

**PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
CAMAT WONOSARI KABUPATEN BOALEMO**

Oleh :

**ELVIN RAHIM**

**NIM : S2118026**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Pada Program Studi S1  
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Social Dan Politik**



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (Skripsi) yang berjudul **“Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo”**, merupakan asli hasil karya ilmiah saya sendiri dan belum pernah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Ichsan Gorontalo atau di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan atau pemikiran, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan saran tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat atau karya yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis diantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dan apabila ditemukan atau terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya siap menerima sanksi, berupa sanksi akademik yang berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, September 2022  
Yang Membuat Pernyataan

  
  
  
  
Elvin Ral  
S2118026  
METERAI  
TEMPEL  
02DAJX995590887

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT  
WONOSARI KABUPATEN BOALEMO**

Oleh :

**ELVIN RAHIM**

**NIM: S2118026**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik  
Telah Disetujui Dan Siap Diseminarkan  
Gorontalo,.....2022

**PEMBIMBING I**



**Dr. Moch. Sakir. S.Sos, S.I.Pem, M.Si**

**NIDN : 0913027101**

**PEMBIMBING II**

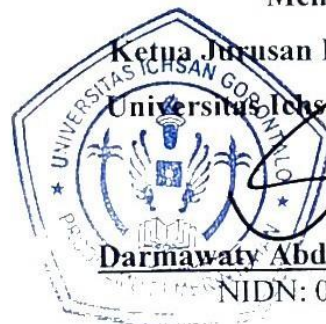



**Hasan Bau. SE, M.Si**

**NIDN : 0911038704**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo Utara**



**Darmawaty Abdul Razak S.IP, M.Ap**  
**NIDN: 0924076701**

## HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

### PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT WONOSARI KABUPATEN BOALEMO

Oleh:

**ELVIN RAHIM**  
S2118026

Telah Dipertahankan Dihadapan Penguji  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

**Universitas Ichsan Gorontalo**

1. Dr. Arman S.Sos., M.Si

2. Marten Nusi, S.IP., M.Si

3. Purwanto, S.IP., M.Si

4. Dr. Moch, Sakir. S.Sos., S.I.Pem., M.Si

5. Hasan Bau, SE., M.Si

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Mengetahui

**Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

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

**Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan**

  
**Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP**  
NIDN. 0924076701

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"*

*(QS Al-Insyirah: 6-7)*

### PERSEMBAHAN:

1. Sujud syukur kusembembahkan kepadaMu Ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi hamba yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.
2. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Ibu (Rapia Nur) Terima kasih atas limpahan doa yang tak berkesudahan, serta segala hal yang telah ibu lakukan, semua yang terbaik. Lalu teruntuk Ayah (Nuzul Rahim) terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saya sudah sebesar ini.
3. Terima kasih untuk kakak saya (Arfen Rahim) berserta istrinya (Febriyanti Huwani), adik saya (Nurain Rahim) dan adik paling bungsu yaitu (Fajar Alsyakib Rahim) dalam memberi dukungan dan doa tanpa henti. Dan

terima kasih juga kepada sahabatku yang selama ini sudah menjadi saudara sekaligus bagi saya.

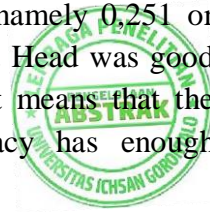
4. Terima kasih yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing. Bapak/ibu yang dengan sabar membimbing saya selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
5. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

## **ABSTRACT**

**ELVIN RAHIM. S2118026. THE EFFECT OF BUREAUCRATIC BEHAVIOR ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE WONOSARI SUBDISTRICT OFFICE, BOALEMO DISTRICT.**

This study aimed to obtain data on the effect of bureaucratic behavior on the quality of public services at the wonosari subdistrict office, boalemo regency. It applied a survey method with a quantitative approach. The sampling technique employed the accidental technique, namely the community members asking for services, namely 40 people. The data analysis method used simple regression. The result showed that bureaucratic behavior affected the quality of public service at the Wonosari Subdistrict Office, Boalemo District, namely 0,251 or 25,1 %, meaning that the leadership of the Wonosari Subdistrict Head was good in making the apparatus work in providing public services. It means that the behavior of the Wonosari Subdistrict government bureaucracy has enough enthusiasm to produce the desired service.

**Keywords:** bureaucratic behavior ,quality of public services,



## **ABSTRAK**

### **ELVIN RAHIM. S2118026. PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT WONOSARI KABUPATEN BAOLEMO.**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor camat wonosari kabupaten boalemo. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik aksidental, yakni warga masyarakat yang sedang mengurus pelayan di kantor camat Limboto dan bertemu dengan peneliti, yaitu sebanyak 40 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo sebesar 0,251 atau 25,1%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi di kantor camat masih di kategorikan masih lemah dalam memberikan pelayanan masyarakat. Hal ini berarti perilaku birokrasi pemerintah kecamatan wonosari sudah cukup memiliki semangat agar dalam menghasilkan pelayanan yang diinginkan.

Kata kunci: perilaku birokrasi, kualitas pelayanan publik, Kantor Camat Wonosari.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin. Tiada kata yang dapat penulis katakan selain puji syukur kepada Tuhan, karena atas berkat izin-Nyalah sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan, dengan judul **Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo.**

Saya menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itulah penulis sangat mengharapkan sekali masukan bagi perbaikan skripsi ini, terutama dari bapak dan ibu dosen. Dalam penulisan skripsi ini banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi, tetapi berkat izin-Nya dan dorongan dari keluarga, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini izinkan penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Nuzul Rahim dan ibunda Rapia Nur yang telah banyak jasanya dalam mendidik dan membesarkan penulis, dan saudara-saudaraku yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan semangat.

Juga tidak lupa rasa terima penulis ucapkan kepada: Ibu Dra. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si sebagai ketua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si sebagai rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Arman, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Ibu Darmawaty Razak, S.IP, M.AP sebagai Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.

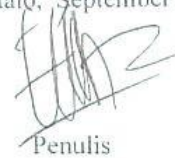
Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos, S.I.Pem., M.Si selaku pembimbing I yang banyak memberikan koreksi perbaikan. Bapak Hasan Bau, SE, M.Si selaku

pembimbing II yang juga banyak memberikan koreksi perbaikan. Serta seluruh dosen-dosen jurusan ilmu pemerintahan yang telah memberikan pengajaran dan ilmu pengetahuan.

Bapak Lukman Amu S.Pd, MM selaku Camat Wonosari beserta jajarannya yang ada di Kantor Camat Wonosari yang sudah meluangkan waktu memberikan informasi kepada peneliti.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Dan tidak lupa juga penulis doakan agar amal perbuatan bapak dan ibu dosen mendapatkan pahala yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Gorontalo, September 2022



Penulis

## **DAFTAR ISI**

### **HALAMAN JUDUL**

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Halaman Pengesahan Komisi Pembimbing .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>Halaman Pengesahan Komisi Penguji .....</b>    | <b>iii</b>  |
| <b>Pernyataan .....</b>                           | <b>iv</b>   |
| <b>Motto dan Persembahan.....</b>                 | <b>v</b>    |
| <b>Abstract .....</b>                             | <b>vii</b>  |
| <b>Abstrak.....</b>                               | <b>viii</b> |
| <b>Kata Pengantar .....</b>                       | <b>ix</b>   |
| <b>Daftar Isi .....</b>                           | <b>xi</b>   |
| <b>Daftar Tabel.....</b>                          | <b>xiii</b> |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|  |   |
|--|---|
| 1.1 Latar Belakang .....               | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah .....              | 4 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....           | 5 |

### **BAB II KAJIAN TEORI**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 2.1 Konsep Perilaku .....            | 7  |
| 2.2 Jenis Birokrasi .....            | 8  |
| 2.3 Konsep Perilaku Birokrasi.....   | 10 |
| 2.4 Dimensi Perilaku Birokrasi ..... | 12 |
| 2.5 Definisi Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan ..... | 21 |
| 2.7 Standar Pelayanan Publik .....   | 22 |
| 2.8 Kerangka Berpikir .....          | 24 |
| 2.9 Peneliti Terdahulu .....         | 25 |
| 2.10 Hipotesis Penelitian.....       | 28 |

### **BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 3.1 Obyek Penelitian.....         | 29 |
| 3.2 Metode Penelitian .....       | 29 |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....     | 31 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data ..... | 32 |
| 3.5 Prosedur Penelitian .....     | 33 |
| 3.6 Metode Analisis Data.....     | 36 |

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

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                | 38 |
| 4.1.1 Letak Geografis .....                              | 38 |
| 4.1.2 Letak Demografi .....                              | 40 |
| 4.1.3 Visi dan Misi.....                                 | 42 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                               | 43 |
| 4.2.1 Uji Validitas Kuesioner .....                      | 43 |
| 4.2.2 Uji Reabilitas Kuesioner.....                      | 45 |
| 4.2.3 Deskripsi Variabel Perilaku Birokrasi.....         | 46 |
| 4.2.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik ..... | 50 |
| 4.3 Hasil Uji Hipotesis .....                            | 57 |
| 4.4 Pembahasan penelitian .....                          | 60 |

## **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 64 |
| 5.2 Saran.....      | 64 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Memahami perilaku manusia merupakan titik awal untuk memahami perilaku manusia dalam suatu organisasi. Pandangan berorientasi fungsi adalah cara termudah untuk memahami perilaku manusia. Dalam pandangan ini, perilaku manusia ditentukan oleh proses input dan output. Ini berarti mengasumsikan bahwa perilaku manusia tidak terisolasi, tetapi merupakan sistem terbuka, dan bahwa manusia hidup terintegrasi dengan lingkungannya. Nirman (1996) ia menyatakan bahwa perilaku organisasi adalah sikap dan perilaku individu dan kelompok dalam suatu organisasi ditinjau dari studi sistematis baik pribadi maupun interpersonal sikap dan perilaku dalam konteks organisasi

Beberapa kegiatan telah diidentifikasi dalam pemberian layanan di kantor kecamatan yang tidak memenuhi SOP layanan untuk keterampilan, kebutuhan, dan pengalaman. Pelayanan yang baik memiliki pengaruh yang besar terhadap perilaku birokrat. Pejabat yang peduli berarti menanggapi atau berhasil menanggapi kebutuhan masyarakat, terlepas dari sisi warna Negara. Disiplin juga memegang peranan penting dalam pelayanan yang baik. Sebab, meski pelayanan di kantor setempat tidak terlalu aktif, alat harus sadar bahwa tugas yang diberikan hanya dilakukan untuk kepentingan. Mifta thoha mendefinisikan

birokrasi sebagai suatu sistem pengelolaan organisasi besar untuk mencapai pengelolaan yang efisien, rasional dan efektif

Peraturan Menteri Nomor 63 Pemberdayaan Organisasi Nasional Tahun 2003, pengertian pelayanan public adalah Peraturan Menteri Nomor 63 Pemberdayaan Organisasi Nasional Tahun 2003, yang memuat segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public yang menjelaskan akan dilakukan. Unit kerja/unit organisasi. Bisnis local menjadi penyedia layanan public.

