

## **SKRIPSI**

### **PENGARUH PENERAPAN KINERJA BIROKRASI PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA**

**Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)**



**Disusun Oleh :**

**Hamsa Ali**

**NIM : S2117185**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**2021**





## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

### PENGARUH PENERAPAN KINERJA BIROKRASI PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Diajukan Oleh :

**HAMSA ALI**

**NIM : S2117185**

#### SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

Disetujui Oleh Pembimbing pada tanggal 05 Juni 2021

**PEMBIMBING I**

Dr. FATMA M. NGABITO, S.Ip, M. Si  
NIDN. 0927128301

**PEMBIMBING II**

SANDI PRAHARA, ST, M. Si  
NIDN. 0929038602

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Universitas Ichsan Gorontalo

DARMAWATY ABD. RAZAK, S, IP, M. Ap

NIDN. 0924076701

## LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

### PENGARUH PENERAPAN KINERJA BIROKRASI PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Diajukan Oleh :

**HAMSA ALI**  
**NIM : S2117185**

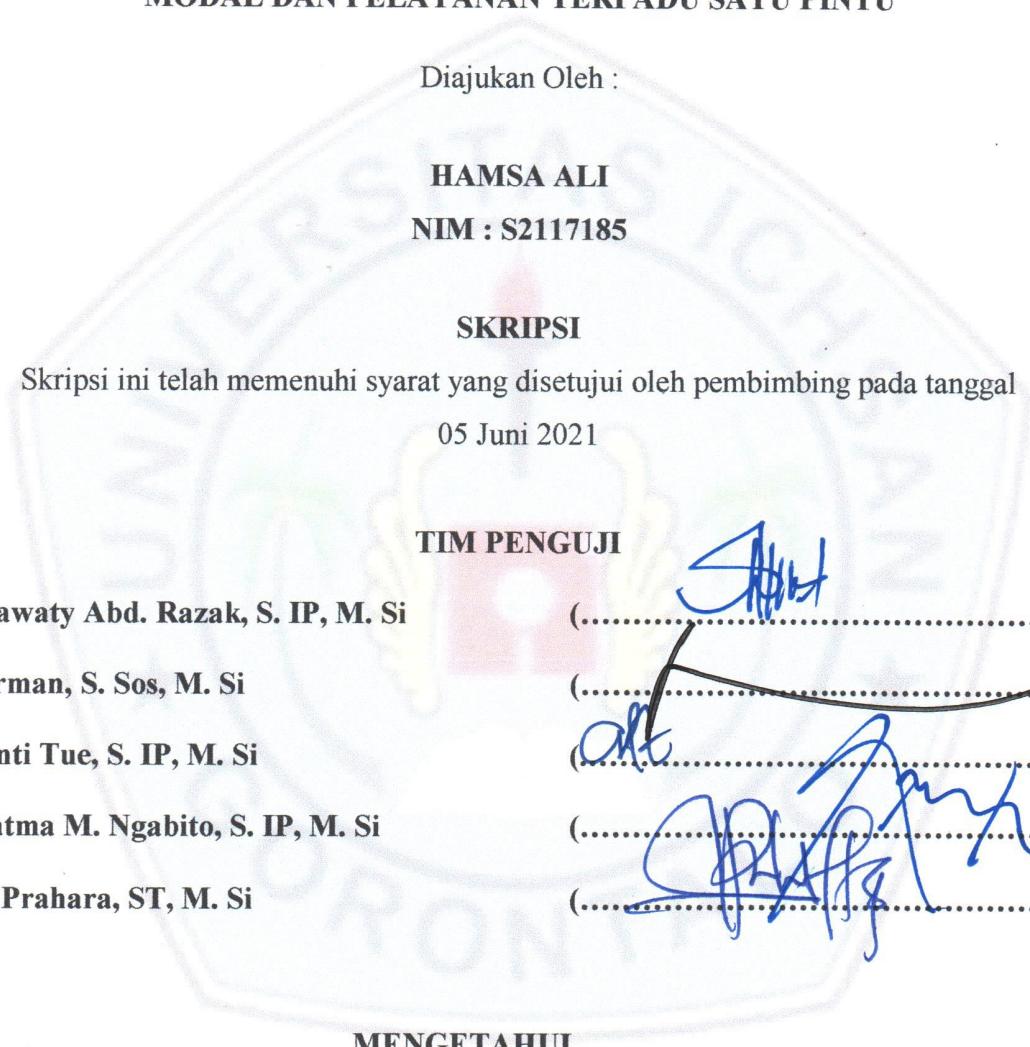
#### SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat yang disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
05 Juni 2021

#### TIM PENGUJI

1. Darmawaty Abd. Razak, S. IP, M. Si
2. Dr. Arman, S. Sos, M. Si
3. Novianti Tue, S. IP, M. Si
4. Dr. Fatma M. Ngabito, S. IP, M. Si
5. Sandi Prahara, ST, M. Si

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)



#### MENGETAHUI

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Arman, S. Sos, M. Si  
NIDN. 0913078602

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abd. Razak, S.Ip, M. Ap  
NIDN. 0924076701

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Waktu adalah bukti keadilan Tuhan, entah dimnfatkan atau dibuang percuma  
pilihannya ada ditangan kita”*

*(Milano10)*

*“Jika Hatimu tergetar marah menyaksikan setiap ketidak adilan, maka kau adalah  
kawanku”*

*(Beruang)*

Skripsi ini ku persembahkan untuk Ibu saya Haira Patadjenu yang selalu memberikan dukungan,,kasih sayang serta motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan studi.

Kepada istriku Nurhija olii, serta anak anak Khanza Nauraquin Ali, Qimouraquen adawiyah ali serta Ramadhan Milano Hatta Ali yang selama masa pendidikan telah terabaikan kasih sayangnya selama saya menyelesaikan studi.

Serta adik-adik saya yang telah menyemangati untuk menyelesaikan studi.

**ALMAMATER TERCINTA  
UNIVERSITAS ICHSAN ORONTALO  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamsa Ali  
Nim : S2117185  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Ichsan Gorontalo
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo
3. Jika dikemudian hari bukti bahwa ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplak dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Gorontalo, 05 Juni 2021



## ABSTRACT

### **HAMSA ALI. S2117185. THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC BUREAUCRACY PERFORMANCE ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICES**

*The objectives of this study are: (1) to find out to what extent the effect of the implementation of the public bureaucracy performance in the form of Productivity, Responsibility, and Accountability on the public service quality simultaneously in the Investment and One-Stop Integrated Services, North Bolaang Mongondow Regency. (2) To determine the significance of the effect of the implementation of the public bureaucracy performance in the form of productivity partially on the public services quality in the Investment and One-Stop Integrated Services, North Bolaang Mongondow Regency. (3) To find out to what extent the effect of the implementation of public bureaucracy performance in the form of responsibility partially on the public services quality in the Investment and One-Stop Integrated Services, North Bolaang Mongondow Regency. (4) To find out the significance of the effect of the implementation of public bureaucracy performance in the form of accountability partially on the public services quality in the Investment and One-Stop Integrated Services, North Bolaang Mongondow Regency. The research method used is a descriptive-quantitative approach. The total population is 34 people and all of them are taken as samples. The results of the study suggest that (1) There is an effect of the implementation of public bureaucracy performance in the forms of productivity, responsibility, and accountability simultaneously on the public services in the Investment and One-Stop Integrated Services, North Bolaang Mongondow Regency. (2) There is an effect of the implementation of public bureaucracy performance in the form of productivity partially on the public services quality in the Investment and One-Stop Integrated Services, North Bolaang Mongondow Regency. (3) There is an effect of the implementation of public bureaucracy performance in the form of responsibility partially on the public services quality in the Investment and One-Stop Integrated Services, North Bolaang Mongondow Regency. (4) There is an effect of the implementation of public bureaucracy performance in the form of accountability partially on the public services quality in the Investment and One-Stop Integrated Services, North Bolaang Mongondow Regency.*

*Keywords: performance, public bureaucracy, quality, public service*



## ABSTRAK

### **HAMSA ALI. S2117185. PENGARUH PENERAPAN KINERJA BIROKRASI PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Tujuan Penelitian ini adalah : (1)Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa Produktivitas,, Responsibilitas dan Akuntabilitas terhadap kualitas Pelayan Publik secara simultan pada Bidang Pelayanan Terpadu Satu pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. (2)Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. (3)Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan Publik pada Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. (4) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa Akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Terpadu Satu pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Metode Penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Jumlah populasi 34 orang dan seluruhnya dijadikan sampel. Hasil penelitian (1) Terdapat Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. (2) Terdapat pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. (3) Terdapat pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. (4) Terdapat pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Kata Kunci : kinerja, birokrasi publik, kualitas, pelayanan publik



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga sehingga bias menyelesaikan skripsi **“ PENGARUH PENERAPAN KINERJA BIROKRASI PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu social dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya penulis dapat melaluiinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, Terutama kepada :

1. Kepada Ibu saya Haira Patadjenu yang telah memberikan Restu dan dukungan baik Moril maupun materil serta Doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis;
2. Kepada Istri saya Nurhija Olii, SE yang telah memberikan Motivasi serta dukungan baik Moril maupun materil dan Doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis;
3. Semangat dan dorongan serta doa dari anak-anak, Khanza Nauraquin Ali, Qimouraqueren Adwiyah Ali serta Ramadhan Milano Hatta selama masa pendidikan yang telah terabaikan kasih sayangnya selama penulis menyelesaikan skripsi ini;
4. Kepada Adik-Adik Saya Afandi Ali dan Farid Ali yang telah menyemangati untuk menyelesaikan studi penulis

5. Bapak Ichsan Gaffar, SE, M. AK selaku ketua Yayasan pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Ichsan Gorontalo;
6. Bapak Abdul Gaffar La Tjoke, M. Si Selaku Rektor Universitar Ichsan Gorontalo;
7. Bapak Dr. Arman, S. Sos, M. Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gorontalo;
8. Ibu Dr. Fatma M. Ngabito, S. IP, M. Si selaku Pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini;
9. Ibu Sandi Prahara, ST, M. Si Selaku Pembimbing II yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini;
10. Ibu Darmawaty Abd. Razak, S. IP, M. Ap Selaku Ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini;
11. Serta Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat dan masukan bagi pembaca dan semua pihak khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

Gorontalo, 05 Juni 2021

Hamsa Ali  
S2117185

## **DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>5</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	8
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Umum Kinerja Birokrasi Publik .....	15
2.1.1 Definisi Kinerja.....	15
2.1.2 Definisi Birokrasi .....	16
2.1.3 Kinerja Birokrasi Publik.....	21
2.1.4 Konsep Birokrasi Ideal.....	24
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik .....	26
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	26
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik.....	27
2.2.3 Keberhasilan dan Kwalitas Pelayanan Publik .....	28
2.3 Kerangka Pikiran.....	31
2.4 Hipotesa.....	32

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	34
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.4 Populasi dan Sampel .....	37
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.6 Instrumen Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	40
3.6.2.1 Uji Validasi .....	40
3.6.2.2 Uji Rehabilitasi.....	40
3.7 Konversi Data.....	42
3.8 Rancangan Uji Hipotesis.....	43
3.9 Pengujian Variabel.....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Objek Penelitian .....	45
4.1.1 Deskripsi Variabel.....	45
4.2 Pembahasan.....	60

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran.....	69

### **DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberadaan Birokrasi sebagai wujud Organisasi Pelayanan Publik adalah untuk mengerjakan tugas-tugas rutin Pemerintahan dalam rangka untuk mencapai tujuan hidup bersama sebuah bangsa dan negara. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa di dalam setiap organisasi, khususnya organisasi besar seperti Negara, Birokrasi Mutlak diperlukan agar aturan main yang telah disepakati antara yang dilayani (rakyat) dan yang melayani (birokrat), dapat terlaksana guna mencapai tujuan dari birokrasi itu sendiri. Birokrasi melayani setiap orang sesuai dengan aturan main serta bisa mengakomodasi hak dan kebebasan begitu banyak orang dan kepentingan tanpa menjadi anarkis. Dalam Konteks Pemerintahan Indonesia, dikatakan bahwa birokrasi dalam sistem pemerintahan membahas tentang kinerja birokrasi itu sendiri, sehingga kinerja yang dimaksud kan tentu memiliki kaitan yang erat dengan sistem pelayanan yang ditawarkan didalam proses birokrasi tersebut.

