang positif, signifikan dan kuat. Artinya, di antara variabel Sikap Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor terjalin suatu mekanisme hubungan kausalitas.

Berdasarkan hasil penghitungan statistik Koefisien Determinasi (r^2) atau R

square diketahui bahwa Koefisien Determinasi di antara variabel Sikap Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai 0,675. Artinya, 67,5% keragaman Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dapat dijelaskan dari variabel Sikap Kerja, dan atau besaran kontribusi variabel Sikap Kerja terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai 67,5%. Sisanya 32,5% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, namun tidak diteliti.

Tabel 10
 Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Sederhana Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	26.038	2.862		9.099	.000
	Sikap Kerja	1.521	.060	.822	25.202	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa persamaan regresi sederhana $\hat{Y} = 26,038 + 1,521X_2$. Hasil pengukuran persamaan regresi sederhana ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Sikap Kerja terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai (b) = 1,521. Koefisien regresi ini terbilang positif, kuat dan signifikan, serta bermakna : Apabila Sikap Kerja ditingkatkan atau meningkat, maka peningkatan tersebut akan diikuti

dengan peningkatan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

c. Pengaruh Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Berdasarkan pengolahan statistik dengan program *SPSS 21 for windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 11
 Hasil Pengukuran Koefisien Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi Ganda Responsibilitasan Sikap Kerja Secara Bersama-sama Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.766	.765	4.458

a. Predictors: (Constant), Sikap Kerja, Responsibilitas

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Hasil pengukuran koefisien korelasi ganda menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin di antara variabel Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai 0,875 yang diinterpretasikan Tinggi karena terletak antara 0,800 sampai dengan 1,00. (Tabel intepretasi nilai r)

Selanjutnya, Koefisien korelasi ini terbilang positif, sangat kuat dan signifikan. Artinya, di antara variabel Responsibilitas dan variabel Sikap Kerja secara bersama-sama dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor terjalin suatu mekanisme hubungan kausalitas.

Berdasarkan hasil penghitungan statistik Koefisien Determinasi (r^2) atau *R square* diketahui bahwa Koefisien

Determinasi di antara variabel Responsibilitas dan variabel Sikap Kerja secara bersama-sama dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai 0,766. Artinya, 76,6% keragaman Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dapat dijelaskan dari variabel Responsibilitas dan variabel Sikap Kerja, dan atau besaran kontribusi variabel Responsibilitas dan variabel Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai 76,6%. Sisanya sebesar 23,4% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor namun tidak diteliti.

Tabel 12
Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Ganda Kompetensi Pegawai dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.385	2.587		6.334	.000
	Responsibilitas	.706	.065	.471	10.912	.000
	Sikap Kerja	.851	.080	.460	10.643	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa hasil persamaan regresi ganda $\hat{Y} = 16,385 + 0,706X_1 + 0,851X_2$. Hasil pengukuran persamaan regresi ganda menunjukkan bahwa pengaruh variabel Responsibilitas terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai $(b_1) = 0,706$ dan pengaruh variabel Sikap Kerja terhadap variabel Kualitas Pelayanan di

Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mencapai $(b_2) = 0,851$.

Hasil penghitungan persamaan regresi ganda itu diketahui bahwa kontribusi pengaruh variabel Sikap Kerja lebih besar dari kontribusi pengaruh variabel Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

6. Uji Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis Pertama

Nilai Sig sebesar 0,000. Karena $\text{sig} < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

Hasil Uji Hipotesis Kedua

Nilai Sig sebesar 0,000. Karena $\text{sig} < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

Hasil Uji Hipotesis Ketiga

Nilai Sig sebesar 0,000. Karena $\text{sig} < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

Pembahasan

1. Hasil Pengaruh Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Hasil uji hipotesis dan perhitungan data statistik diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara Responsibilitas dengan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 0,824 dan sedangkan besarnya Pengaruh Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 67,9% sisanya sebesar 32,1% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel, namun tidak diteliti. Secara kausalitas Pengaruh Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 1,234 yang ditunjukkan oleh persamaan regresi sederhana $\hat{Y} = 25,653 + 1,234X_1$.

Hasil analisis dapat diinterpretasikan bahwa Pengaruh Responsibilitas merupakan

kemampuan pegawai Kelurahan Tengah dalam merespon keinginan masyarakat yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh bawahan yang meliputi: Instrukturif, Konsultasi, Partisipasi dan Delegasi. Seperti yang dikemukakan oleh Sutrisno (2014: 17) menjelaskan tentang gaya kepemimpinan. Hal ini sejalan dengan responsibilitas yang berlangsung di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor untuk Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

Responsibilitas yang berlangsung di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor terungkap dari pengetahuan dan keterampilan dalam merespon masukan dari masyarakat dalam menyusun evaluasi kerja sehingga jika ada target dan realisasi yang belum tercapai serta kemampuan dalam menjaga hubungan antara pegawai dengan masyarakat sebagai pemberi penerima layanan.

Berdasarkan temuan hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Hasil penelitian didukung pula oleh Pribadi *et al.* (2014) menyebutkan terdapat pengaruh positif dan signifikan Responsibilitas terhadap dengan Kualitas Pelayanan. Selain itu, ditunjukkan adanya kesamaan pada penggunaan metode analisis yaitu kuantitatif namun tidak menunjukkan adanya hubungan kausalitas an tidak diperjelas dengan analisis deskriptif.