Instansi pemerintah daerah, seperti pemerintah daerah, memberikan contoh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan public. Sebagai penyedia penyajian layanan public, kabupaten memainkan peran utama dalam membantu pemerintah daerah mengelola pemerintahan, pembangunan dan masyarakat dalam pemerintah daerahnya dalam konteks, meningkatkan efektivitas pelayanan public. Memberikan pelayanan pengendalian dan peningkatan kualitas pemerintah yang unggul dalam bentuk pelayanan perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Tugas kecamatan lainnya adalah pengiriman, surat pengantar KTP surat pengantar Akta Kelahiran, Akta Pertanahan

Kecamatan di Indonesia masih banyak menaruh pelayanan public yang nir sinkron menggunakan baku operasional mekanisme yang dimaksud dengan SOP menurut pandangan Tambunan (2008: 79) merupakan panduan yang berisi mekanisme-mekanisme operasional yang terdapat pada suatu organisasi yang

dipakai buat memastikan, bahwa keputusan & tindakan dan penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan sang orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standart dan sistematis. Dalam menaruh suatu pelayanan pegawai belum sanggup menaruh pelayanan yang dibutuhkan sang warga pegawai dimana kurng ramah atau nir menaruh 5S (senyum, sapa, sopan, santun, dan salam), kurangnya disipiin waktu, konduite kerja sebagian aparat lamban, kurang penemuan pada bekerja, dan jua sebagian pegawai kompetensi dan pendidikan nir sinkoron. Permasalah diatas sangat menandakan bahwa kinerja pegawai pada bentuk pelayanan belum baik dan nir sinkron menggunakan Undang-undang 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan public.

Sebagai pemimpin organisasi pemerintahan kecamatan, camat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan dan pencapaian tujuan organisasi. Camat harus mampu membina dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa atau kuasi kecamatan, sebagaimana disyaratkan pasal225 UU No. 23 Tahun 2014.Untuk mencapai tujuan pembangunan dan pelayanan yang prima ditingkat kecamatan. Oleh karena itu maka pemantauan harus terus dilakukan agar perangkat disetiap kecamatan dapat menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya sesuai dengan kententuan yang berlaku. Kinerja pegawai merupakan kinerja yang dibutuhkan kantor atau organisasi yang dimana nantinya akan menentukan sukses atau berhasilnya suatu kantor tersebut pada masa kini maupun masa depan (Wibisono, 2006). Pegawai atau karyawan menjadi salah elemen kunco dari sebuah kantor kecamatan .dalam komunikasi karyawan, atau karyawan juga dapat menentukan kepuasaa masyarkat.

Kantor camat Wonosari bertanggung jawab untuk melayani masyarakat. Menurut Suryaningrat (1981: 2) menteri daerah adalah daerah yang biasanya terdiri dari beberapa desa, atau daerah juga kepala daerah, yaitu eksekutif sebagai pengelola pembangunan, yaitu dewan pemerintah. Mengenai permasalahan yang diangkat di Kanwil Wonosari dari segi birokrasi dan kualitas pelayanan, keluhan dari masyarakat berupa perilaku malas dengan pegawai, kurang inovasi dalam bekerja, kemampuan sebagian pegawai dan pelatihan yang tidak sesuai.

Berdasarkan uraian masalah di atas, peneliti tertarik untuk menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Perilaku Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo”**

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Seberapa Besar pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor camat wonosari kabupaten boalemo ?

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**



Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor camat wonosari kabupaten boalemo

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan public di kantor camat wonosari kabupaten boalemo.

## **1.4 Manfaat penelitian**

### **1.4.1 Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengembangan konsep dan teori mengenai birokrasi terhadap kualitas pelayanan

### **1.4.2 Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan referensi dalam menangani permasalahan perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan

### **1.4.3 Tempat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat di jadikan bahan perbandingan kantor camat. Untuk meningkatkan birokrasi dan kualitas pelayanan public.

#### **1.4.4 Penelti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi peneliti tentang penerapan konsep perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan yang diterima di bangku perkuliahan, dan dapat dijadikan sebagai referen bagi penelitian selanjutnya yang tertarik meneliti perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Perilaku**

Perilaku pada hakikatnya merupakan fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya. Menurut (Thoza, 2002 : 184), perilaku seseorang, tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, tetapi juga oleh derajat interaksi antara dia dan dia. Ini adalah formula psikologis, dengan pemahaman bahwa perilaku manusia tidak hanya ditentukan oleh diri sendiri, tetapi juga oleh tingkat interaksi dengan lingkungan. Perilaku menciptakan sebuah karya berbeda untuk setiap orang. Dari teori perilaku dan konstruksi penelitian, kita dapat menyimpulkan bahwa: 1) perilaku muncul dari sebab. 2) perilaku berorientasi pada tujuan. 3) perilaku dapat diamati atau masih diukur. 4) perilaku tidak langsung yang dapat diamati (berpikir, persepsi, dll). Juga penting untuk mencapai tujuan. 5) perilaku motivasi.

Perilaku adalah perwujudan sikap seseorang atau sekelompok orang yang berupa tingkah laku atau kegiatan sebagai hasil interaksinya dengan lingkungan. Perilaku atau kegiatan didasarkan pada kebutuhan, motivasi dan tujuan adalah minat, kebutuhan, motivasi, di mana perilaku fungsional individu atau kelompok dapat menjelaskan semua aktivitasnya, yaitu perilaku tertentu, yang terbentuk melalui unsure-unsur dari sikap. Oleh karena itu, kepentingan seseorang mendasari tindakannya. Simon (1997:3) menjelaskan bahwa hampir semua perilaku terutama perilaku individu dalam organisasi manajemen,

berorientasi pada tujuan, atau goal-oriented. Perilaku dapat disimpulkan jika semua kegiatan yang dilakukan secara langsung oleh fungsi, dan perannya. Misalnya perilaku manajer (perilaku ramah, perilaku sombong, perilaku malas, dll

## **2.2 Jenis Birokrasi**

Pengadaan birokrasi diharapkan dapat membantu masyarakat memenuhi kebutuhan hidupnya dan mendapatkan kemudahan terkait dengan pelayanan pemerintah. Birokrasi sendiri adalah sekelompok orang yang bekerja dibelakang kantor baik dikantor maupun disektor pemerintahan. Dalam ranah politik atau pemerintahan, birokrasi diartikan sebagai perwujudan pemerintahan Negara dalam menyusun dan melaksanakan berbagai kebijakan melalui serangkaian langkah yang telah ditentukan. Jenis-jenis birokrasi tersebut adalah:

### **1. Birokrasi administrative**

Ini adalah seperangkat organisasi pemerintah yang melakukan fungsi pemerintahan bersama. Tugas ini mengarah pada fitur atau metode regulasi yang lebih banyak. Contoh dari bidang ketertiban dan keamanan

### **2. Biro Pembangunan**

adalah organisasi pemerintahan yang misinya lebih spesifik atau spesifik. Tujuan dari kewajiban ini adalah untuk mencapai tujuan pembangunan masyarakat. Contohnya adalah pertanian, kesehatan, pendidikan dan industri.

### **3. Birokrasi Pelayanan**

Ini adalah sekumpulan organisasi pemerintah yang terkait dengan komunitas. Fungsi utama mereka adalah memberikan pelayanan kepada

masyarakat seperti pelayanan public (pembuatan KTP) dan pengurusan paspor.

Menurut Weber Ali Muffiz, birokrasi didasarkan pada hubungan antara mediasi bawahan dan kapasitas kerja dengan mendefinisikan misi dan kewajiban dalam pelaksanaan perintah, dan hubungan antara kapasitas dan fasilitasi staf Aturan khusus. Weber berfokus pada mengapa orang merasa berkewajiban untuk mengikuti suatu perintah tanpa menilai diri mereka sendiri berdasarkan nilai dari perintah tersebut. Fokus ini merupakan bagian dari fokus Weber pada peran seluruh organisasi masyarakat, terutama negara, dan ketergantungan pada legitimasi bawahan adalah perbedaan antara pola kepatuhan yang stabil dan sumber komando dalam sistem organisasi. Menurut Weber, ada tiga tipe ideal:

1. Kewenangan tradisional meletakkan dasar legitimasi pola pengawasan yang telah digunakan di masa lalu dan masih berlaku. Legitimasi terkait erat dengan tugas rakyat untuk menunjukkan loyalitas pribadi kepada para pemimpin. Pemilik agensi takut untuk memperluas cara kerja tradisional mereka, karena perubahan di kemudian hari merusak sumber legitimasi
2. Dominasi karismatik, otoritas ini muncul karena pengekanan manusia terhadap mereka yang memiliki anomali. Misalnya, pengikut memiliki sikap heroik, kualitas lain, dan karakteristik pribadi lain yang sangat khas. Posisi pemimpin karismatik tidak terancam oleh aturan tradisional. Pemimpin yang demikian dan segala perintahnya selalu dilindungi oleh para pengikutnya, yang

dianggap mampu membimbingnya menuju pencapaian tujuannya.