Perwujudan pelaksanaan system birokrasi yang sesuai dengan harapan tergantung pada keselarasan antara pelayanan yang maksimal dengan kinerja pelaku birokrasi yang mumpuni. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan kepada public akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Peran dan posisi birokrasi dituntut mampu mengembangkan misi, menjalankan misi dan melaksanakan semua

aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dengan tingkat efisiensi dan efektivitas yang semaksimal mungkin disertai dengan orientasi pelayanan dan bukan orientasi kekuasaan.

Pelayanan public merupakan hak setiap masyarakat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pelayanan (birokrat) oleh karenanya pelayanan harus berfungsi sebagai sebuah system yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun dalam perkembangannya Kinerja Pelayanan Publik yang ditawarkan Lembaga-lembaga birokrasi umumnya sarat permasalahan, seperti tidak adanya standar dan ketidakpastian biaya serta waktu pelayan yang dikelola birokrasi. Ketidakpastian ini menjadi penyebab munculnya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam penyelenggaraan pelayanan public, masyarakat yang sering tidak sanggup mengahdapi ketidakpastian cenderung memilih membayar biaya yang lebih tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk memperoleh kepastian waktu dan kualitas pelayanan. Sebaliknya, para penyelenggara pelayanan memanfaatkan situasi ini untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan pribadinya yang pada akhirnya memperburuk kinerja instansi public, (Sarundajang,2012:222).

Rendahnya Kinerja birokrasi public dipengaruhi oleh tatanan politik yang berlaku, yang menyebabkan pelaksanaan proses birokrasi tidak berorientasi pada kepentingan masyarakat, tetapi pada kekuasaan. Disamping itu, Rendahnya kinerja birokrasi dipengaruhi oleh rekrutmen pegawai yang cenderung dilakukan hanya atas dasar unsur kedekatan, yang menyebabkan

pegawai tersebut tidak memiliki kualifikasi sebagai pengembang penyelenggara pelayan yang baik. (Rosidin, 2010:171).

Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara merupakan salah satu unit birokrasi Pemerintah Kabupaten yang secara Fungsional bertanggung jawab terwujudnya pelayanan Publik. Khususnya Dalam Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Serta Izin Usaha dan Bentuk Perizinan Lainnya, tidak luput dari permasalahan mengenai bagaimana kinerja birokrasi public dalam upaya penyelenggaran pelayanan public yang optimal.

Penyelenggaraan birokrasi dalam wujud kinerja birokrasi yang seharusnya memberikan pelayan yang prima terhadap masyarakat menjadi hal yang akan sulit kita temui, dimana kita diperhadapkan pada suatu kondisi yang akan membuat kita melahirkan suatu pemikiran bahwa birokrasi adalah hal yang sangat menjemukan. Tidak berlebihan kiranya jika masyarakat berpandangan demikian, sebab pandangan tersebut lahir dari kondisi rill dilapangan. Sebagai salah satu contoh dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta Izin usaha, masyarakat harus melewati proses yang berbelit-belit dan memakan waktu yang relative lama. Pada pengamatan awal, Saya menjumpai Faktor Keterlambatan proses Pengurusan Izin bukan disebabkan oleh birokrat yang ada di Dinas Penanamam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, melainkan kurangnya TIM Teknis yang berada di tempat pada saat pengurusan izin berlangsung, Sehingga Efisiensi waktu yang digunakan tidak

optimal. Selain itu Saya juga menjumpai, berbelit belitnya proses birokrasi juga ikut dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat, seperti kurangnya pemahaman masyarakat akan persyaratan yang harus denuhi misalnya surat atau berkas –berkas yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.

Pada hakikatnya dalam setiap proses pelayanan public , penyelenggaraan layanan (birokrat) harus memenuhi indicator kinerja birokrasi public guna terwujudnya pelayanan public yang berkualitas dan optimal. Berdasarkan Uraian permasalahan ini, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan uraian sebagai berikut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari Latar belakang masalah diatas , maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
4. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
4. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian kearah konsep penerapan kinerja birokrasi public untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan public di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, dalam merealisasikan visi dari Dinas ini sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasaan (satisfaction), Kepercayaan (trust) dan pelayanan (service) kepada masyarakat luas

##### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut

1. Masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara untuk dijadikan

bahan pertimbangan dalam menerapkan kinerja birokrasi public terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan public.

2. Bahan perbandingan bagi Pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan kinerja birokrasi public.
3. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai temuan awal untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang model penerapan kinerja birokrasi public dengan pelayanan public pada instansi-instansi lainnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Umum Kinerja Birokrasi Publik**

##### **2.1.1 Definisi Kinerja**

Menurut Telly Sumbu dalam Kamus Umum Politik dan Hukum (2010:387), Kinerja adalah sesuatu yang pernah dicapai, prestasi kerja yang dapat dipertimbangkan, serta Kemampuan kerja.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2009:202), bahwa Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja yang dicapai dalam suatu pekerjaan melalui penempatan, Perlakuan, perlatan dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Menurut Nawawi Hadari (Arwan, 2007), yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil dari pelaksanaan suatu pekerjaan, baik yang bersifat fisik/mental maupun Non fisik/non mental.

Berdasarkan beberapa defines tentang kinerja oleh para ahli yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Rosidah (Utami,2011) menyatakan kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai, selanjutnya ia juga mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan.

Menurut Faustino carduso Gomes dalam (Darma, 2010), Mengemukakan Definisi kinerja sebagai ungkapan seperti Output, Efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.

Menurut Sedarmayanti (2001:147), bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika.

Dari berbagai pengertian tentang kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai seseorang dalam bidang pekerjaannya menurut kriteria tertentu dan dievaluasi oleh orang-orang tertentu terutama atasan pegawai yang bersangkutan.

### 2.1.2 Definisi Birokrasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:95), birokrasi berasal dari kata “*bureau*” yang berarti kantor atau meja tulis, “*krattein*” yang berarti mengatur, sehingga birokrasi didefinisikan sebagai berikut :

1. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hirarki dan jenjang jabatan.
2. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak lika likunya dan sebagainya

Menurut Kamus Umum Politik dan Hukum (2010:91), birokrasi adalah cara kerja yang serba lamban karena terikat pada berbagai peraturan dan jenjang jabatan dalam struktur pemerintahan.

Menurut Sujamto ( 1992:110), birokrasi adalah segala aspek yang terkait dalam pengkridaa wewenang, tugas dan tanggung jawab pemerintah melalui (oleh) para pejabat atau pegawainya.

Menurut Soekamto (2007:343), birokrasi adalah organisasi yang bersifat hierarkis, yang ditetapkan secara rasional untuk mengkoordinasikan pekerjaan orang-orag untuk kepentingan pelaksanaan tugas administartif.

Menurut Yahya muhaimin ( Bambang Istianto, 2011:55), birokrasi adalah keseluruhan apparat pemerintahan, sipil maupun militer yang melakukantugas membantu pemerintah dan menerima gaji dari pemrintah karena statusnya itu.

Menurut Lance Castles ( Bambang Istianto, 2011:55), bureaucracy is mean the clanked people who are charged with the function of government, the army officer, the military bureaucracy, Are of course included. Yang artinya birokrasi dimaksudkan sebagai orang-orang yang digaji yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, termasuk didalamnya adalah pejabat tentara dan birokrasi pemerintahan.

Menrut Hague, harrop & breslin (Budi Setiyono,2004:12), birokrasi adalah oraganisasi yang terdiri dari apparat bergaji yang melaksanakan keputusan kebijakan “ the bureaucracy consists of salaried officials who conduct the detailed business of government, advising on and applying policy decisions”

Menurut Bintoro Tjokromidjojo (1995:56), birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk pelaksanaan berbagai

tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam system administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah.

Birokrasi merupakan system penyelenggraan pemerintah yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan. Birokrasi adalah Struktur organisasi digambarkan dengan hierarki yang pejabatnya diangkat atas petunjuk, garis tanggung jawab dan kewenangannya diatur oleh peraturan yang diketahui ( termasuk sebelumnya) dan justifikasi setiap keputusan membutuhkan referensi untuk mengetahui kebijakan yang pengesehannya ditentukan oleh pemberi mandat diluar struktur organisasi itu sendiri, (Sedarmayanti,2010:67).

Birokrasi adalah organisasi yang memiliki jenjang. Setiap jenjang diduduki oleh pejabat yang ditunjuk/diangkat, disertai aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat. Birokrasi adalah suatu organisasi formal yang diselenggrakan berdasarkan aturan, bagian, unsur yang terdiri dari pakar yang terlatih. Biasanya organisasi yang memiliki pemasatan kewibawaan yang menekankan unsur tata susila, pengetahuan teknis dan tata cara impersonal. Birokrasi juga berarti alat control yang memiliki hierarki yang berbeda dengan organisasi (Sedarmayanti, 2010:67).

Setelah memperhatikan beberapa definisi birokrasi diatas maka jelas menunjukan pemahaman tentang birokrasi sebagai system administrasi yang dijalankan oleh pagawai pemerintah yang berkompeten dibidangnya dan diselenggarakan dengan cara-cara tertentu sesuai hierarki. Kemudian menurut

Kramer (Talizuduhu, 2011:513) birokrasi diartikan sebagai sifat atau perilaku pemerintahan, yaitu sifat kaku, macet, berliku-liku dan segala tuduhan negative terhadap instansi yang berkuasa. Definisi tersebut memberikan suatu paradigm baru terhadap pemahaman tentang birokrasi dengan konotasi dan pengertian yang negative yang sangat bertentangan dengan esensi birokrasi.