2. Hasil Pengaruh Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Hasil uji hipotesis dan perhitungan data statistik diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara Sikap Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 0,822 dan sedangkan besarnya pengaruh Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 67,5% sisanya sebesar 32,5% merupakan kontribusi faktor-faktor lain

terhadap variabel, namun tidak diteliti. Secara kausalitas pengaruh Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 1,521 yang ditunjukkan oleh persamaan regresi sederhana $\hat{Y} = 26,038 + 1,521X_2$.

Hasil analisis dapat diinterpretasikan bahwa Sikap Kerja merupakan kemampuan melakukan suatu tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan yang meliputi: kognitif, afektif dan behavioral. Seperti yang dikemukakan oleh Robbin (2006: 93) menjelaskan pentingnya Sikap Kerja. Hal ini sejalan dengan sikap kerja yang berlangsung di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor untuk meningkatkan Hasil Pengaruh Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

Sikap kerja yang berlangsung di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor terungkap dari pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan sikap kerjanya dalam pelayanan dan menyusun evaluasi kerja sehingga adanya target dan realisasi yang belum tercapai serta kemampuan dalam menjaga sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan temuan hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Hasil penelitian didukung pula oleh Hidayati (Tesis, 2011) menyebutkan terdapat pengaruh positif dan signifikan sikap kerja terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, ditunjukkan adanya kesamaan pada penggunaan metode analisis yaitu kuantitatif, namun adanya perbedaan analisis regresi yang tidak memperjelas antar variabel dan tidak menunjukkan adanya uji asumsi klasik dan deskriptif.

3. Hasil Pengaruh Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor

Hasil uji hipotesis dan perhitungan data statistik diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Untuk besarnya hubungan Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 0,875 yang menunjukkan hubungan tersebut sangat kuat. Sedangkan besarnya pengaruh Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 76,6% sisanya sebesar 23,4% merupakan kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel, namun tidak diteliti.

Secara kausalitas Pengaruh Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 0,706 untuk Responsibilitas dan sebesar 0,851 untuk Sikap Kerja. Garis persamaan regresi berganda ditunjukkan pada $\hat{Y} = 16,385 + 0,706X_1 + 0,851X_2$.

Hasil penelitian yang didapat sejalan dengan hasil penelitian ini sejalan dengan Firda 2013 yang menyatakan responsibilitas dan sikap kerja merupakan dua faktor yang menentukan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Namun pelaksanaan penelitian Firda mempergunakan metode kualitatif dengan teknik penentuan informan *snowball sampling* serta mempergunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan dengan proses penelitian dari penggunaan metode peneliti.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan Pengaruh Responsibilitas dan Sikap Kerja secara bersama-sama

terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Besarnya pengaruh Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 67,9%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Sikap Kerja terhadap terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Besarnya pengaruh Sikap Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 67,5%.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Responsibilitasdandan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Besarnya Pengaruh Responsibilitasdandan Sikap Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sebesar 76,6%.

Saran

Saran-saran untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, yaitu:

1. Kepada Lurah di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, disarankan:
 - a. Melakukan upaya responsibilitas diterapkan kepada setiap aparat yang ada di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dengan cara melaksanakan penegakan aturan kerja pada pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
 - b. Melakukan upaya peningkatan sikap kerja melalui pembinaan etika pegawai dalam memberikan sikap keramahan dalam melayani.

2. Kepada Pegawai di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, disarankan:
 - a. Melakukan upaya peningkatan responsibilitas dalam bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.
 - b. Melakukan upaya peningkatan sikap kerja melalui kejujuran dalam melaksanakan tugas dengan tidak menerima pungutan pada setiap aktivitas pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2011. *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Mahakarya Rangkang Offset.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T, 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*, Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Latunreng. Wahyudin, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: IPPSDM-WIN.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Penerjemah Vivin Andhika Yuwono, Shekar Purwanti, Th. Arie P, Winong Rosari. Yoyakarta: Andi.
- Moenir. H.A.S, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kbybernology: Imu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal, Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P, 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Safroni, M. Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugandi, Yogi, Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tachjan. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Thoha, Miftah. 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Umam, Kaherul. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Gava Media.
- Winardi. J. 2005. *Manajer dan Manajemen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Peraturan dan Perundang-Undangan

- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.

Dokumen

- Firda, Falakhul, 2013. Administratif Responsibility, Studi Deskriptif tentang Perilaku Kerja Pegawai pada Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrative Responsibility di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. ISSN 2303-341X, Volumen I, Nomor I, Januari 2013.
<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Falakhul%20Firda.pdf>. Diunduh Selasa, 09 Juni 2015.
- Hidayati, Tri Susila, 2011. Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, Sikap Pelaksana, dan Struktur Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan RSMABI di SMA N 1 Kota Tegal. *Perpustakaan Digital Universitas Terbuka*. Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta. <http://www.pustaka.ut.ac.id>. Diunduh Selasa, 17 Februari 2015
- Pribadi, Teguh, Leonardo Budi Hasiholan, Andi Tri Haryono. 2014. Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Biro Umum Sekretaris Daerah Profinsi Jawa Tengah. *Sosioekotekno Jurnal ilmiah mahasiswa unpad*, Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang, Edisi 2014 Vol. 2. <http://jurnal-sosioekotekno.org/article/>. ISSN 2337-7003. Diunduh 17 Februari 2015