3. Kewenangan yang wajar secara hukum, wewenang ini didasarkan pada aturan-aturan impersonal yang ditetapkan oleh undang-undang. Kesetiaan atau ketaatan adalah ketika seseorang menjalankan otoritas resminya hanya dengan kesetiaan formal kepada pemimpinannya dan dalam otoritas resminya. Kewenangan hukum yang masuk akal didasarkan pada aturan-aturan yang tetap. Aturan dapat dimodifikasi untuk melacak perubahan yang terjadi di lingkungan Anda dan memberikan perkiraan di masa mendatang.

### **2.3 Konsep Perilaku Birokrasi**

Memahami perilaku birokrasi tidak terlepas dari memahami perilaku birokrasi. “Birokrasi adalah bentuk organisasi rasional” (Albrow, 2005: 109132). Tip ini memungkinkan Anda untuk melakukan studi rinci tentang perilaku organisasi sebelum membahas perilaku birokrasi. Menurut Nirman (1996), “perilaku organisasi adalah sikap dan perilaku individu dan kelompok dalam suatu organisasi ditinjau dari kajian sistematis baik pribadi maupun interpersonal sikap dan perilaku dalam konteks organisasi. , (2008: 4) Jika lingkungan yang dimaksud adalah organisasi, perilaku yang terjadi adalah perilaku organisasi. Perilaku organisasi, dalam hal ini birokrasi yang dijelaskan di atas, dapat diselidiki melalui aspek struktural organisasi untuk dipahami dan

diselidiki. Oleh karena itu, Daft dan Steers (1986: 217) menjelaskan: Bagaimana memikirkan sebuah organisasi berdasarkan desain organisasi dan pola serta resep perilaku manusia. Desain organisasi mengacu pada proses operasional yang menciptakan peran dan struktur wewenang yang menjadi ciri aktivitas anggota

Fungsi Birokrat dan Pelayanan Dalam suatu negara administratif, pemerintah dan seluruh jajarannya biasa disebut pegawai negeri dan pegawai negeri sipil, dan secara sederhana, peran ini dipenuhi dalam penyediaan berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan semua warga negara.meningkatkan. Di tingkat nasional, pemerintah nasional terdiri dari berbagai unit kerja yang dikenal sebagai berbagai non-organisasi seperti kementerian, departemen, direktorat, dan kantor. Berbagai non-organisasi seperti negara bagian, distrik, kelurahan, desa, dll.Semua tingkat pemerintahan negara bagian adalah unit birokrasi negara, juga dikenal sebagai pelayanan publik.Biasanya ada pembagian kerja antara unit kerja yang berbeda di negara ini, berdasarkan prinsip-prinsip operasional. Dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, fungsionalisasi berarti setiap instansi pemerintah harus melaksanakan tanggung jawab utamanya untuk menjalankan fungsi tertentu dan bekerja sama dengan instansi lain. Setiap institusi memiliki "kelompok pelanggan".Pelayanan di bidang pendidikan dan pendidikan harus dipastikan disediakan oleh lembaga yang bekerja secara fungsional di bidang pendidikan dan pendidikan, kelompok masyarakat produktif yang mencari nafkah untuk organisasi dan bisnis."Klien" agen yang mengelola pekerjaan, anggota masyarakat yang ingin meningkatkan kesehatan dan perawatan mereka, klien agen yang berhubungan dengan industri dan perdagangan.Jadi pada

dasarnya orang ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Ini adalah layanan yang cepat, ramah, dan mudah yang tidak memerlukan langkah yang rumit.

## **2.4 Dimensi Perilaku Birokrasi**

Perilaku adalah perwujudan sikap seseorang atau sekelompok orang yang berupa tingkah laku atau kegiatan sebagai hasil interaksinya dengan lingkungan. Tindakan ini didasarkan pada kebutuhan, tujuan, dan motivasi, tetapi lingkungan adalah pekerjaan individu atau kelompok.

Dalam penelitian ini, fokus kajian adalah pada persoalan perilaku birokrasi perangkat quasi-distrik dalam pemberian pelayanan publik untuk perilaku birokrasi, dan aspek/indikator perilaku birokrasi, dari perspektif birokrasi. , Kemampuan, Kebutuhan, dan pengalaman. Tindakan Jurnal Tata Kelola (2002: 185).

### **1. Kemampuan**

Keterampilan setiap orang memiliki kekuatan dan kelemahannya masing-masing. Keterampilan yang dibutuhkan setiap karyawan untuk mencapai hasil yang berbeda di tempat kerja. Menurut Pabundu dari Mosaic Journal, fungsionalitas suatu alat dapat diartikan sebagai sekumpulan atribut yang diperlukan untuk mendukung suatu tugas yang memenuhi kriteria kerja yang diinginkan. Menurut Sutermeister (2008), kapasitas mengacu pada pengetahuan dan kemampuan untuk



memahami bahwa kapasitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas tenaga kerja

## 2. Kebutuhan

Kebutuhan individu merupakan elemen penting dari birokrasi yang mendukung pelayanan publik. Tentu saja, kebutuhan individu yang terpenuhi berdampak signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kebutuhan adalah keinginan manusia akan barang yang terpenuhi untuk diri sendiri, lingkungan sosial, atau keluarga dalam bentuk barang atau jasa,

## 3. Pengalaman

Tentunya setiap orang memiliki pengalaman yang berbeda-beda. Tentu saja, pengalaman merupakan aset penting yang harus dimiliki birokrat untuk meningkatkan kualitas setiap individu karena pekerjaan yang dilakukan dan kualitas layanan yang diberikan. Pengalaman kerja adalah suatu kegiatan untuk melakukan segala sesuatu yang telah dialami seseorang. Pengalaman kerja dapat memberikan keuntungan bagi seseorang dalam melakukan pekerjaan berikutnya, setidaknya karena mereka sudah memiliki pekerjaan dan mereka tahu tentang pekerjaan sebelumnya. Dari penjelasan ini, Anda dapat melihat bahwa pengalaman kerja dapat sangat membantu dalam mempersiapkan seseorang untuk pekerjaan yang setara dengan pekerjaan baru

Peran perangkat dalam birokrasi pemerintah sebagai elemen reformasi tumbuh tanpa kehilangan prioritas, serta kemampuan merancang strategi bisnis yang direncanakan yang memfasilitasi reformasi dan pembangunan dalam realisasi berbagai bidang kebijakan atau rencana atau implementasinya.berbagai aspek yang seharusnya Anda lakukan. Namun, implementasi seringkali menghasilkan inefisiensi yang dapat diakibatkan oleh kelembagaan, prosedural, kurangnya keahlian dan keterampilan, dan perilaku negatif dari pihak pelaksana. Faktor dapat menyebabkan inefisiensi, terutama jika seni dan struktur organisasi tidak sesuai. Jenis organisasi yang umum digunakan di instansi pemerintah adalah jenis organisasi piramida, dengan banyak tingkat kewenangan, yang umumnya memperlambat proses pengambilan keputusan dan sering membuang waktu. Struktur fungsional yang lebih datar, seperti organisasi swasta.

## **2.5 Definisi Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik atau public service dapat diartikan sebagai pelayanan dalam segala bentuk, baik berupa barang publik maupun berupa pelayanan publik. Ini pada dasarnya bertanggung jawab dan dioperasikan oleh lembaga pemerintah pusat, lokal, negara bagian, atau bisnis negara bagian atau lokal. Melakukan usaha sehubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam pelaksanaan persyaratan hukum dan peraturan (Book of Service Management, Ratminto, 2005:5). Menurut Gronroos (Ratminto, 2005:5), service adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang tidak terlihat

(untouchable) yang dapat menjadi masalah yang disebabkan oleh interaksi atau penyediaan layanan antara konsumen dan karyawan yang bertujuan untuk menyelesaikannya. Masalah konsumen/pelanggan

Menurut Kotler (Lukman, 2008:8), jasa adalah suatu kegiatan yang menghasilkan keuntungan dan memberikan kepuasan dalam suatu kelompok atau unit, tetapi hasilnya tidak berhubungan secara fisik dengan produk. Di sisi lain, menurut Sampar, Layanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang memberikan kepuasan pelanggan melalui interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik

Peraturan Menteri No. 63, yang memberdayakan Organisasi Nasional Tahun 2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan kebutuhan regulasi. Di sisi lain, penyelenggara pelayanan publik menyatakan dalam Peraturan Menteri Nomor 63 tentang Penguatan Organisasi Nasional Tahun 2003 bahwa instansi pemerintah meliputi kementerian, kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, dan unit kerja/organisasi tertinggi dan paling sekretariat. dinyatakan diikutsertakan secara kolektif. Unit usaha yang dimiliki oleh instansi pemerintah senior dan instansi pusat dan daerah lainnya, termasuk badan usaha milik negara, dan daerah adalah penyelenggara publik.

Efektivitas dan efisiensi saja tidak bisa dijadikan tolak ukur pelayanan publik. Caralain, keadilan dibutuhkan. Tanpa ukuran ini, disparitas layanan tidak bisa dihindari. Pentingnya ukuran ini juga menunjukkan bahwa birokrat publik

cenderung menetapkan tujuan dan menghindari kelompok miskin, rentan dan terisolasi dalam mencapainya. Hal inilah yang menjadi fokus utama dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dari lembaga yang berizin

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik adalah untuk menyenangkan masyarakat umum. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang prima. Hal ini tercermin sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu layanan yang terbuka, sederhana, dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkan, dan diberikan secara adil dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat ditagih berdasarkan ketentuan perundang-undangan
3. Pelayanan yang memperhatikan status dan kinerja pemberi dan penerima pelayanan dengan memperhatikan prinsip ekonomi dan ekonomi.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan kebutuhan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Pelayanan yang tidak membedakan dalam hal apapun tentang kesetaraan, terutama yang berkaitan dengan suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.
6. Pelayanan yang menghormati keseimbangan hak dan kewajiban yaitu aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Dalam kaitannya dengan pemerintah, pelayanan merepresentasikan kualitas pelayanan yang diberikan birokrat kepada masyarakatnya. Kata kualitas

memiliki definisi yang berbeda-beda, dari tradisional hingga strategis. Definisi kualitas tradisional biasanya mewakili karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: Contoh:

1. Kinerja
2. Keandalan
3. Mudah digunakan
4. Estetika

Berdasarkan konsep kualitas tradisional dan strategis, Gaspersz berpendapat di Sampara Lukman bahwa kualitas layanan pada dasarnya mengacu pada implikasi dasar berikut:

1. Kualitas terdiri dari serangkaian karakteristik produk langsung dan menarik yang memenuhi persyaratan pelanggan dan memberikan kepuasan dalam penggunaan produk.