Berbagai macam pengertian yang sering muncul dalam konsep birokrasi dapat dibedakan dalam tiga kategori, yakni

- Birokrasi dalam pengertian yang baik/rasional
- Birokrasi dalam pengertian suatu penyakit
- Birokrasi dalam pengertian yang netral

Dalam pengertian Netral, birokrasi diartikan sebagai keseluruhan pejabat negara dibawah pejabat politik, atau diartikan sebagai keseluruhan pejabat negara pada cabang-cabang eksekutif, atau bisa juga diartikan sebagai setiap organisasi yang berskala besar, (Gunadarma,2010).

Konsep birokrasi pertama kali dikemukakan Vincent De Gournay, John Stuart Mill dan Gaetano Mosca, kemudian Mas Weber yang menyatakan ciri Birokrasi (Sedarmayanti, 2010:68) adalah

1. Pembagian tugas menurut aturan dan tata cara formal.
2. Sistem peraturan, ditetapkan terlebih dahulu untuk segala tugas yang dijalankan pegawai, untuk memastikan keseragaman pelaksanaan tugas dan menyesuaikan berbagai tugas.

3. Kewibawaan tersusun berdasarkan hierarki, seperti bawahan diawasi oleh atasan, hubungan subordinat ditentukan aturan tertentu.
4. Tata cara impersonal, seorang pegawai melaksanakan tugasnya secara formal dan impersonal, artinya berdasarkan aturan tertentu tanpa diikuti emosi, kemarahan/kegairahan.
5. Penetuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang, dan tidak boleh dihentikan sewenang-wenang, penghasilan dan kenaikan pangkat ditetapkan organisasi kinerjanya.

Birokrat dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya harus dilandasi persepsi dan kesadaran hukum yang tinggi, adapun ciri-ciri birokrasi lainnya (Yosa, 2010) yaitu

1. Adanya pelaksanaan prinsip-prinsip organisasi dengan sepenuhnya;
2. Adanya peraturan yang benar-benar ditaati;
3. Para pejabat bekerja dengan penuh perhatian menurut kemampuan masing-masing (sense of belonging);
4. Para pejabat terikat oleh disiplin;
5. Para pejabat diangkat berdasarkan syarat-syarat teknis berdasarkan peraturan (merryt Sistem); dan
6. Adanya pemisahan yang tegas antara urusan Dinas dan Urusan pribadi

Berdasarkan poin-poin yang menjadi ciri birokrasi diatas, maka secara otomatis untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja birokrasi dalam pelaksanaan

pelayanan kepada masyarakat dapat diketahui dengan jelas yakni semakin optimal pemenuhan birokrat akan ciri-ciri birokrasi maka akan semakin maksimal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna mewujudkan kinerja birokrasi seperti yang diharapkan.

### **2.1.3 Kinerja Birokrasi Publik**

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan public, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu untuk memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Namun penilaian kinerja birokrasi public masih amat jarang dilakukan. Birokrasi public tidak memiliki tolak ukur yang jelas dan tidak mudah memperoleh informasinya.

Penilaian kinerja birokrasi public tidak hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas. Tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

Menurut Dwiyanto (2008:50:51), Indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi public ada 5 (lima) yaitu :

- Produktivitas
- Kualitas Layanan
- Responsivitas
- Responsibilitas
- Akuntabilitas

Namun dalam Penelitian ini, Saya hanya menggunakan 3 (Tiga) Indikator Kinerja birokrasi public, hal ini dikarenakan tiga indikator tersebut lebih variabel serta lebih mewakili permasalahan yang ada dilapangan. Ketiga indikator tersebut yakni sebagai berikut :

#### 1. Produktivitas

Konsep Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasa antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembang satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan public itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Selain itu komitmen terhadap aturan pekerjaan serta prioritas akan kepuasan masyarakat ikut menjadi bagian indikator konsep produktivitas. Dapat diartikan bahwa mengukur produktivitas kinerja dapat dilakukan melalui pengukuran produktivitas fisik yang didalamnya mencakup aspek kualitas, serta dapat diukur pula melalui produktivitas nilai yang

cakupannya berdasarkan nilai kemampuan, perilaku, disiplin, motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan.

## 2.Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi public itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit, Apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

## 3.Akuntabilitas

Akuntabilitas public menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada

dimasyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. Kinerja birokrasi public tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi public dan pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi public memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan public dapat dilihat melalui indikator-indikator kinerja meliputi acuan pelayanan yang dipergunakan apparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan public. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi serta pentingnya transparansi pelayanan terhadap pengguna jasa.

#### **2.1.4 Konsep Birokrasi Ideal**

Menurut Weber dalam Miftah Toha, (2011:18-19), birokrasi yang ideal singkatnya dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut :

1. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya;
2. Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas kebawah dan kesamping. Konsekuensinya ada pejabat atasan dan bawahan, dan adapula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil;

3. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya;
4. Setiap pejabat mempunya kontrak jabatan yang harus dijalankan;
5. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, yang idealnya dilakukan melalui ujian yang kompetitif;
6. Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk memperoleh pension sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya dapat diakhiri dalam keadaan tertentu;
7. Terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit system sesuai dengan pertimbangan yang objektif;
8. Setiap pejabat tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan resources instansinya untuk kepentingan pribadinya atau keluarganya;
9. Setiap pejabat berada dibawah pengendalian dan pengawasan suatu system yang dijalankan secara disiplin.

Menurut Sarundajang, (2012:39), Konsep ideal diatas ingin menjelaskan bahwa suatu birokrasi atau administrasi pemerintah itu mempunyai suatu bentuk yang pasti, dimana semua fungsi dijalankan dengan cara-cara yang rasional. Di dalam praktik birokrasi ideal itu tidak diterapkan dengan benar, terutama butir kelima tentang kualifikasi profesionalitas. Seringkali profesionalitas dikalahkan

oleh kedekatan pejabat dengan bawahannya. Terlebih lagi apabila dikaitkan dengan butir ketujuh, mengenai promosi yang didasarkan pada merit system dikebanyakan daerah, rekrutmen pegawai lebih didasarkan kepada system keluarga atau kawan/kerabat (spoil system) dan juga uang (money).

## **2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelayan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:577), Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, usaha menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang (meladeni).

Menurut Soetopo (Paimin Napitupulu, 2007:164), mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.

Menurut Ndaraha (2011:65), Pelayanan adalah pelayanan public dan pelayan civil dalam arti proses, product dan outcome yang bersifat istimewah yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.

Menurut Valerie (Syafie. 2011:65) Pelayanan adalah pemberian perlakuan terhadap masyarakat atau pelanggan, baik berupa barang maupun jasa.

Menurut Sedarmayanti (2010:243), Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

Dari definisi pelayanan diatas maka pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat baik berupa barang maupun jasa yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Pelayan public merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Menurut Yogi & Iksan (Sedarmayanti, 2010:222), Pelayanan public dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Sementara itu Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayan public sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk akan barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Menurut Sarundajang (2012:186) Pelayanan public sebagai barometer transparansi dan akuntabilitas, diharapkan dapat didorong upaya mewujudkan pelayanan public yang prima, dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel. Dengan ditandai pelayanan yang tidak berbelit-belit, informative, akomodatif, konsisten, cepat, tepat, efisiensi, transparan dan akuntabel sehingga menjamin rasa aman, nyaman, tertib dan kepastian (persyaratan biaya, waktu pelayanan dan aturan hukum, serta tidak dijumpainya pungutan yang tidak resmi.

### **2.2.2 Tujuan Pelayan Publik**

Menurut Syafie (2011:65-66), Tujuan pelayanan public pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan public yang dikehendaki atau dibutuhkan public dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada public mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah, untuk itu tujuan tersebut dirinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan public yang disediakan, apasaja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, apa saja yang di inginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2010:245), bahwa pelayanan umum diharapkan:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan;
2. Mendapat pelayanan yang wajar;
3. Mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang.

Berdasarkan harapan akan pemenuhan poin-poin diatas maka dalam pelayanan public, pemerintah dalam hal ini birokrat perlu melakukan penilaian sama tidaknya harapan dengan kenyataan. Apabila tidak sama maka birokrat diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih baik guna terwujudnya proses pelayanan yang semakin optimal.

### **2.2.3 Keberhasilan dan kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Syafie (2011:66), Ada beberapa poin penting yang menjadi ketentuan dalam melihat keberhasilan dan kualitas pelayanan, yakni :

1. Adanya Kehandalan;
2. Adanya Tanggapan Baik;
3. Adanya Kecakapan Yang Berwenang;

4. Adanya Jalan Untuk Memulai;
5. Adanya Sopan Santun;
6. Adanya Hubungan Baik;
7. Adanya Kepercayaan;
8. Adanya Jaminan;
9. Adanya Pengertian;
10. Adanya Penampilan Yang Baik.

Sedangkan dimensi kualitas pelayan menurut Gaspersz (Samsuri,2012), meliputi :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan;
2. Akurasi Pelayanan;
3. Kesopanan, Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan;
4. Tanggung Jawab;
5. Kelengkapan;
6. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan;
7. Variasi Model Pelayanan;
8. Pelayanan Pribadi;
9. Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan Dan Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya.

Berdasarkan pada indikator diatas maka secara otomatis untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu pelayanan berkualitas yang dilakukan oleh penyedia jasa layanan dalam hal ini pemerintah, maka dapat diketahui dengan jelas guna mewujudkan kinerja birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

Menurut Zeithami, Parasuraman & Berry (Ratminto & Atik S. Winarsih, 2009:175-176), dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Tangibles (terjamah), Penampilan/ketampakan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti perlatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan;
2. Reliability (Handal), Kemampuan untuk memberi secara cepat dan benar, akurat, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan;
3. Responsiveness (Pertanggung Jawaban), Kesadaran/keinginan membantu konsumen/pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat;
4. Assurance ( Jaminan), Pengetahuan/wawasan, sopan santun, keprcayaan diri dari pemberi layanan, respect terhadap konsumen;
5. Emphaty (Empati), Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Rene T. Domingo (Syamsuri, 2012), mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan dan lingkungan. Akan tetapi, pencapaian akan kualitas pelayanan public tentu tidak terjadi dengan sendirinya melainkan didukung oleh berbagai macam factor.