2. Kualitas bebas dari cacat dan kerusakan. Tentu saja, agar layanan yang diberikan berkualitas tinggi, baik karakteristik yang umumnya tidak dapat dipenuhi oleh negara berkembang harus dipenuhi, maupun layanan publik yang tidak memadai.

Selain itu, Fitz Simmons memiliki lima indikator pelayanan publik. Aset nyata, daya tanggap, dan konsumsi yang dicirikan oleh penyediaan layanan yang wajar dan benar, serta penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang sesuai. Hal ini ditandai dengan keinginan untuk melayani orang lain dengan cepat, rasa percaya diri yang ditandai dengan penghormatan terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati yang ditandai dengan keinginan

untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelayanan yang sistematis dan menyeluruh yang disebut pelayanan prima. Petugas yang bertanggung jawab perlu memahami variabel pelayanan yang baik yang diwujudkan dalam agenda perilaku pelayanan SESPANASLAN sektor publik. Variabel yang dimaksud adalah:

1. Pemerintah bertanggung jawab atas pelayanan
2. kotamadya yang dilayani oleh pemerintah
3. Kebijakan untuk mendukung pelayanan public
4. Peralatan atau fasilitas layanan yang canggih
5. Sumber daya yang tersedia dikembangkan dari perspektif kegiatan layanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai standar dan prinsip pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan dan organisasi nirlaba
8. Perilaku petugas yang terlibat dalam pengabdian masyarakat, apakah semua telah melaksanakan tugasnya

Variabel layanan utama dari sektor publik, seperti yang disebutkan di atas, dapat diimplementasikan ketika peralatan layanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Tidak hanya kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelayanan prima, namun kami juga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dengan konsep “pelayanan sepenuh hati”. Diluncurkan oleh Patrica Patton, Layanan Sepenuh Hati bertujuan untuk menjadi layanan Anda sendiri yang mencerminkan emosi, kepribadian, keyakinan, nilai, perspektif, dan

emosi Anda. Layanan tersebut tercermin dalam keseriusan peralatan yang disediakan. Ditujukan keseriusan, service equipment menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Patrica Patton lebih lanjut berpendapat bahwa pelayanan sepenuh hati memiliki tiga paradigma bergengsi yang harus dipahami oleh peralatan kementerian. Paradigmanya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Anda memandang diri sendiri, harga diri tidak dapat diukur dengan apa yang Anda miliki atau apa yang Anda lakukan. Misalnya, seseorang yang melakukan pekerjaan mengisi bahan makanan menjadi gelisah karena pekerjaan ini. Ini karena dia percaya diri dan memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain. Sikap ini ditolak untuk diri sendiri jika Anda menganggap diri Anda tidak berharga dan membangun citra Anda berdasarkan seberapa banyak energi yang Anda miliki, bukan siapa Anda sebenarnya. Menciptakan emosi

Patrica Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang lebih seyogianya dipahami oleh aparat pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Anda memandang diri sendiri, harga diri tidak dapat diukur dengan apa yang Anda miliki atau apa yang Anda lakukan. Misalnya, seseorang yang melakukan pekerjaan mengisi bahan makanan menjadi gelisah karena pekerjaan ini. Ini karena dia percaya diri dan memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain. Sikap ini ditolak untuk diri sendiri jika Anda menganggap diri Anda tidak berharga dan

membangun citra Anda berdasarkan seberapa banyak energi yang Anda miliki, bukan siapa Anda sebenarnya. Menciptakan emosi

2. Perspektif Orang Lain Pekerja pengemasan makanan menghormati orang lain, konsumen, dan barang yang mereka beli. Ternyata caranya mengemas sembako dan berurusan dengan pelanggan tidak hanya membuatnya ramah dan profesional, tetapi juga memungkinkan dia untuk membentuk ikatan emosional dengan setiap pelanggan. Dia menggunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang hidupnya dan terkadang bekerja sebagai konsultan dengan banyak resep dan ide nutrisi. Pilihan makanan memungkinkan dia untuk belajar lebih banyak tentang dirinya dan menyesuaikan komentarnya agar sesuai dengan minat dan kepribadian konsumen.
3. Perspektif kerja, pekerja pengolah makanan menjadikan pekerjaannya penting dan istimewa. Mengemas barang-barang konsumsi secara efisien dan hati-hati menambah nilai pekerjaan Anda. Ia bangga pada dirinya sendiri karena barang-barang di dalam bungkusannya itu tidak pernah pecah atau rusak. Dia menemukan cara untuk membawa suasana emosional ke pekerjaannya dan membuatnya masuk akal dalam pekerjaannya dengan memperhatikan konsumen dan memperlakukan konsumen sebagai bagian dari dirinya dengan cara yang khusus. Dia senang dengan pekerjaan penjepit biasa yang biasa.



## **2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

### **Paraphrased Text**

1. **Bukti Langsung (Tangible)** Tang adalah kualitas pelayanan berupa kantor, komputer, ruang tunggu, informasi lokasi, peralatan, target fisik staf, menurut Zeithaml (2000). Menurut Kotler (2001), berwujud adalah fasilitas fisik, peralatan staf, dan media komunikasi.
2. **Keandalan (reliability)** Zeithaml (2000). Keandalan adalah kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan yang andal, cepat, dan gratis. Kotler (2001), kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu.
3. **Ketanggapan** Menurut Zeithaml (2000), responsiveness adalah kemampuan untuk mendukung dan memberikan pelayanan yang nyaman dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Kotler (2001), Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. **jaminan** Menurut Kotler (2001), jaminan mencakup bahaya, risiko, tidak diragukan lagi, pengetahuan personel, keterampilan, kesopanan, dan kredibilitas. Rangkuti (2002) Keamanan adalah pengetahuan dan etika karyawan, serta kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan dan kepercayaan.
5. **Empati** Menurut Kotler (2001), empati adalah keadaan peduli terhadap pelanggan dengan cara merawat pelanggan secara pribadi. Rangkuti (2002), empati adalah rasa kasih sayang untuk mengarahkan perhatian individu kepada pelanggan dan memfasilitasi kontak.

## **2.7 Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus diterbitkan sebagai standar pelayanan dan sebagai jaminan keselamatan penerima. Standar Pelayanan adalah standar yang dibakukan untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan digunakan oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan sesuai dengan Undang-Undang MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan yang paling sedikit meliputi:

1. Prosedur Pelayanan Standar mekanisme pelayanan bagi pemberi & penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu pemrosesan Waktu pemrosesan berdasarkan pelaksanaan sampai penyelesaian layanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yg ditetapkan pada proses hadiah pelayanan
4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yg diterima sinkron menggunakan ketentuan yg sudah ditetapkan
5. Sarana & Prasarana Penyediaan wahana & prasarana pelayanan yg memadai sang penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi Petugas pemberi Pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan wajib ditetapkan menurut pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, & konduite yg dibutuhkan.

Dalam rangka optimalisasi pelayanan publik yang perlu mengubah paradigma pelayanan publik Indonesia, berbagai fenomena pelayanan publik perlu ditingkatkan. Pelayanan yang hangat juga membantu Anda meluangkan waktu untuk memahami orang lain dan memperhatikan perasaan mereka. Menurut Patton, dengan sepenuh hati, nilai sebenarnya dari layanan tersebut terletak pada empat pengaturan "P".

1. Ketulusan gairah. Ini membawa antusiasme yang besar untuk bekerja, diri kita sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian tulus yang diberikan kepada pelayan membuat perbedaan antara Anda dan pekerjaan Anda dan pandangan Anda tentang pekerjaan, dan cara Anda melayani pelanggan Anda. Mereka tahu jika kita berterima kasih kepada mereka. Gairah berarti melatih hidup dan vitalitas.

2. Progresif (progresif). Ciptakan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi Anda. Apa pun yang Anda lakukan, semangat dan semangat progresif Anda akan membuat pekerjaan Anda semakin menarik. Kreativitas dimulai dengan berpikir dan tidak terbatas pada cara kita melayani.

3. Proaktif. Untuk menjadi aktif, kita harus terlibat dalam pekerjaan kita. Banyak yang diam dan menunggu untuk diminta melakukan sesuatu saat dibutuhkan. Inisiatif yang tepat diperlukan untuk mencapai kualitas layanan yang lebih baik.

4. Positif (positif). Senyum adalah bahasa isyarat universal yang dipahami oleh orang-orang di planet ini. Menjadi positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana hati dan kegairahan interaksi bagi hampir semua konsumen

## 2.8 Kerangka Berpikir

Penelitian ini menggabungkan indikator perilaku birokrasi dari kapabilitas, kebutuhan, dan pengalaman kualitas layanan, yang memadukan terhadap kualitas pelayanan yang meliputi variabel indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. Berdasarkan alur pemikiran dan berkaitan variabel yang diuraikan diatas, maka digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

### **Kerangka Pemikiran**



## 2.9 Peneliti Terdahulu

Tabel Peneliti Terdahulu

| No | Nama Penulis        | Judul Penelitian  | Variabel | Tek Analisis                     | Kesimpulan  |
|----|---------------------|---|----------|----------------------------------|---|
| 1  | Rakhmalina<br>Makki | Pengaruh perilaku birokrasi terhadap pelayanan public dikecamatan kedaton kota bandar lampung | 2        | Analisis regresi liner sederhana | Hasil penenlitan menunjukan bahwa, pada perilaku birokrasi khususnya pada kemampuan pada kerja, tanggungjawab, kedisiplinan, dan sopan santun dinyatakan baik, dan pada kualitas pelayanan khususnya keandalan, daya tanggap, jaminan, an empati yang menjadi juga baik, jadi terdapat penagruh yang kuat dan signifikan anatar perilaku birokrasi terhadap pelayanan public. |

|   |                     |  |   |   |  |
|---|---------------------|--|---|---|--|
| 2 | Maina mayasari      | Pengaruh profesionalisme kerja dan perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan public pegawai kantor BLUD INTAN HIJAU kabupaten banjar. | 2 | Analisis regresi berganda               | Hasil penelitian menunjukan bahwa, perilaku birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pubik di BLUD INTAN HIJAU dikabupaten banjar. |
| 3 | Ade Irma hamsah     | Pengaruh perilaku birokrasi organisasi terhadap kualitas pelayanan publik  | 2 | Analisis kolerasi dan regresi sederhana | Berdasarkan kolerasi dan regresi sederhana hasil penelitian ini menunjukan perilaku organisasi cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public.               |
| 4 | Ulfa rafika fajriah | Pengaruh perilaku birokrasi terhadap pelayanan public di desa Timoreng Panua Kecamatan   | 2 | Analisis regresi sederhana              | Hasil pembahasan menunjukan bahwa, perilaku birokrasi terhadap pelayanan public dikantor camat   |

|   |                               |   |   |  |   |
|---|-------------------------------|---|---|--|---|
|   |                               | Panca Rijang<br>Kabupaten<br>Sidenreng<br>Rappang   |   |  | desa timoreng panua<br>kabupaten sidenreng<br>rappang dikategorikan<br>kurang baik. Hail ini<br>menunjukkan bahwa<br>untuk memperbaiki<br>pelayanan public, tidak<br>hanya perbaikan<br>perilaku tapi<br>dibutuhkan faktor-<br>faktor lain yang justru<br>tidak diteliti. |
| 5 | Romual<br>Parasian<br>Siahaan | Pengaruh perilaku<br>birokrasi terhadap<br>kualitas<br>pelayanan public<br>dibadan<br>pelayanan<br>perijinan terpadu<br>kota malang | 2 | Analisis data<br>deskriptif dan<br>analisis data<br>korelasional | Hasil menunjukan<br>bahwa terdapat<br>pengaruh positif dan<br>signifikan antara<br>perilaku birokrasi<br>terhadap kualitas<br>pelayanan public di<br>BP2T kota malang.  |

## **2.10 Hipotesis**

Berdasarkan model kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang di ajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

H.0 : Perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

H.1 :Perilaku birokrasi Tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan



## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Obyek Penelitian**

Obyek penelitian ini adalah Perilaku Birokrasi (X) terhadap Kualitas pelayanan Publik (Y) pada kantor camat wonosari kabupaten baolemo.

#### **3.2. Metode Penelitian**

##### **3.2.1. Desain Penelitian**

Dalam melakukan survey ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey.

Metode penelitian kuantitatif Sugiyono (2008: 8) didasarkan pada filosofi empiris, mensurvei populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan peralatan penelitian, dan menguji hipotesis. Melakukan analisis kuantitatif/statistik yang diinginkan

##### **3.2.2 Operasional Variabel**

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Definisi Operasional Variabel**

| <b>Varaibel</b>              | <b>Dimensi</b> | <b>Indikator</b>   |
|------------------------------|----------------|--|
| Perilaku<br>Birokrasi<br>(X) | 1. Kemampuan   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aparatur menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan dengan baik</li><li>• Aparatur menyelesaikan tugas tepat dan cepat</li></ul>                      |
|                              | 2. Kebutuhan   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kegiatan rekreasi bagi aparatur setahun sekali</li><li>• Pemberian insentif bagi aparatur diluar prestasi kerja</li></ul>                          |
|                              | 3. Pengalaman  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aparatur sudah berpengalaman dalam melakukan tugas dan fungsinya</li><li>• Permasalahan pekerjaan apartur dapat diselesaikan dengan baik</li></ul> |

|                               |                   |  |
|-------------------------------|-------------------|--|
| Kualitas Pelayanan Publik (Y) | 1. Bukti Langsung | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia ruang tunggu</li> <li>• Tersedia tempat informasi</li> </ul>   |
|                               | 2. Keandalan      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan, ketepatan, dan pelayanan yang ramah</li> <li>• Prosedur pelayanan cepat dan tepat</li> <li>• Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan masyarakat</li> </ul> |
|                               | 3. Daya Tangap    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat</li> </ul>   |
|                               | 4. Jaminan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat</li> <li>• Komunikasi yang efektif dengan masyarakat</li> </ul>   |
|                               | 5. Empati         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhatian setulus hati dalam memberikan pelayanan</li> <li>• Perhatian pribadi</li> </ul>   |

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008:80), populasi adalah penguasa umum benda/subyek dengan sifat dan sifat tertentu, dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu aparat kantor camat, masyarakat yang menerima pelayanan di kantor camat Wonosari Kabupaten Boalemo.

### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2008:81), sampel adalah bagian dari populasi dan ciri-cirinya. Untuk mendapatkan sampel yang secara akurat mencerminkan karakteristik populasi, metode pengambilan sampel dan tujuan sampel bergantung pada dua faktor. Artinya sampel adalah bagian dari populasi dan mewakili seluruh populasi.

Berdasarkan definisi diatas yang menjadi sampel dalam penelitian ini antara lain aparat kantor camat, untuk warga masyarakat digunakan teknik aksidental, yakni warga masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di kantor camat wonosari dan dengan peneliti, yaitu sebanyak 40 orang. Dengan demikian jumlah sampel secara keseluruhan sebanyak 40 orang.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

#### **A. Observasi**

Suatu metode dalam mengumpulkan data dengan cara memantau langsung aktivitas Pegawai Kantor Camat Wonosari dalam memberikan pelayanan.

## B. Dokumentasi

Pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi yang penulis maksud yakni mengambil data dilokasi penelitian berupa gambar dan catatan penting yang diharapkan dapat memperkuat hasil penelitian.

C. Kuesioner, adalah rumusan daftar pertanyaan atas pernyataan yang diajukan kepada responden menggunakan skala *Likert* yang disertai alternatis jawaban seperti dibawah ini:

**Tabel 3.2**

**Bobot Nilai Variabel**

| <b>Pilihan</b>      | <b>Bobot</b> |
|---------------------|--------------|
| Sangat Setuju       | 5            |
| Setuju              | 4            |
| Kurang Setuju       | 3            |
| Tidak setuju        | 2            |
| Sangat tidak setuju | 1            |

## 3.5 Prosedur Penelitian

Tentunya untuk mendapatkan data yang baik dan mendekatinya secara realistis (objektif), diperlukan peralatan atau alat pendataan yang baik, dan yang lebih penting adalah alat ukur yang efektif dan handal. Untuk meyakini bahwa peralatan atau alat ukur yang kita gunakan valid dan reliabel, kita perlu menguji

keefektifan dan kehandalan peralatan sebelum digunakan dan memberikan data yang objektif pada saat digunakan.

### **3.5.1 Uji Validitas**

Menurut Arikunto (2006: 168), validitas adalah ukuran derajat validitas suatu instrumen, dengan validitas tinggi atau validitas instrumen, dan sebaliknya instrumen yang kurang efektif menunjukkan validitas yang rendah.

Validasi dilakukan dengan mengkorelasikan setiap pernyataan dengan skor total masing-masing variabel. Menurut Maslan Sugino (2007:106), item memiliki korelasi positif dengan kriteria (skor total), dan korelasi tinggi juga sangat efektif

Selain itu, jumlah korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan dikonversikan menjadi nilai  $t$ -student dan dibandingkan dengan  $t$ -tabel dengan derajat kebebasan yang signifikan ( $n-2$ ) yang dipilih. Jika nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$ -tabel maka soal tersebut divalidasi, jika nilai  $t$  hitung lebih besar, jika nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$ -tabel, maka soal divalidasi dan  $t$ -score kurang dari atau sama dengan  $t$ -score, jika demikian maka pertanyaan tersebut tidak valid. Interpretasi koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel, atau derajat validitas besarnya koefisien korelasi, seperti terlihat pada tabel berikut.

Selain itu, jumlah korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan diubah menjadi nilai  $t$ -student dan dibandingkan dengan  $t$ -tabel pada tingkat signifikan yang dipilih, derajat kebebasan ( $n-2$ ), jika  $t$ -score hitung lebih besar

dari nilai t-tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, dan jika t-score hitung lebih besar dari nilai t-tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, dan jika t-score lebih kecil atau sama dengan t-score, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Menggunakan interpretasi koefisien korelasi untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variable atau derajat validitas besarnya koefisien korelasinya, seperti terlihat pada table berikut ini:

**Tabel 3.3**

**Interpretasi Koefisien Korelasi**

| <b>Koefisien korelasi/jalur</b> | <b>Kategori</b>   |
|---------------------------------|---|
| <0,20                           | Keeratan hubungan sangat rendah, hampir dapat diabaikan |
| 0,20 – 0,40                     | Keeratan hubungan rendah                                |
| 0,40 – 0,70                     | Keeratan hubungan sedang                                |
| 0,70 – 0,90                     | Keeratan hubungan tinggi                                |
| 0,90 – 1,00                     | Keeratan hubungan sangat tinggi                         |

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Alat yang andal memberikan hasil dalam bentuk data yang andal. Oleh karena itu, kunci keandalan adalah ketersediaan data yang terpercaya. Uji reliabilitas atau reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas suatu alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama kepada responden, meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik split Spearman-Brown. Prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi pertanyaan menjadi dua
2. Jumlahkan skor untuk setiap pertanyaan di setiap belahan untuk mendapatkan total dua skor untuk setiap responden.
3. Gunakan teknik korelasi faktor produk untuk mengkorelasikan skor total belahan pertama dengan total belahan kedua.
4. Jumlah korelasi yang diperoleh adalah jumlah korelasi pada alat ukur terpisah (splithalf), dan seperti pada metode tes-tes ulang, jumlah korelasi lebih kecil dari angka yang diperoleh pada saat alat pengukur tidak dipisah.