Menurut Moenir (Syamsuri, 2012), agar pelayanan public berjalan dengan baik, maka diperlukan beberapa factor pendukung yaitu :

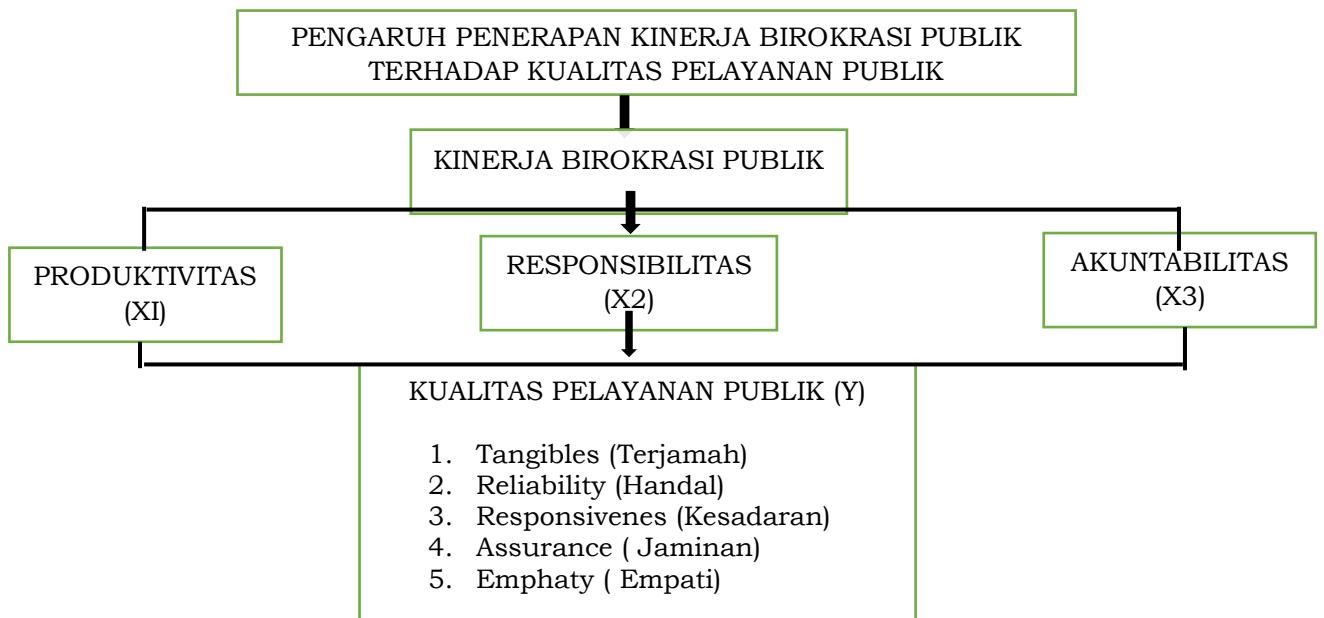
1. Faktor Kesadaran, yakni adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga bekerja dan melayani dengan penuh tanggung jawab serta konsisten dan berkomitmen;

2. Faktor Aturan, yakni Sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai sehingga mekanisme kerja berjalan sebagaimana yang diharapkan;
3. Faktor Organisasi, yakni pengorganisasian tugas pelayanan yang sudah serasi, sehingga penanganan tugas selalu ada yang menangani dan tidak terjadi lagi tumpang tindih (Over Lapping) atau tercecernya tugas;
4. Faktor Pendapatan, yakni Pendapatan pegawai yang mencukupi kebutuhan hidup, sehingga pegawai menjadi lebih tenang dalam bekerja, dan tidak berusaha mencari tambahan pendapatan didalam jam kerja.
5. Faktor Kemampuan-Keterampilan, yakni kemampuan pegawai yang memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga hasil pekerjaan memenuhi standar yang telah ditetapkan;
6. Faktor Sarana Pelayanan, yakni tersedianya sarana pelayanan yang memadai, sehingga pekerjaan menjadi cepat, waktu yang terpakai tidak banyak dan penyelesaian masalah lebih cepat.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Penelitian ini mengkaji apakah penerapan kinerja birokrasi public sebagai variable X yang ditinjau dari Produktivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitasnya mempunya pengaruh terhadap KUALITAS pelayanan public. Untuk itu pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada bagan dibawah ini:

Gambar 2.1 Kerangka berpikir



## 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
2. Diduga Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

3. Diduga Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
4. Diduga Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

## **Bab III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Penerapan Kinerja Birokrasi Publik berupa Produktivitas (X1), Responsibilitas (X2) dan AKuntabilitas (X3) terhadapa kualitas Pelayananan Publik (Y) pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Lamanya waktu yang digunakan dalam penelitian adaalah selama 3 (tiga) Bulan.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan penelitian Kuantitatif. Metode kuantitatif diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian ini. Ketepatan penentuan metode didasarkan pada pendapat Winarno Surachmand (Riduwan, 2009:65), bahwa aplikasi metode ini dimaksudkan untuk penyelidikan yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang.

Sejalan dengan Effendi (Riduwan, 2009:65), mengatakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Dalam penelitian ini variable yang dimaksud adalah Kinerja Birokrasi Publik dan Pelayanan Publik. Dalam penelitian kuantitatif ini, penentuan jumlah informan yang akan digunakan bukan pada kuantitasnya, namun berdasarkan kualitas informasi yang diberikan atas seluruh pertanyaan yang ada dalam penelitian. Data

yang diperoleh akan lebih valid jika informan yang dipilih berasal dari Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### 3.3 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variable bertujuan untuk menjelaskan makna variable yang sedang diteliti. Variabel menurut Sugiyono (2001:38), adalah segala sesuatu yang berbentuk apasaja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pendapat diatas, maka disimpulkan bahwa definisi operasional itu harus bisa diukur dengan spesifik serta bisa dipahami oleh orang lain, adapun operasional variable dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1

Operasional Variabel X

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja birokrasi Publik	a. Produktivitas (X1)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Efektivitas dan efisiensi Pelayanan</li><li>❖ Kemampuan Aparatur Birokrasi terhadap pekerjaan</li><li>❖ Komitmen terhadap aturan pekerjaan</li><li>❖ Prioritas akan kepuasan Masyarakat</li><li>❖</li></ul>	Ordinal
	b. Responsibilitas (X2)	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Kesesuaian Pelayanan dengan aturan formal yang diterapkan</li></ul>	

(X)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar</li> <li>❖ Kesesuaian kegiatan organisasi public dengan kebijakan organisasi baik eksplisit maupun implisit</li> <li>❖ Komitmen apparat pelayanan dalam menerapkan aturan hukum pelayanan</li> </ul>	Ordinal
c. Akuntabilitas (X3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat</li> <li>❖ Tindakan apparat birokrasi jika ada masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan</li> <li>❖ Prioritas dari apparat birokrasi terhadap kepentingan pengguna jasa</li> <li>❖ Adanya transparansi pelayanan</li> </ul>	Ordinal

*Sumber : Dwiyanto ( Dwiyanto, 2008:50-51)*

Tabel 3.2  
Operasional Variabel (Y)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tangibels (terjamah)</li> <li>❖ Reliability (Handal)</li> <li>❖ Responsiveness (Kesadaran)</li> <li>❖ Assurance (Jaminan)</li> <li>❖ Empathy (Empati)</li> </ul>	Ordinal

*Sumber : Zeithami, Parasuraman & Berry ( Ratminto & Atik S. Winarsih, 2009:175-176)*

Dari tabel operasional diatas, maka akan diukur dengan menggunakan skala likter, dimana skla likert ini mengacu pada pernyataan Sugiyono (2009:186-187), bahwa jawaban dari setiap instrument yang menggunakan skala likert ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut :

Tabel 3.3

Tabel Skala Likert

Pernyataan	Skor
Selalu	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Jarang	2
Tidak Pernah	1

### 3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (Riduwan, 2010:54:55) Pupulasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kunitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Nawawi ( Riduwan, 2010:54-55), bahwa populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap.

Arikunto (Riduwan, 2010:56) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sedangkan menurut Sugiyono (Riduwan, 2010:56) memberikan pengertian bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Berkaitan dengan teknik pengambilan sampel, Arikunto (2006:120), mengemukakan bahwa apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua. Sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjek besar, dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.

Sesuai dengan pendapat Arikunto diatas, subjek kurang dari 100 maka harus diambil semua. Oleh karena itu dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sebanyak 34 sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis Data**

Dalam rancangan penelitian ini, jenis data yang akan saya kumpulkan guna menguji hipotesis yang diajukan, yaitu data kuantitatif yang berupa berbagai jenis data dalam bentuk angka-angka.

## b. Sumber Data

Dalam rancangan penelitian ini, sumber data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer yaitu data-data yang langsung bersumber dari pertanyaan-pertanyaan yang akan dibagikan kepada seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
2. Data Sekunder Yaitu data tambahan yang bersumber dari informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian ini. Seperti literature-literatur berupa buku-buku.

## 3.6 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

### 3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan sebuah penelitian. Data yang dikumpulkan berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan faktor penelitian yang diteliti. Sehubungan dengan pengertian teknik pengumpulan data dan wujud data yang akan dikumpulkan, maka dalam penelitian ini digunakan dua Teknik utama pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi atau pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang berbentuk data sekunder yang dikumpulkan dengan cara mengamati dan mempelajari data yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang terkait dengan penelitian ini.

2. Teknik Angket adalah data yang langsung diperoleh dari sampel/responden (data Primer). Data ini diperoleh untuk menguji hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Untuk mendapatkan data primer ini maka digunakan Kuesioner berbentuk angket.

### **3.6.2 Pengujian Instrumen Penelitian**

Sugiyono (2009:102), Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variable Penelitian.

Dalam penelitian ini ada dua instrument yang perlu dibuat, yaitu :

1. Instrumen untuk mengukur kinerja birokrasi public
2. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayana public

Seperti yang telah disebutkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan/korelasi serta untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja birokrasi terhadap kualitas pelayanan public. Oleh karena itu, untuk mendapatkan data yang valid dan baik, maka diperlukan suatu instrument atau alat pengumpul data yang baik terutama adanya alat ukur yang valid dan andal (variabel). Untuk menyakini bahwa instrument atau alat ukur yang valid dan andal, maka instrument tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data yang objektif dan akurat.

#### **3.6.2.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Berkaitan dengan pengujian validitas instrument menurut Riduwan (2009:109-

110), menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan dan kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir.

Tabel 3.4  
Interval keefisien

Interval keefisien	Tingkat Pengaruh
0.800 - 1.000	Sangat Tinggi
0.600 - 0.799	Tinggi
0.400 - 0.599	Cukup
0.200 – 0.399	Rendah
0.000 – 0.199	Sangat Rendah

### 3.6.2 Uji Rehabilitasi

Instrumen Reliabel akan mendapatkan hasil serupa berupa data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengatur kehandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relative sama pada seorang responden. Ini dimaksudkan apakah alat pengumpul data menunjukkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik belah dua, yakni dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membagi pernyataan-pernyataan menjadi dua belahan

2. Skor untuk masing-masing pernyataan pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga menghasilkan skor total untuk masing-masing responden.
3. Mengkorelasikan skor total belahan pertama dengan belahan kedua dengan menggunakan teknik korelasi Product moment.
4. Angka korelasi yang diperoleh adalah angka korelasi dari alat pengukur yang dibelah (Split half), maka angka korelasi yang lebih rendah daripada angka yang diperoleh jika alat ukur itu tidak dibelah seperti pada teknik test-retest.