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1 Rancangan Uji Hipotesis

Kami melakukan pengujian dengan menggunakan prosedur regresi sederhana untuk mengetahui apakah perilaku birokrasi (variabel X) mempengaruhi kualitas pelayanan publik (variabel Y) di Kantor Pusat Kabupaten Wonosari. Gambar berikut menunjukkan metode regresi sederhana

Metode regresi sederhana



Keterangan:

X : Perilaku Birokrasi



Y : Kualitas Pelayanan Publik

### 3.6.2 Pengujian Hipotesis

Persamaan regresi :

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

X : Perilaku Birokrasi

Y : Kualitas Pelayanan Publik

a : Nilai konstan atau harga Y jika X = 0

b : Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Letak Geografis**

Wilayah yang menjadi basis penetapan lokasi transmigrasi pada tahun 1980 masih dikenal dengan kecamatan paguyaman namun pada perkembangannya dewasa ini lokasi yang menjadi penelitian adalah wilayah kecamatan wonosari karena pada transmigrasi bali berada dikecamatan wonosari, bukan lagi merupakan wilayah kecamatan paguyaman.

Wonosari merupakan salah satu kecamatan dalam wilayah hokum kabupaten baolemo yang merupakan pemekaran dari kecamatan paguyaman. Sejak saat itu wonosari dibentuk menjadi sebuah kecamatan baru dengan pertimbangan infrastruktur, SDA, dan SDM dimuat dalam peraturan daerah Nomor 74 Tahun 2001 tanggal 20 Desember pembentukan Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo.

Kecamatan wonosari merupakan salah satu dari 7 kecamatan yang ada di kabupaten boalemo, dilihat dari letak geografisnya, kecamatan wonosari berada antara Bujur  $0^{\circ} 37' 39,8''$  LU  $127^{\circ} 2' 48,9''$  BT lintang sampai  $0^{\circ} 35' 9''$  LU  $127^{\circ} 3' 47,8''$  BT. Kecamatan dengan luas wilayah  $235,88 \text{ km}^2$  ini berbatasan dengan kecamatan asparaga disebelah utara, kecamatan paguyaman disebelah timur, kecamatan paguyaman disebelah selatan serta kecamatan dulupi disebelah barat.

Wilayah kecamatan Wonosari merupakan perbukitan dan daratan. Dengan rata-rata ketinggian dari permukaan laut 58 m.

Secara administrative Kecamatan wonosari terdiri dari 14 desa yaitu Mekar Jaya, Harapan, Sukamaju, Bongo 2, Bongo 3, Pangea, Jati mulya, Triruku, Raharja, Dimito, Sukamulya, Saritani, Tanjung Harapan, Dulohupa.

**Tabel 4.1**

**Luas Wilayah Dan Presentase terhadap Luas Kecamatan Wonosari  
2019.**

| No              | Desa               | Luas<br>(Km <sup>2</sup> ) | Presentase Luas<br>(%) |
|-----------------|--------------------|----------------------------|------------------------|
| 1               | Mekar Jaya         | 34,13                      | 14,47                  |
| 2               | Harapan            | 10,24                      | 4,34                   |
| 3               | Suka Maju          | 5,54                       | 2,35                   |
| 4               | Bongo Dua          | 7,91                       | 3,35                   |
| 5               | Bongo Tiga         | 11,66                      | 4,94                   |
| 6               | Pangea             | 27,83                      | 11,8                   |
| 7               | Jati Mulya         | 5,78                       | 2,45                   |
| 8               | Tri Rukun          | 6,67                       | 2,83                   |
| 9               | Raharja            | 4,87                       | 2,07                   |
| 10              | Dimito             | 38,74                      | 16,42                  |
| 11              | Suka Mulya         | 7,14                       | 3,03                   |
| 12              | Saritani           | 64,68                      | 27,42                  |
| 13              | Tanjung<br>Harapan | 6,12                       | 2,60                   |
| 14              | Dulohupa           | 4,56                       | 1,93                   |
| <b>Wonosari</b> |                    | <b>235,88</b>              | <b>100</b>             |

Desa yang memiliki luas terbesar adalah desa Dinito dan Desa yang memiliki luas terkecil adalah Desa Dulohupa. Daerah kecamatan Wonosari sebagian besar merupakan daerah lereng/ punggung bukit. Menurut Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonosari Said Nikmatul Amri sebagian Besar desa di Wonosari adalah desa. Jika dilihat dari status hukumnya, maka 14 desa di Wonosari adalah definitive. Desa-desa di Kecamatan wonosari merupakan Desa swasembada.

#### **4.1.2 Letak Demografi**

Terjadinya kepadatan penduduk Indonesia membuat pemerintah bekerja keras untuk membuat suatu program yang dapat menyamaratakan penduduk, sehingga tidak terjadi ketimpangan penduduk. Persebaran penduduk yang merata dapat membantu pemerintah dalam mengembangkan suatu wilayah. Rakyat hendaknya diberikan pengertian bahwa apabila pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat tidak dapat dikontrol, maka pembangunan tidak akan tercapai. Negara Republik Indonesia mempunyai sumber daya alam yang kaya raya namun belum dikelola dengan baik oleh pemerintahan dan rakyatnya lambat laun akan memberikan hasil yang tidak memuaskan

Kecamatan Wonosari merupakan suatu kecamatan yang dapat dikategorikan sebagai daerah yang berpendudukan kurang padat. Kepadatan penduduk ini tidak sebanding dengan luas daerahnya. Jumlah penduduk yang demikian kurang ini, menarik perhatian pemerintah untuk melaksanakan program transmigrasi ke daerah tersebut. Karena luas wilayah masih sangat memungkinkan

untuk membuka lahan-lahan baru yang dapat dimanfaatkan dalam pengelolaan lahan pertanian yang potensial.

Pada tahun 1980 Gorontalo ditetapkan sebagai daerah tujuan transmigrasi, 300 KK dari provinsi Bali dikirim didaerah ini yang dahulu masih dikenal dengan kecamatan paguyaman namun pada perkembangan saat ini dikenal dengan Kecamatan Wonosari. Kedatangan transmigran ini secara otomatis menambah jumlah penduduk di Kecamatan Wonosari.

Penduduk yang mendiami Kecamatan Wonosari dewasa ini merupakan penduduk yang multietnik yang diri dari beberapa etnik (etnik Jawa, Minahasa, Bali, Gorontalo). Adapun Jumlah Penduduk Kecamatan Wonosari pada tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Jumlah Data Penduduk Sekecamatan Wonosari**

| No | Desa       | Jumlah Penduduk |      | Jumlah |
|----|------------|-----------------|------|--------|
|    |            | L               | P    |        |
| 1  | Mekar Jaya | 662             | 570  | 1232   |
| 2  | Harapan    | 1650            | 1606 | 3256   |
| 3  | Suka Maju  | 1112            | 1076 | 2188   |
| 4  | Bongo Dua  | 1046            | 938  | 1984   |
| 5  | Bongo Tiga | 977             | 916  | 1893   |
| 6  | Pangea     |                 |      |        |
| 7  | Jati Mulya | 832             | 815  | 1647   |
| 8  | Tri Rukun  | 515             | 493  | 1008   |
| 9  | Raharja    | 426             | 388  | 814    |
| 10 | Dimito     | 1160            | 1129 | 2289   |
| 11 | Suka Mulya | 771             | 637  | 1408   |

|               |                 |       |      |      |
|---------------|-----------------|-------|------|------|
| 12            | Saritani        |       |      |      |
| 13            | Tanjung Harapan | 479   | 453  | 932  |
| 14            | Dulohupa        | 546   | 489  | 1035 |
| <b>Jumlah</b> |                 | 10176 | 9510 |      |

**Tabel 4.3**

**Penduduk Berdasarkan Jenis Agama Sekecamatan Wonosari Tahun 2021**

| No            | Desa            | Jenis Agama |           |         |       |       |
|---------------|-----------------|-------------|-----------|---------|-------|-------|
|               |                 | Islam       | Protestan | Katolik | Hindu | Budha |
| 1             | Mekar Jaya      | 1231        | 0         | 1       | 0     | 0     |
| 2             | Harapan         | 2962        | 294       | 0       | 0     | 0     |
| 3             | Suka Maju       | 2187        | 1         | 0       | 0     | 0     |
| 4             | Bongo Dua       | 1860        | 118       | 6       | 0     | 0     |
| 5             | Bongo Tiga      | 1343        | 0         | 0       | 550   | 0     |
| 6             | Pangea          |             |           |         |       |       |
| 7             | Jati Mulya      | 1597        | 0         | 57      | 0     | 0     |
| 8             | Tri Rukun       | 107         | 41        | 10      | 850   | 0     |
| 9             | Raharja         | 504         | 0         | 0       | 310   | 0     |
| 10            | Dimito          | 2272        | 12        | 5       | 0     | 0     |
| 11            | Suka Mulya      | 1408        | 0         | 0       | 0     | 0     |
| 12            | Saritani        |             |           |         |       |       |
| 13            | Tanjung Harapan | 932         | 0         | 0       | 0     | 0     |
| 14            | Dulohupa        | 1035        | 0         | 0       | 0     | 0     |
| <b>Jumlah</b> |                 | 17438       | 466       | 79      | 1710  | 0     |

**4.1.3 Visi dan Misi Kantor Camat Wonosari**

- Visi

Visi pemerintah daerah untuk periode RPJMD 2017-2022 dengan visi bupati dan wakil bupati terpilih adalah “ KABUPATEN YANG DAMAI,

CERDAS, SEJAHTERA DALAM SUASANA YANG RELIGIUS  
TAHUN 2022”

- Misi

Misi dalam rangka mewujudkan visi pembangunan Kabupaten Boalemo yang telah ditetapkan diatas, maka ditetapkan misi pembangunan Kabupaten Boalemo 2017-2022 sebagai berikut;

- 1) Mewujudkan Kabupaten Boalemo yang damai
- 2) Mewujudkan Kabupaten Boalemo yang Cerdas
- 3) Mewujudkan Kabupaten yang Sejahtera
- 4) Mewujudkan Kabupaten yang Religius

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Uji Validitas Kuesioner**

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*corrected item- total correlation*) dengan  $r$  table dengan criteria jika nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  table dikatakan valid tetapi jika  $r$  hitung  $<$   $r$  table maka item dikatakan tidak valid. Nilai  $r$  table didapatkan dari table  $r$ . dalam penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) = 40, maka  $df$  yang digunakan =  $40-2= 38$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$ , maka didapatkan nilai  $r$  table = 0,312. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variable Perilaku Birokrasi (X).

**Tabel 4.5**

Uji validitas Variabel Perilaku Birokrasi (X)

| Item   | Corrected Item- Total Correlation | r table | Kriteria |
|--------|-----------------------------------|---------|----------|
| Item 1 | 0,855                             | 0,312   | Valid    |
| Item 2 | 0,812                             | 0,312   | Valid    |
| Item 3 | 0,747                             | 0,312   | Valid    |
| Item 4 | 0,744                             | 0,312   | Valid    |
| Item 5 | 0,546                             | 0,312   | Valid    |
| Item 6 | 0,822                             | 0,312   | Valid    |

Dari hasil output diatas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari r hitung maka semua item pernyataan tersebut adalah valid. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variable Kualitas pelayanan public (Y)

**Table 4.6**

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

| Item   | Corrected Item- Total Correlation | r table | Kriteria |
|--------|-----------------------------------|---------|----------|
| Item 1 | 0,489                             | 0,312   | Valid    |
| Item 2 | 0,615                             | 0,312   | Valid    |
| Item 3 | 0,566                             | 0,312   | Valid    |
| Item 4 | 0,674                             | 0,312   | Valid    |
| Item 5 | 0,647                             | 0,312   | Valid    |



|         |       |       |       |
|---------|-------|-------|-------|
| Item 6  | 0,713 | 0,312 | Valid |
| Item 7  | 0,544 | 0,312 | Valid |
| Item 8  | 0,602 | 0,312 | Valid |
| Item 9  | 0,388 | 0,312 | Valid |
| Item 10 | 0,725 | 0,312 | Valid |

Dari hasil output diatas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai  $r$  hitung maka semua item pernyataan tersebut adalah valid.

#### 4.2.2 Uji Reabilitas Kuesioner

pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Alpha Cronbach's* dengan criteria, jika *alpha cronbach's*  $> 0,60$  maka suatu konstruk reliable apabila nilai *alpha cronbach's*  $< 0,60$  maka suatu konstruk dikatakan tidak reliable.

Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk Variabel Perilaku Birokrasi (X)

**Tabel 4.7**

Reabilitas variabel perilaku birokrasi (X)

| Cronbach's Alpha | Jumlah Item |
|------------------|-------------|
| 0,846            | 6           |

Dari hasil output didapatkan nilai  $\alpha$  0,846  $> 0,60$  maka dapat dikatakan untuk konstruk perilaku birokrasi adalah reliable. Selanjutnya, adalah

hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk Variabel kualitas pelayanan Publik (Y).

**Table 4.8**

Reabilitas variabel kualitas pelayanan (Y)

| Cronbach's Alpha | Jumlah Item |
|------------------|-------------|
| 0,739            | 10          |

Dari hasil output didapatkan nilai alpha  $0,739 > 0,60$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk kualitas pelayanan public adalah reliable.

#### 4.2.3 Deskripsi Variabel Perilaku Birokrasi

Variabel perilaku birokrasi akan dijelaskan dengan menggunakan indicator variable yang telah ditentukan sebelumnya. Kuesioner penelitian untuk variable perilaku birokrasi disusun peneliti dalam bentuk 5 item pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Hasil jawaban kuesioner seperti pada table berikut:

**Tabel 4.9**

Tanggapan responden tentang Aparatur menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan dengan baik

| No | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentase |
|----|-----------------|-----------|------------|
| 5  | SS              | 11        | 28%        |
| 4  | S               | 17        | 43%        |
| 3  | KS              | 7         | 18%        |

|       |     |    |      |
|-------|-----|----|------|
| 2     | TS  | 2  | 5%   |
| 1     | STS | 3  | 8%   |
| TOTAL |     | 40 | 100% |

untuk responden yang menjawab sangat setuju sebesar 28%, Untuk responden yang menjawab kurang setuju ada 18%, responen yang menjawab tidak setuju ada 5%, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8%.

**Tabel 4.10**

Tamggapan responden tentang Aparatur menyelesaikan tugas tepat dan cepat

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentase |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 9         | 23%        |
| 4     | S               | 12        | 30%        |
| 3     | KS              | 6         | 15%        |
| 2     | TS              | 5         | 13%        |
| 1     | STS             | 5         | 20%        |
| TOTAL |                 | 40        | 100%       |

Dilihat bahwa dari 40 responden yang menjadi responden penelitian paling banyak 30% yang menyatakan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu. Kemudian untuk responden yang menjawab sangat setuju sebesar 23%. Untuk respopnden yang menjawab kurang setuju ada 15%. Dan responden yang menjawab tidak setuju ada 13%. Kemudian responden yang menjawab sangat tidsk setuju sebanyak 20%.

**Tabel 4.11**

Tanggapan responden tentang Kegiatan rekreasi bagi aparatur setahun sekali

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentase |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 11        | 28%        |
| 4     | S               | 16        | 40%        |
| 3     | KS              | 6         | 15%        |
| 2     | TS              | 3         | 8%         |
| 1     | STS             | 4         | 10%        |
| TOTAL |                 | 40        | 100%       |

Dilihat bahwa dari 40 orang yang menjadi responden penelitian paling banyak 40% yang menyatakan setuju dengan adanya kegiatan rekreasi bagi aparatur setahun sekali. Kemudian untuk responden yang menjawab sangat setuju 11% dan yang menjawab kurang setuju sebesar 40%. Untuk responden yang menjawab kurang setuju ada 15%. Dan yang menjawab tidak setuju ada 8%. Kemudian yang menjawab sangat tidak setuju ada 10%.

**Tabel 4.12**

Tanggapan responden tentang Pemberian insentif bagi aparatur diluar prestasi kerja

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentase |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 9         | 23%        |
| 4     | S               | 15        | 38%        |
| 3     | KS              | 6         | 44%        |
| 2     | TS              | 9         | 10%        |
| 1     | STS             | 6         | 15%        |
| TOTAL |                 | 40        | 100%       |

Dilihat bahwa dari 40 orang yang menjadi responden penelitian yang paling banyak 44%, dan yang menjawab kurang setuju . untuk responden yang menjawab setuju ada sebanyak 23%. Dan untuk responden yang menjawab setuju sebanyak 38%. Dan menjawab yang menjawab tidak setuju 10%. Kemudian yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 15%.

**Tabel 4.13**

Tanggapan responden tentang Aparatur sudah berpengalaman dalam melakukan tugas dan fungsinya

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentase |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 10        | 25%        |
| 4     | S               | 15        | 38%        |
| 3     | KS              | 6         | 15%        |
| 2     | TS              | 7         | 18%        |
| 1     | STS             | 2         | 5%         |
| TOTAL |                 | 36        | 100%       |

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden penelitian paling banyak 38% yang Aparatur sudah berpengalaman dalam melakukan tugas dan fungsinya. Kemudian yang menjawab sangat setuju sebesar 25%. Dan untuk responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 15%. Dan untuk responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 18%. Dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5%

**Tabel 4.14**

Tanggapan responden tentang Permasalahan pekerjaan apartur dapat diselesaikan dengan baik

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 11        | 28%        |
| 4     | S               | 19        | 48%        |
| 3     | KS              | 4         | 10%        |
| 2     | TS              | 3         | 8%         |
| 1     | STS             | 3         | 8%         |
| Total |                 | 40        | 100%       |

Dilihat dari 40 responden penelitian yang paling banyak 48% yang menyatakan setuju dengan Permasalahan pekerjaan apartur dapat diselesaikan dengan baik. Kemudian yang menjawab sangat setuju sebesar 28%. Dan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 10%. Dan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 8%. Kemudian yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 8%.

#### **4.2.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik**

Kuesioner penelitian dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ada pada teori penunjang variabel kualitas pelayanan publik. Untuk menjelaskan lebih singkat namun, informatis peneliti akan mendeskripsikan jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan publik seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.15**

Tanggapan responden tentang Tersedia ruang tunggu

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 18        | 45%        |
| 4     | S               | 22        | 55%        |
| 3     | KS              | 0         | 0%         |
| 2     | TS              | 0         | 0%         |
| 1     | STS             | 0         | 0%         |
| Total |                 | 40        | 100%       |

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden penelitian yang paling banyak 55% yang menyatakan setuju tersedianya ruang tunggu. Sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebesar 45%.

**Tabel 4.16**

Tanggapan responden tentang Tersedia tempat informasi

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 7         | 18%        |
| 4     | S               | 28        | 70%        |
| 3     | KS              | 5         | 13%        |
| 2     | TS              | 0         | 0%         |
| 1     | STS             | 0         | 0%         |
| Total |                 | 40        | 100%       |

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden penelitian yang paling banyak 70% yang menyatakan setuju tersediakanya tempat informasi. Dan

kemudian yang menjawab sangat setuju sebesar 18%.Dan menjawab kurang setuju sebesar 13%.