### 3.7 Konversi Data

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut akan dilakukan penyebaran kuesioner responden. Data yang terkumpul adalah data dengan skala ordinal, sedangkan untuk menganalisis dalam penelitian ini diperlukan data dengan ukuran skala interval. Oleh karena itu teknik transformasi yang digunakan adalah metode interval berurutan dengan langkah-langkah (Riduwan, 2010:187) sebagai berikut :

1. Mencari Data skor terbesar dan terkecil
  2. Mencari Nilai rentangan (R), dengan rumus :
- $$R = \text{Skor besar} - \text{skor terkecil.}$$
3. Mencari banyaknya kelas (BK) dengan rumus :
- $$BK = 1 + 3,3 \log n \text{ (Rumus Sturges)}$$
4. Mencari Nilai Panjang kelas (i) dengan rumus :

$$I = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

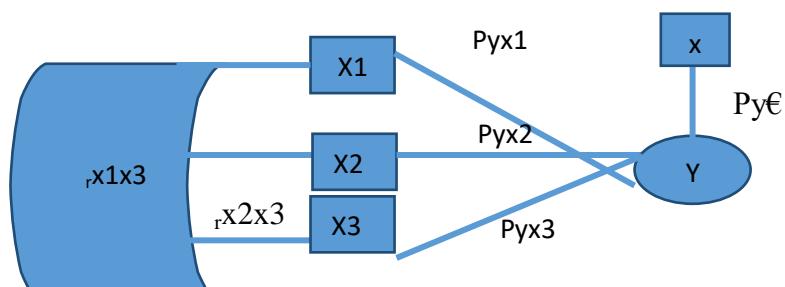
5. Membuat Tabulasi dengan Tabel penolong

NO	Kelas Interval	F	Nilai Tengah ( $x_1$ )	$X_1^2$	$F \cdot x_1$	$F \cdot X_1^2$
	Jumlah	$\Sigma F$			$\Sigma F \cdot x_1$	$\Sigma F \cdot X_1^2$

6. Mencari Rata-rata (mean)
7. Mencari simpangan baku (standar definisi)
8. Mengubah data ordinal menjadi data interval

### 3.8 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah ada pengaruh kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas ( $X_1$ ), Responsibilitas ( $X_2$ ), dan Akuntabilitas ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan public ( $Y$ ) pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur dengan terlebih dahulu mengkonversi data skala Ordinal ke skala Interval. Serta analisa jalur dapat dilihat pada gambar berikut :



gambar 3.1 Struktur Path Analisis (Analisis Jalur)

Keterangan :

- |            |                                              |
|------------|----------------------------------------------|
| $X_1$      | = Produktivitas                              |
| $X_2$      | = Responsibilitas                            |
| $X_3$      | = Akuntabilitas                              |
| $Y$        | = KUALITAS Pelayanan Publik                  |
| $\epsilon$ | = Variabel lain yang mempengaruhi Variabel Y |

### 3.9 Pengujian Variabel

Sesuai dengan hipotesis dan desain penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dalam pengujian hipotesis menggunakan path analisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membuat persamaan struktural
2. Menghitung matriks korelasi antar  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $Y$
3. Menghitung Matriks korelasi antar variabel eksogenus
4. Menghitung matriks inverse  $R_1^{-1}$
5. Menghitung koefisien jalur  $p_{yxi}$  ( $I = 1,2$ )
6. Menhitung  $R_2y$  ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ) yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  terhadap  $Y$
7. Menghitung koefisien jalur variabel lain yang tidak diteliti (  $Py\epsilon$  )
8. Menghitung variabel independent terhadap variabel dependent
9. Menguji koefisien jalur sekaligus merupakan pengujian hipotesis penelitian

Untuk melakukan pengujian yang akan dilakukan dari metode analisis jalur dengan menggunakan Program computer SPSS version 25.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik baik secara parsial maupun secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Sebelum menganalisis pengaruh antara variabel, terlebih dahulu dijelaskan secara deskriptif setiap variabel yang menjadi fokus penelitian.

##### **4.1.1 Deskripsi Variabel**

###### **A. Variabel penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas**

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan public, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu untuk memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan lebih terarah dan sistematis.

Konsep Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian

General Accounting Office (GAO) mencoba mengembang satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan public itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Selain itu komitmen terhadap aturan pekerjaan serta prioritas akan kepuasan masyarakat ikut menjadi bagian indikator konsep produktivitas.

Tabel 4.1 Deskripsi variabel birokrasi publik yang berupa produktivitas

Statistics							
		1	2	3	4	5	6
N	Valid	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,2941	4,1765	4,1471	4,2647	4,1765	4,1471
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sum		146,00	142,00	141,00	145,00	142,00	141,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa variabel birokrasi publik yang berupa produktivitas berapa pada nilai 4. Dengan demikian variabel birokrasi publik yang berupa produktivitas pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sangat baik.

Tabel 4.2 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai memiliki keterampilan yang memadai dalam menyelesaikan pekerjaan

1				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	setuju	24	70,6	70,6
	sangat setuju	10	29,4	29,4
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 tentang pendapat responden tentang pegawai memiliki keterampilan yang memadai dalam menyelesaikan pekerjaan. Dari 34

responden, terdapat 24 orang atau 70,6% yang menyatakan setuju, dan 10 orang atau 29,4% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.3 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai memiliki pengetahuan dasar dan cukup dalam memahami pekerjaan di kantor

2				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	3	8,8	8,8
	setuju	22	64,7	64,7
	sangat setuju	9	26,5	26,5
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 tentang pendapat responden tentang pegawai memiliki pengetahuan dasar dan cukup dalam memahami pekerjaan di kantor. Dari 34 responden, terdapat 3 orang atau 8,8% yang menyatakan kurang setuju, 22 orang atau 64,7% yang menyatakan setuju, dan 9 orang atau 26,5% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.4 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai telah memiliki pengetahuan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya

3				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	setuju	29	85,3	85,3
	sangat setuju	5	14,7	14,7
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 tentang pendapat responden tentang pegawai telah memiliki pengetahuan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Dari 34 responden, terdapat 29 orang atau 85,3% yang menyatakan setuju, dan 5 orang atau 14,7% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.5 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai telah memeliki disiplin kerja khususnya disiplin waktu dalam melaksanakan tanggungjawab sebagai abdi negara

		4	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	setuju	25	73,5	73,5	
	sangat setuju	9	26,5	26,5	
	Total	34	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 tentang pendapat responden tentang pegawai telah memeliki disiplin kerja khususnya disiplin waktu dalam melaksanakan tanggungjawab sebagai abdi negara. Dari 34 responden, terdapat 25 orang atau 73,5% yang menyatakan setuju, dan 9 orang atau 26,5% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.6 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai memiliki rasa pengabdian yang tinggi terhadap negara dan bangsa

		5	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	3	8,8	8,8	
	setuju	22	64,7	64,7	
	sangat setuju	9	26,5	26,5	
	Total	34	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 tentang pendapat responden tentang pegawai memiliki rasa pengabdian yang tinggi terhadap negara dan bangsa. Dari 34 responden, terdapat 3 orang atau 8,8% yang menyatakan kurang setuju, 22 orang atau 64,7% yang menyatakan setuju, dan 9 orang atau 26,5% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.7 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai memiliki mental yang kuat dalam menghadapi permasalahan pekerjaan di kantor

		<b>6</b>	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	setuju	29	85,3	85,3	
	sangat setuju	5	14,7	14,7	
	Total	34	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 tentang pendapat responden tentang pegawai memiliki mental yang kuat dalam menghadapi permasalahan pekerjaan di kantor. Dari 34 responden, 29 orang atau 85,3% yang menyatakan setuju, dan 5 orang atau 14,7% yang menyatakan sangat setuju.

#### **B. Variabel penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi public itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit, Apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas

Statistics						
		1	2	3	4	5
N	Valid	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,2647	4,1176	4,1471	4,2941	4,1176
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sum		145,00	140,00	141,00	146,00	140,00
						141,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa Variabel Kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas berapa pada nilai 4. Dengan demikian variabel birokrasi publik yang berupa produktivitas pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sangat baik.

Tabel 4.9 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebijakan organisasi atau standar pelayanan yang telah ditetapkan

1				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	setuju	25	73,5	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 tentang pendapat responden tentang pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebijakan organisasi atau standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dari 34 responden, terdapat 25 orang atau 73,5% yang menyatakan setuju, dan 9 orang atau 26,5% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.10 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai memberikan pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik

2				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	setuju	26	76,5	76,5
	sangat setuju	6	17,6	17,6
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 tentang pendapat responden tentang pegawai memberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 26 orang atau 76,5% yang menyatakan setuju, dan 6 orang atau 17,6% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.11 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai telah dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan

3				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	Setuju	25	73,5	73,5
	sangat setuju	7	20,6	20,6
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 tentang pendapat responden tentang pegawai telah dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 25 orang atau 73,5% yang menyatakan setuju, dan 7 orang atau 20,6% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.12 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan

4				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Setuju	24	70,6	70,6
	sangat setuju	10	29,4	29,4
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 tentang pendapat responden tentang pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Dari 34 responden, terdapat 24 orang atau 70,6% yang menyatakan setuju, dan 10 orang atau 29,4% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.13 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan

5				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	setuju	26	76,5	76,5
	sangat setuju	6	17,6	17,6
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 tentang pendapat responden tentang pegawai telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 26 orang atau 76,5% yang menyatakan setuju, dan 6 orang atau 17,6% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.14 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang pegawai senantiasa memperbaiki pelayanan yang lebih terarah dan sistematis

6				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	setuju	25	73,5	73,5

	sangat setuju	7	20,6	20,6
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 tentang pendapat responden tentang pegawai senantiasa memperbaiki pelayanan yang lebih terarah dan sistematis. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 25 orang atau 73,5% yang menyatakan setuju, dan 7 orang atau 20,6% yang menyatakan sangat setuju.

### C. Variabel penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas

Akuntabilitas public menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Tabel 4.15 Deskripsi Penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas

		Statistics					
		1	2	3	4	5	6
N	Valid	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,2059	4,2647	4,0294	4,1765	4,2647	4,0294
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sum		143,00	145,00	137,00	142,00	145,00	137,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa Variabel Penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas berada pada nilai 4. Dengan demikian variabel Penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas

pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sangat baik

Tabel 4.16 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat Pegawai melaksanakantugas dan tanggungjawab sesuai dengan bidangnya

1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	setuju	23	67,6	67,6
	sangat setuju	9	26,5	26,5
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 tentang pendapat responden tentang Pegawai melaksanakantugas dan tanggungjawab sesuai dengan bidangnya. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 23 orang atau 67,6% yang menyatakan setuju, dan 9 orang atau 26,5% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.17 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat Pegawai sangatteliti dalammenyelesaikan pekerjaan

2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	setuju	21	61,8	61,8
	sangat setuju	11	32,4	32,4
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.17 tentang pendapat responden tentang Pegawai sangatteliti dalammenyelesaikan pekerjaan. Dari 34 responden, terdapat 2

orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 21 orang atau 61,8% yang menyatakan setuju, dan 11 orang atau 32,4% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.18 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat Pegawai mampumenelesaikan tugasyangdiberikan

3				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	setuju	29	85,3	85,3
	sangat setuju	3	8,8	8,8
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.18 tentang pendapat responden tentang Pegawai mampumenelesaikan tugasyangdiberikan. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 29 orang atau 85,3% yang menyatakan setuju, dan 3 orang atau 8,8% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.19 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat Pegawai bekerja sesuai dengan ukuran nila-nilai atau norma atau harapan masyarakat

4				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	setuju	28	82,4	82,4
	sangat setuju	6	17,6	17,6
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.19 tentang pendapat responden tentang Pegawai bekerja sesuai dengan ukuran nila-nilai atau norma atau harapan masyarakat. Dari 34 responden, terdapat 28 orang atau 82,4% yang menyatakan setuju, dan 6 orang atau 17,6% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.20 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang Kegiatan pelayanan di kantor konsisten dengan kehendak masyarakat banyak

5				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	setuju	21	61,8	61,8
	sangat setuju	11	32,4	32,4
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.20 tentang pendapat responden tentang Pendapat tentang Kegiatan pelayanan di kantor konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 21 orang atau 61,8% yang menyatakan setuju, dan 11 orang atau 32,4% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.21 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kepentingan masarakat secara umum

6				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	Setuju	29	85,3	85,3
	sangat setuju	3	8,8	8,8
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.21 tentang pendapat responden tentang Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kepentingan masarakat secara umum. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 29 orang atau 85,3% yang menyatakan setuju, dan 3 orang atau 8,8% yang menyatakan sangat setuju.

#### D. Variabel Kualitas Pelayanan Public

Menurut Syafie (2011:65-66), Tujuan pelayanan public pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan public yang dikehendaki atau dibutuhkan public dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada public

mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Tabel 4.22 Variabel Kualitas Pelayanan Public

Statistics						
		1	2	3	4	5
N	Valid	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,1176	4,0294	4,2941	4,1765	4,1471
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sum		140,00	137,00	146,00	142,00	141,00
						145,00

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.22 dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Public berada pada nilai 4. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan Public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sangat baik

Tabel 4.23 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang memberikan pelayanan, telah memiliki prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang memadai, tempat parkir, dan prasarana penunjang lainnya

1				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	Setuju	26	76,5	76,5
	sangat setuju	6	17,6	17,6
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.23 tentang pendapat responden tentang memberikan pelayanan, telah memiliki prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang memadai, tempat parkir, dan prasarana penunjang lainnya. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 26 orang atau 76,5% yang menyatakan setuju, dan 6 orang atau 17,6% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.24 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang memberikan pelayanan, telah memiliki sarana yang memadai seperti perlatan komputer yang memadai dan baik, tersedianya wifi, tersedianya AC, dan sarana pendukung lainnya.

2				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9
	Setuju	29	85,3	85,3
	sangat setuju	3	8,8	8,8
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.24 tentang pendapat responden tentang memberikan pelayanan, telah memiliki sarana yang memadai seperti perlatan komputer yang memadai dan baik, tersedianya wifi, tersedianya AC, dan sarana pendukung lainnya. Dari 34 responden, terdapat 2 orang atau 5,9% yang menyatakan kurang setuju, 29 orang atau 85,3% yang menyatakan setuju, dan 3 orang atau 8,8% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.25 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang memberikan pelayanan, telah memberikan proses pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada

3				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Setuju	24	70,6	70,6
	sangat setuju	10	29,4	29,4
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.25 tentang pendapat responden tentang memberikan pelayanan, telah memberikan proses pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada. Dari 34 responden, terdapat 24 orang atau 70,6% yang menyatakan setuju, dan 10 orang atau 29,4% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.26 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang memberikan pelayanan, telah memberikan pelayanan yang adil tampah memilah dan memilih yang yang diberikan pelayanan

4				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	kurang setuju	3	8,8	8,8
	setuju	22	64,7	64,7
	sangat setuju	9	26,5	26,5
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.26 tentang pendapat responden tentang memberikan pelayanan, telah memberikan pelayanan yang adil tampah memilah dan memilih yang yang diberikan pelayanan. Dari 34 responden, terdapat 3 orang atau 8,8% yang menyatakan kurang setuju, 22 orang atau 64,7% yang menyatakan setuju, dan 9 orang atau 26,5% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.27 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang memberikan pelayanan, pada umumnya pegawai memiliki kesadaran dan empati dalam pelayanan

5				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	setuju	29	85,3	85,3
	sangat setuju	5	14,7	14,7
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.27 tentang pendapat responden tentang memberikan pelayanan, pada umumnya pegawai memiliki kesadaran dan empati dalam pelayanan. Dari 34 responden, terdapat 29 orang atau 85,3% yang menyatakan setuju, dan 5 orang atau 14,7% yang menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.28 Distribusi Responden berdasarkan Pendapat tentang memberikan pelayanan, pada umumnya pegawai ramah dan bersahabat dalam melayani masyarakat

<b>6</b>				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	setuju	25	73,5	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5
	Total	34	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.28 tentang pendapat responden tentang memberikan pelayanan, pada umumnya pegawai ramah dan bersahabat dalam melayani masyarakat. Dari 34 responden, terdapat 25 orang atau 73,5% yang menyatakan setuju, dan 9 orang atau 26,5% yang menyatakan sangat setuju.

## 4.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisisi pengaruh secara parsial dan secara simultan antara variabel kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

**A. Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.**

Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dapat diketahui dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis data dengan

menggunakan SPSS versi 25 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 27.896 dan nilai  $F_{tabel}$  3.30, dengan demikian  $F_{hitung}$  27.896 lebih besar dari  $F_{tabel}$  3.30. Kesimpulan dapat diperoleh dari hasil analisis tersebut adalah Terdapat Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Untuk mengetahui besarnya Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. dapat dilihat pada nilai R Square pada tabel berikut ini.

Tabel 4.29 Pengaruh secara simultan antara X1, X2, X3 dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,858 <sup>a</sup>	,736	,710	,66958	,736	27,896	3	30	,000

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sebesar 0,736 atau 73.6% dan sisanya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$e = 1 - R^2$$

$$e = 1 - 73.6$$

$$e = 0.264$$

Angka 26.4 % di atas menunjukkan bahwa besarnya faktor lain dalam model diluar ketiga variabel independen exogenous di atas. Dengan kata lain variabel kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dapat diterangkan dengan menggunakan variabel-variabel independen exogenous berupa penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Sedang sisanya sebesar 26.4% disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

**B. Pengaruh penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.**

Pengaruh variabel independen exogenous berupa penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dapat diketahui dengan menggunakan analisis statistik dengan bantuan SPSS versi 25. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dapat dilihat dari nilai Beta atau *Standarized Coeffecient*, sedangkan untuk pengujian hipotesisnya digunakan nilai t. Angka-angka tersebut dapat dilihat di tabel Coeffecient di bawah ini.

Tabel 4.30 Pengaruh variabel X1 terhadap Y secara parsial

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,205	2,080		2,983	,006
	X1	,382	,114	,453	3,367	,002
	X2	,230	,093	,327	2,482	,019
	X3	,137	,073	,214	1,865	,072

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Untuk melihat apakah ada Pengaruh variabel independen exogenous berupa penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, dapat dilakukan dengan langkah-langkah analisis berdasarkan hipotesis yang akan diuji dibawah ini :

H0: tidak ada pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

H1: ada pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS yang tertera dalam kolom t pada tabel Coeffecient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel sebesar 0,453%.

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS menunjukkan angka  $t_{hitung}$  sebesar  $3,367 > t_{tabel}$  sebesar 1,697 dengan tingkat kepercayaan 5%; dengan demikian keputusannya ialah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Besarnya pengaruh dapat diketahui dari nilai kefisien Beta (dalam kolom *Standarized Coeffecient*) sebesar 0,453 atau jika dibuat persen menjadi sebesar 39.9%. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar  $0,002 < 0,05$ .

**C. Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap KUALITAS pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.**

Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dapat diketahui dengan menggunakan analisis statistik dengan bantuan SPSS versi 25. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dapat dilihat dari nilai Beta atau *Standarized Coeffecient*, sedangkan untuk pengujian hipotesisnya digunakan nilai  $t$ . Angka-angka tersebut dapat dilihat di tabel 4.30.

Untuk melihat apakah ada Pengaruh variabel independen exogenous berupa penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial

terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, dapat dilakukan dengan langkah-langkah analisis berdasarkan hipotesis yang akan diuji dibawah ini :

H0: tidak ada pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

H1: ada pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS yang tertera dalam kolom t pada tabel Coeffecient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel sebesar 0,327%

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS menunjukkan angka  $t_{hitung}$  sebesar  $2.482 > t_{tabel}$  sebesar 1,697 dengan tingkat kepercayaan 5%; dengan demikian keputusannya ialah H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya ada pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Besarnya pengaruh dapat diketahui dari nilai kefisien Beta ( dalam kolom *Standarized Coeffecient*) sebesar 0,327 atau jika dibuat persen menjadi sebesar 32,7%. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar  $0,01 < 0,05$ .

**D. Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.**

Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap KUALITAS pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dapat diketahui dengan menggunakan analisis statistik dengan bantuan SPSS versi 25. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dapat dilihat dari nilai Beta atau *Standarized Coeffecient*, sedangkan untuk pengujian hipotesisnya digunakan nilai t. Angka-angka tersebut dapat dilihat di tabel 4.30.

Untuk melihat apakah ada Pengaruh Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap KUALITAS pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, dapat dilakukan dengan langkah-langkah analisis berdasarkan hipotesis yang akan diuji dibawah ini :

$H_0$ : tidak ada pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

H1: ada pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Nilai t hasil perhitungan IBM SPSS yang tertera dalam kolom t pada tabel Coeffecient di atas untuk menunjukkan adanya pengaruh antara variabel sebesar 0,214%

Hasil perhitungan dengan IBM SPSS menunjukkan angka  $t_{hitung}$  sebesar  $1.865 > t_{tabel}$  sebesar 1,697 dengan tingkat kepercayaan 5%; dengan demikian keputusannya ialah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap KUALITAS pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Besarnya pengaruh dapat diketahui dari nilai kefisien Beta ( dalam kolom *Standarized Coeffecient*) sebesar 0,214 atau jika dibuat persen menjadi sebesar 21.4%. Pengaruh sebesar ini tidak signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar  $0,072 > 0,05$ .

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data, kajian tentang pengaruh secara parsial dan secara simultan antara variabel kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan public secara simultan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Besarnya Pengaruh X terhadap Y adalah 73,6 % dan 26,4% dipengaruhi oleh Variabel Lain.
2. Terdapat pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi publik yang berupa produktivitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Besarnya pengaruh dapat diketahui dari nilai kefisien Beta ( dalam kolom *Standarized Coeffecient*) sebesar 0,453 atau jika dibuat persen menjadi sebesar 39.9%. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom *Sig* sebesar  $0,002 < 0,05$ .

3. Terdapat pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa responsibilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Besarnya pengaruh dapat diketahui dari nilai kefisien Beta (dalam kolom *Standarized Coeffecient*) sebesar 0,327 atau jika dibuat persen menjadi sebesar 32.7%. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar  $0,01 < 0,05$ .
4. Terdapat pengaruh antara penerapan kinerja birokrasi public yang berupa akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Besarnya pengaruh dapat diketahui dari nilai kefisien Beta (dalam kolom *Standarized Coeffecient*) sebesar 0,214 atau jika dibuat persen menjadi sebesar 21.4%. Pengaruh sebesar ini tidak signifikan karena nilai signifikansi/probabilitas hasil perhitungan yang tertera dalam kolom Sig sebesar  $0,072 > 0,05$ .

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan dalam penelitian, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, maka faktor penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas,

responsibilitas dan akuntabilitas sangat penting untuk diperhatikan bahkan ditingkatkan.

2. Bagi penelitian yang tertarik dengan kajian tentang mutu atau kualitas pelayanan publik, untuk meneliti secara kualitatif tentang faktor penerapan kinerja birokrasi public yang berupa produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2006), Prosedur Penelitian. Jakarta : Rineke Cipta
- Darma Jayadi (2010, Maret 26) Pengertian kinerja, dipetik oktober 2012 dari <https://sobatbaru.blogspot.com/2010.03-pengertian-kinerja.html>
- Depdikbud (2002) Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta. Balai Pustaka
- Dwiyanto A. (2008) Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta. Gajah mada Universty Press
- Hasibuan, Malayu (2009) Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta. PT Bumi Aksara
- Ismanto, Bambang (2011) Demokratisasi Birokrasi, Jakarta. Mitra Wacana Media
- Ndaraha, Talizuduhu (2011), Kybernologi I, Jakarta. Rineke Cipta
- \_\_\_\_\_(2011), Kybernologi II, Jakarta. Rineke Cipta
- Rosidin, Utang ( 2010), Otonomi Daerah dan Desentralisasi, Bandung. CV. Pustaka Setia
- Riduwan (2010), Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Bandung. Alfabeta
- \_\_\_\_\_(2010), Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian, Bandung. Alfabeta
- S Winarsih & Ratminto (2009), Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta. Pustaka Belajar
- Said, Mas'ud (2010), Birokrasi di Negara Birokratis, Malang. UMM Press
- Sarundjang (2012) Birokrasi dalam Otonomi Daerah, Jakarta. Kata Hasta Pustaka
- Sedarmayanti (2001), Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung. Ilham Jaya
- \_\_\_\_\_(2010), Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan, Bandung. Rafika Aditama
- Setiyono B (2004), Birokrasi dalam Prespektif Politik dan Admnistrasi, Semarang. Puskodak Undip
- Soekanto, Soerjono (2007), Sosiologi Suatu Pengantar, Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Sugiyono, (2009), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung. Alfabeta
- \_\_\_\_\_(2001), Metode Penelitian Sosial, Bandung. Alfabeta
- Sujamto, (1992), Otonomi, Birokrasi, Partisipasi, Jakarta. Ghalia
- Sumbu, Telly (2010), Kamus Umum Politik dan Hukum, Jakarta. Jala Permata Aksara
- Syafiie, Inu. Kencana, ( 2010), Manajemen Pemerintahan, Bandung. CV. Pustaka Setia
- Syamsuri, (2012, Juni 13), Tentang Pelayanan Publik. Dipetik September 25, 2012, dari <https://tentangpelayananpublik.blogspot.com>
- Tjokroamidjojo, Bintoro (1995), Pengantar Administrasi Pembangunan, Jakarta. LP3S
- Toha, Miftah (2011), Birokrasi Pemerintahan di Indonesia di Era Reformasi, Jakarta. Kencana Prenada Media Groups

- Utami, R (2011, Februari 7), Pengertian Kinerja, dipetik Oktober 13,2012 dari, <https://id.shvoong.vom/social-science/education/2113811-pengertian-kinerja/#ixzz293HbwtZC>
- Yosa, (2010, Juli 1), Birokrasi. Dipetik September25, 2012 dari <https://itjen-depdagri.go.id/article-24-birokrasi.html/>

Lampiran I  
Daftar Kuesioner

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **PENGARUH PENERAPAN KINERJA BIROKRASI PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**Oleh**

**Hamsa Ali  
NIM : S2117185**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**

**2021**

## KUESIONER

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Daftar pertanyaan ini dimaksudkan untuk menelaah tentang pengaruh penerapan kinerja birokrasi public terhadap kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
2. Untuk itu saya mohon kiranya Saudara/Saudari dapat memberikan informasi sebagaimana adanya melalui daftar pertanyaan dibawah ini.
3. Jawaban semua dijamin kerahasiaan
4. Atas kesediaan dan partisipasi atas jawaban Saudara/Saudari saya ucapan terima kasih.

### Karakteristik Responden :

1. Tingkat Pendidikan :  SMA  D1  D3  S1  S2
2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
3. Jenis Pekerjaan : .....
4. Pangkat : .....
5. Golongan : .....

### Kriteria Pemberian Jawaban Kuesioner

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

### Keterangan

Mohon kuesioner ini diisi dengan memberikan jawaban dengan memilih salah satu angka (1-5) dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pilihan anda.

#### 1. Variabel Kinerja Birokrasi Produktivitas (X1)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pada umumnya pegawai memiliki keterampilan yang memadai dalam menyelesaikan pekerjaan					
2	Pada umumnya pegawai memiliki pengetahuan dasar dan cukup dalam memahami pekerjaan di kantor					
3	Pada umumnya pegawai telah memiliki pengetahuan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya					
4	Pada umumnya pegawai telah memiliki disiplin					

	kerja khususnya disiplin waktu dalam melaksanakan tanggungjawab sebagai abdi negara					
5	Pada umumnya pegawai memiliki rasa pengabdian yang tinggi terhadap negara dan bangsa					
6	Pada umumnya pegawai memiliki mental yang kuat dalam menghadapi permasalahan pekerjaan di kantor					

2. Variabel Responsibilitas (X2)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pada umumnya pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebijakan organisasi atau standar pelayanan yang telah ditetapkan					
2	Pada umumnya pegawai memberikan pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik					
3	Pada umumnya pegawai telah dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan					
4	Pada umumnya pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan					
5	Pada umumnya pegawai telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan					
6	Pada umumnya pegawai senantiasa memperbaiki pelayanan yang lebih terarah dan sistematis					

3. Variabel Akuntabilitas (X3)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pegawai melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan bidangnya.					
2	Pegawai sangat teliti dalam menyelesaikan pekerjaan					
3	Pegawai mampu menyelesaikan tugas yang diberikan					
4	Pegawai bekerja seusia dengan ukuran nilai-nilai atau norma atau harapan masyarakat					
5	Kegiatan pelayanan di kantor konsisten dengan kehendak masyarakat banyak					
6	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kepentingan masyarakat secara umum					

#### 4. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Dalam memberikan pelayanan, telah memiliki prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang memadai, tempat parkir, dan prasarana penunjang lainnya					
2	Dalam memberikan pelayanan, telah memiliki sarana yang memadai seperti perlatan komputer yang memadai dan baik, tersedianya wifi, tersedianya AC, dan sarana pendukung lainnya.					
3	Dalam memberikan pelayanan, telah memberikan proses pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada					
4	Dalam memberikan pelayanan, telah memberikan pelayanan yang adil tampah memilah dan memilih yang yang diberikan pelayanan					
5	Dalam memberikan pelayanan, pada umumnya pegawai memiliki kesadaran dan empati dalam pelayanan					
6	Dalam memberikan pelayanan, pada umumnya pegawai ramah dan bersahabat dalam melayani masyarakat					

Lampuran II

Master Tabel  
Variabel X1

Responden	Item Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	5	4	4	25
4	5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	4	5	4	4	25
6	5	5	4	4	5	4	27
7	4	4	5	5	4	5	27
8	5	4	5	4	4	5	27
9	4	4	5	4	4	5	26
10	5	3	4	4	3	4	23
11	4	4	4	5	4	4	25
12	4	3	4	4	3	4	22
13	4	3	4	4	3	4	22
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	5	4	4	5	4	26
18	4	5	4	4	5	4	26
19	4	5	4	4	5	4	26
20	4	4	5	4	4	5	26
21	5	5	4	5	5	4	28
22	5	4	4	5	4	4	26
23	5	4	4	4	4	4	25
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	5	4	4	5	4	26
27	4	5	4	4	5	4	26
28	4	5	4	4	5	4	26
29	4	4	5	4	4	5	26
30	5	5	4	5	5	4	28
31	5	4	4	5	4	4	26
32	5	4	4	4	4	4	25
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24

### Variabel X2

Responden	Item Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	5	4	4	5	4	26
4	4	5	4	4	5	4	26
5	4	5	4	4	5	4	26
6	4	4	5	4	4	5	26
7	5	5	4	5	5	4	28
8	5	4	4	5	4	4	26
9	5	4	4	4	4	4	25
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	3	3	4	3	3	20
13	4	3	3	4	3	3	20
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	5	4	4	25
18	5	4	4	5	4	4	26
19	4	4	4	5	4	4	25
20	5	5	4	4	5	4	27
21	4	4	5	5	4	5	27
22	5	4	5	4	4	5	27
23	4	4	5	4	4	5	26
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	5	4	4	25
29	5	4	4	5	4	4	26
30	4	4	4	5	4	4	25
31	5	5	4	4	5	4	27
32	4	4	5	5	4	5	27
33	5	4	5	4	4	5	27
34	4	4	5	4	4	5	26

### Variabel X3

Responden	Item Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	5	4	4	5	4	26
3	4	5	4	4	5	4	26
4	4	5	4	4	5	4	26
5	4	4	5	4	4	5	26
6	5	5	4	5	5	4	28
7	5	4	4	5	4	4	26
8	5	4	4	4	4	4	25
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	3	3	4	3	3	19
13	3	3	3	4	3	3	19
14	4	5	4	4	5	4	26
15	4	5	4	4	5	4	26
16	4	5	4	4	5	4	26
17	4	4	5	4	4	5	26
18	5	5	4	5	5	4	28
19	5	4	4	5	4	4	26
20	5	4	4	4	4	4	25
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	5	4	4	5	4	26
26	4	5	4	4	5	4	26
27	4	4	5	4	4	5	26
28	5	5	4	5	5	4	28
29	5	4	4	5	4	4	26
30	5	4	4	4	4	4	25
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24

### Variabel Y

Responden	Item Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	4	4	4	4	26
2	5	4	4	4	4	4	25
3	5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	5	4	4	5	26
5	4	4	4	4	4	5	25
6	4	4	5	5	4	4	26
7	4	4	4	4	5	5	26
8	4	4	5	4	5	4	26
9	4	4	4	4	5	4	25
10	4	4	5	3	4	4	24
11	4	4	4	4	4	5	25
12	3	3	4	3	4	4	21
13	3	3	4	3	4	4	21
14	5	4	4	4	4	4	25
15	5	4	4	4	4	4	25
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	5	4	4	25
18	4	4	4	5	4	4	25
19	4	4	4	5	4	4	25
20	4	4	4	4	5	4	25
21	4	4	5	5	4	5	27
22	4	4	5	4	4	5	26
23	4	4	5	4	4	4	25
24	4	5	4	4	4	4	25
25	5	4	4	4	4	4	25
26	4	4	4	5	4	4	25
27	4	4	4	5	4	4	25
28	4	4	4	5	4	4	25
29	4	4	4	4	5	4	25
30	4	4	5	5	4	5	27
31	4	4	5	4	4	5	26
32	4	4	5	4	4	4	25
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	5	4	4	4	4	25

Lampiran III

Konversi Data  
Varabel X1

Responden	Item Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	1,000	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	9,110
2	1,000	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	9,110
3	1,000	2,555	1,000	2,682	2,555	1,000	10,792
4	2,660	2,555	1,000	2,682	2,555	1,000	12,451
5	1,000	2,555	1,000	2,682	2,555	1,000	10,792
6	2,660	4,050	1,000	1,000	4,050	1,000	13,760
7	1,000	2,555	2,834	2,682	2,555	2,834	14,460
8	2,660	2,555	2,834	1,000	2,555	2,834	14,438
9	1,000	2,555	2,834	1,000	2,555	2,834	12,779
10	2,660	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	7,660
11	1,000	2,555	1,000	2,682	2,555	1,000	10,792
12	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
13	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
14	1,000	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	9,110
15	1,000	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	9,110
16	1,000	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	9,110
17	1,000	4,050	1,000	1,000	4,050	1,000	12,100
18	1,000	4,050	1,000	1,000	4,050	1,000	12,100
19	1,000	4,050	1,000	1,000	4,050	1,000	12,100
20	1,000	2,555	2,834	1,000	2,555	2,834	12,779
21	2,660	4,050	1,000	2,682	4,050	1,000	15,442
22	2,660	2,555	1,000	2,682	2,555	1,000	12,451
23	2,660	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	10,769
24	1,000	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	9,110
25	1,000	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	9,110
26	1,000	4,050	1,000	1,000	4,050	1,000	12,100
27	1,000	4,050	1,000	1,000	4,050	1,000	12,100
28	1,000	4,050	1,000	1,000	4,050	1,000	12,100
29	1,000	2,555	2,834	1,000	2,555	2,834	12,779
30	2,660	4,050	1,000	2,682	4,050	1,000	15,442
31	2,660	2,555	1,000	2,682	2,555	1,000	12,451
32	2,660	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	10,769
33	1,000	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	9,110
34	1,000	2,555	1,000	1,000	2,555	1,000	9,110

### Varabel X2

Responden	Item Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
2	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
3	1,000	4,462	2,766	1,000	4,462	2,766	16,457
4	1,000	4,462	2,766	1,000	4,462	2,766	16,457
5	1,000	4,462	2,766	1,000	4,462	2,766	16,457
6	1,000	2,808	4,377	1,000	2,808	4,377	16,372
7	2,682	4,462	2,766	2,660	4,462	2,766	19,798
8	2,682	2,808	2,766	2,660	2,808	2,766	16,490
9	2,682	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	14,831
10	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
11	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
12	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
13	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
14	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
15	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
16	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
17	1,000	2,808	2,766	2,660	2,808	2,766	14,808
18	2,682	2,808	2,766	2,660	2,808	2,766	16,490
19	1,000	2,808	2,766	2,660	2,808	2,766	14,808
20	2,682	4,462	2,766	1,000	4,462	2,766	18,139
21	1,000	2,808	4,377	2,660	2,808	4,377	18,031
22	2,682	2,808	4,377	1,000	2,808	4,377	18,054
23	1,000	2,808	4,377	1,000	2,808	4,377	16,372
24	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
25	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
26	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
27	1,000	2,808	2,766	1,000	2,808	2,766	13,149
28	1,000	2,808	2,766	2,660	2,808	2,766	14,808
29	2,682	2,808	2,766	2,660	2,808	2,766	16,490
30	1,000	2,808	2,766	2,660	2,808	2,766	14,808
31	2,682	4,462	2,766	1,000	4,462	2,766	18,139
32	1,000	2,808	4,377	2,660	2,808	4,377	18,031
33	2,682	2,808	4,377	1,000	2,808	4,377	18,054
34	1,000	2,808	4,377	1,000	2,808	4,377	16,372

Varabel X3

Responden	Item Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
2	2,683	4,104	2,944	1,000	4,104	2,944	17,780
3	2,683	4,104	2,944	1,000	4,104	2,944	17,780
4	2,683	4,104	2,944	1,000	4,104	2,944	17,780
5	2,683	2,602	4,807	1,000	2,602	4,807	18,502
6	4,231	4,104	2,944	2,783	4,104	2,944	21,110
7	4,231	2,602	2,944	2,783	2,602	2,944	18,106
8	4,231	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	16,323
9	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
10	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
11	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
12	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
13	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
14	2,683	4,104	2,944	1,000	4,104	2,944	17,780
15	2,683	4,104	2,944	1,000	4,104	2,944	17,780
16	2,683	4,104	2,944	1,000	4,104	2,944	17,780
17	2,683	2,602	4,807	1,000	2,602	4,807	18,502
18	4,231	4,104	2,944	2,783	4,104	2,944	21,110
19	4,231	2,602	2,944	2,783	2,602	2,944	18,106
20	4,231	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	16,323
21	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
22	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
23	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
24	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
25	2,683	4,104	2,944	1,000	4,104	2,944	17,780
26	2,683	4,104	2,944	1,000	4,104	2,944	17,780
27	2,683	2,602	4,807	1,000	2,602	4,807	18,502
28	4,231	4,104	2,944	2,783	4,104	2,944	21,110
29	4,231	2,602	2,944	2,783	2,602	2,944	18,106
30	4,231	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	16,323
31	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
32	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
33	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775
34	2,683	2,602	2,944	1,000	2,602	2,944	14,775

**Varabel Y**

Responden	Item Pertanyaan						Total
	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
1	4,462	4,807	1,000	2,555	1,000	1,000	14,825
2	4,462	2,944	1,000	2,555	1,000	1,000	12,961
3	4,462	2,944	1,000	2,555	1,000	2,682	14,643
4	2,808	2,944	2,660	2,555	1,000	2,682	14,649
5	2,808	2,944	1,000	2,555	1,000	2,682	12,989
6	2,808	2,944	2,660	4,050	1,000	1,000	14,462
7	2,808	2,944	1,000	2,555	2,834	2,682	14,823
8	2,808	2,944	2,660	2,555	2,834	1,000	14,801
9	2,808	2,944	1,000	2,555	2,834	1,000	13,141
10	2,808	2,944	2,660	1,000	1,000	1,000	11,412
11	2,808	2,944	1,000	2,555	1,000	2,682	12,989
12	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
13	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
14	4,462	2,944	1,000	2,555	1,000	1,000	12,961
15	4,462	2,944	1,000	2,555	1,000	1,000	12,961
16	2,808	2,944	1,000	2,555	1,000	1,000	11,307
17	2,808	2,944	1,000	4,050	1,000	1,000	12,802
18	2,808	2,944	1,000	4,050	1,000	1,000	12,802
19	2,808	2,944	1,000	4,050	1,000	1,000	12,802
20	2,808	2,944	1,000	2,555	2,834	1,000	13,141
21	2,808	2,944	2,660	4,050	1,000	2,682	16,144
22	2,808	2,944	2,660	2,555	1,000	2,682	14,649
23	2,808	2,944	2,660	2,555	1,000	1,000	12,967
24	2,808	4,807	1,000	2,555	1,000	1,000	13,171
25	4,462	2,944	1,000	2,555	1,000	1,000	12,961
26	2,808	2,944	1,000	4,050	1,000	1,000	12,802
27	2,808	2,944	1,000	4,050	1,000	1,000	12,802
28	2,808	2,944	1,000	4,050	1,000	1,000	12,802
29	2,808	2,944	1,000	2,555	2,834	1,000	13,141
30	2,808	2,944	2,660	4,050	1,000	2,682	16,144
31	2,808	2,944	2,660	2,555	1,000	2,682	14,649
32	2,808	2,944	2,660	2,555	1,000	1,000	12,967
33	2,808	2,944	1,000	2,555	1,000	1,000	11,307
34	2,808	4,807	1,000	2,555	1,000	1,000	13,171

Lampiran IV  
Uji Hipotesis

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Y	25,0294	1,24280	34
X1	25,2059	1,47257	34
X2	25,0882	1,76442	34
X3	24,9706	1,94602	34

Correlations					
	Y	X1	X2	X3	
Pearson Correlation	Y	1,000	,791	,745	,627
	X1	,791	1,000	,681	,541
	X2	,745	,681	1,000	,513
	X3	,627	,541	,513	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,000	,000
	X1	,000	.	,000	,000
	X2	,000	,000	.	,001
	X3	,000	,000	,001	.
N	Y	34	34	34	34
	X1	34	34	34	34
	X2	34	34	34	34
	X3	34	34	34	34

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y  
b. All requested variables entered.

Model Summary										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics				
						F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,858 <sup>a</sup>	,736	,710	,66958	,736	27,896	3	30	,000	

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37,520	3	12,507	27,896	,000 <sup>b</sup>
	Residual	13,450	30	,448		
	Total	50,971	33			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,205	2,080			2,983	,006
	X1	,382	,114	,453		3,367	,002
	X2	,230	,093	,327		2,482	,019
	X3	,137	,073	,214		1,865	,072

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran V

### Variabel X1

Statistics						
	1	2	3	4	5	6
N	Valid	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,2941	4,1765	4,1471	4,2647	4,1765
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sum		146,00	142,00	141,00	145,00	142,00
						141,00

		1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	24	70,6	70,6	70,6
	sangat setuju	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	3	8,8	8,8	8,8
	setuju	22	64,7	64,7	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	29	85,3	85,3	85,3
	sangat setuju	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	25	73,5	73,5	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	3	8,8	8,8	8,8
	setuju	22	64,7	64,7	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	29	85,3	85,3	85,3
	sangat setuju	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

## Variabel X2

		Statistics					
		1	2	3	4	5	6
N	Valid	34	34	34	34	34	34
Mean		4,2647	4,1176	4,1471	4,2941	4,1176	4,1471
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sum		145,00	140,00	141,00	146,00	140,00	141,00

		1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	25	73,5	73,5	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	26	76,5	76,5	82,4
	sangat setuju	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	25	73,5	73,5	79,4
	sangat setuju	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	24	70,6	70,6	70,6
	sangat setuju	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	26	76,5	76,5	82,4
	sangat setuju	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	25	73,5	73,5	79,4
	sangat setuju	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

### Variabel X3

Statistics						
	1	2	3	4	5	6
N	Valid	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,2059	4,2647	4,0294	4,1765	4,2647
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sum		143,00	145,00	137,00	142,00	145,00
						137,00

1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	23	67,6	67,6	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

2					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	21	61,8	61,8	67,6
	sangat setuju	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

3					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	29	85,3	85,3	91,2
	sangat setuju	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

4					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	setuju	28	82,4	82,4	82,4
	sangat setuju	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	21	61,8	61,8	67,6
	sangat setuju	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	29	85,3	85,3	91,2
	sangat setuju	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

### Variabel Y

		Statistics					
		1	2	3	4	5	6
N	Valid	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,1176	4,0294	4,2941	4,1765	4,1471	4,2647
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sum		140,00	137,00	146,00	142,00	141,00	145,00

		1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	26	76,5	76,5	82,4
	sangat setuju	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	5,9	5,9	5,9
	setuju	29	85,3	85,3	91,2
	sangat setuju	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	24	70,6	70,6	70,6
	sangat setuju	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

		4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	3	8,8	8,8	8,8
	setuju	22	64,7	64,7	73,5
	sangat setuju	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	29	85,3	85,3
	sangat setuju	5	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0

**6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	25	73,5	73,5
	sangat setuju	9	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0