**Tabel 4.17**

Tanggapan responden tentang Kecepatan, ketepatan, dan pelayanan yang ramah

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 6         | 15%        |
| 4     | S               | 25        | 63%        |
| 3     | KS              | 9         | 23%        |
| 2     | TS              | 0         | 0%         |
| 1     | STS             | 0         | 0%         |
| Total |                 | 40        | 100%       |

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden yang paling banyak 63% yang menyatakan setuju dengan kecepatan, ketepatan,dan pelayanan yang ramah. Kemudian yang menjawab sangat setuju sebesar 15%.Dan menjawab kurang setuju sebesar 23%.

**Tabel 4.18**

Tanggapan responden tentang Prosedur pelayanan cepat dan tepat

| No | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|----|-----------------|-----------|------------|
| 5  | SS              | 6         | 15%        |
| 4  | S               | 30        | 75%        |
| 3  | KS              | 4         | 10%        |
| 2  | TS              | 0         | 0%         |
| 1  | STS             | 0         | 0%         |



|       |    |      |
|-------|----|------|
| Total | 40 | 100% |
|-------|----|------|

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden penelitian yang paling banyak 75% yang menyatakan setuju prosedur pelayanan cepat dan tepat. Yang menjawab sangat setuju sebesar 15%.Kemudian yang menjawab kurang setuju 10%.

**Tabel 4.19**

Tanggapan responden tentang kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan masyarakat

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 9         | 23%        |
| 4     | S               | 23        | 58%        |
| 3     | KS              | 8         | 20%        |
| 2     | TS              | 0         | 0%         |
| 1     | STS             | 0         | 0%         |
| Total |                 | 40        | 100%       |

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden penelitian yang paling banyak 58% yang menyatakan setuju dengan Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Dan yang menjawab sangat setuju sebesar 23%. Kemudian yang menjawab kurang setuju sebesar 20%.

**Tabel 4.20**

Tanggapan responden tentang memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 5         | 13%        |
| 4     | S               | 33        | 83%        |
| 3     | KS              | 2         | 5%         |
| 2     | TS              | 0         | 0%         |
| 1     | STS             | 0         | 0%         |
| Total |                 | 40        | 100%       |

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden penelitian yang paling banyak 83% yang menyatakan setuju Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dan yang menjawab sangat setuju sebesar 13%. Kemudian yang menjawab kurang setuju sebesar 5%.

**Tabel 4.21**

Tanggapan responden tentang Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 10        | 25%        |
| 4     | S               | 30        | 75%        |
| 3     | KS              | 0         | 0%         |
| 2     | TS              | 0         | 0%         |
| 1     | STS             | 0         | 0%         |
| Total |                 | 40        | 100%       |

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden penelitian yang paling banyak 75% yang menyatakan setuju Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat. Kemudian yang menjawab sangat setuju sebesar 28%.

**Tabel 4.22**

Tanggapan responden tentang komunikasi yang efektif dengan masyarakat

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 8         | 20%        |
| 4     | S               | 28        | 70%        |
| 3     | KS              | 4         | 10%        |
| 2     | TS              | 0         | 0%         |
| 1     | STS             | 0         | 0%         |
| Total |                 | 40        | 100%       |

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden penelitian yang paling banyak 70% yang menyatakan setuju dengan Komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Kemudian yang menjawab sangat setuju sebesar 20%. Dan yang menjawab kurang setuju sebesar 10%

**Tabel 4.23**

Tanggapan responden tentang selalu memberikan perhatian setulus hati dalam melayani masyarakat

| No | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|----|-----------------|-----------|------------|
| 5  | SS              | 11        | 28%        |
| 4  | S               | 27        | 68%        |
| 3  | KS              | 2         | 5%         |

|       |     |    |      |
|-------|-----|----|------|
| 2     | TS  | 0  | 0%   |
| 1     | STS | 0  | 0%   |
| Total |     | 40 | 100% |

Dilihat dari 40 orang yang menjadi responden penelitian yang paling banyak 68% yang menyatakan Selalu memberikan perhatian setulus hati dalam melayani masyarakat. Dan yang menjawab sangat setuju 28%. Kemudian yang menjawab kurang setuju sebesar 5%.

**Tabel 4.24**

Tanggapan responden tentang perhatian pribadi dari pegawai kepada masyarakat

| No    | Pilihan Jawaban | Frekuensi | Presentasi |
|-------|-----------------|-----------|------------|
| 5     | SS              | 5         | 13%        |
| 4     | S               | 30        | 75%        |
| 3     | KS              | 5         | 13%        |
| 2     | TS              | 0         | 0%         |
| 1     | STS             | 0         | 0%         |
| Total |                 | 40        | 100%       |

Dilihat dari 40 orang yang mejadi responden penelitian yang paling banyak 75% yang menyatakan bahwa setuju perhatian pribadi dari pegawai kepada masyarakat. Yang menjawab sangat setuju sebesar 13%.Dan yang menjawab kurang setuju sebesar 22%.Kemudian yang menjawab tidak setuju 5%.

### 4.3 Hasil Uji Hipotesis

Langkah pertama yang dilakukan mencari nilai keeratan hubungan (korelasi) antara perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo. Untuk itu digunakan rumus *pearson product moment correlation* dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 25. Adapun hasil tersebut adalah sebagai berikut.

Dengan menggunakan analisis korelasi sebagaimana tampak pada tabel korelasi tersebut terlihat bahwa besaran korelasi  $r = -0,510$ , dengan tingkat signifikan 0,05 dan jumlah N atau sampel sebesar 40 orang. Dengan demikian,  $r$  hasil perhitungan adalah  $-0,510$ . Dengan demikian besarnya nilai keeratan hubungan (korelasi) antara perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo yakni  $-0,510$ . Selanjutnya untuk mengetahui kategori nilai korelasi ini, maka harus dibandingkan dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (pada tabel 3.3) sehingga dapat diketahui bahwa nilai keeratan hubungan (korelasi) antara perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan, termasuk kategori keeratan hubungan sedang. Hal ini berarti bahwa perilaku birokrasi memiliki hubungan yang sedang terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo

**Tabel 2.25****Korelasi (*correlation*)**

|                           |                     | Perilaku birokrasi | Kualitas pelayanan publik |
|---------------------------|---------------------|--------------------|---------------------------|
| Perilaku birokrasi        | Pearson Correlation | 1                  | -.510**                   |
|                           | Sig. (2-tailed)     |                    | .001                      |
|                           | N                   | 40                 | 40                        |
| Kualitas pelayanan public | Pearson Correlation | -.510**            | 1                         |
|                           | Sig. (2-tailed)     | .001               |                           |
|                           | N                   | 40                 | 40                        |

Analisis regresi sederhana merupakan ramalan atau memprediksi variabel perilaku birokrasi (variabel X) apabila kualitas pelayanan publik (variabel Y) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian yaitu perilaku birokrasi (variabel X) dan kualitas pelayanan (variabel Y), didapatkan hasil sebagai berikut

**Tabel 4.26****coefficients**

|       |   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|-------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |   | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| Model | 1 | (Constant)                  | 47.109     | 1.720                     | 27.387 | .000 |

|  |                    |       |         |       |        |      |
|--|--------------------|-------|---------|-------|--------|------|
|  | Perilaku Birokrasi | -.276 | 0,05347 | -.501 | -3.566 | .001 |
|--|--------------------|-------|---------|-------|--------|------|

Pada tabel coefficients terlihat hasil koefisien sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo, dan dapat diketahui pula persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b \cdot X$$

$$Y = 47.109 + -0,276 \cdot X$$

Konstanta sebesar 40.109 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari perilaku birokrasi (variabel X), maka nilai kualitas pelayanan (Variabel Y) adalah 40,109. Keofisien regresi sebesar -0,276, menyatakan bahwa setiap penambahan satu skor atau nilai perilaku birokrasi (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar -0,276.

Uji t untuk menguji signifikan konstanta dan variabel kualitas pelayanan (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari perilaku birokrasi (variabel X) terhadap Kualitas pelayanan (variabel Y) sebagai berikut.

Hipotesis yang diajukan adalah:

H0 : Perilaku Birokrasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik

H1 : Perilaku Birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikan regresi sederhana bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ( $0,05 \leq \text{Sig}$ ), maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya tidak signifikan
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ( $0,05 \geq \text{Sig}$ ), maka H1 diterima dan H0 ditolak, artinya signifikan

Keputusan Pengujian:

Terlihat bahwa kolom *Sig* (signifikan) pada tabel 4.25 coefficients variabel XY ternyata nilai probabilitas  $\text{Sig} = 0,001$  lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 0,001$ , maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian dapat diputuskan bahwa:

H1 : Perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo.

#### **4.4 Pembahasan penelitian**

Pemerintah Kecamatan Wonosari dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini berkaitan dengan perilaku birokrasi diharapkan mampu memberikan pelayanan prima sehingga masyarakat puas dengan kinerja aparat Kecamatan. Wujud penerapan perilaku birokrasi yang dilakukan di Kecamatan Wonosari meliputi kemampuan, kebutuhan, pengalaman. Keberhasilan dalam mengemban amanah itu sangat ditentukan perilaku birokrasi itu sendiri agar



pelayanan bisa berjalan sesuai dengan kehendak baik itu kebutuhan masyarakat dan juga visi misi yang ada di Kecamatan Wonosari. Salah satu masalah yang ditemui dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah perilaku birokrasi dari pemerintah kecamatan dimana masih banyak keluhan dari masyarakat yang mereka tidak inginkan.

Dengan demikian pelayanan masyarakat di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo, masih terdapat keluhan dari warga masyarakat selaku penerima pelayanan. Hasil penelitian yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa masih terdapatnya keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima karena masih ada oknum pegawai yang kadang-kadang menunda penyelesaian pekerjaannya. Hasil uji statistik tentang pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo. Dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.27**

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .501 <sup>a</sup> | .251     | .231              | 2.757.997                  |

a. Predictors: (Constant), Perilaku Birokrasi

b. Dependent variabel : kualitas pelayanan publik

Pada tabel 4.27 model summary, terlihat bahwa perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Wonosari

Kabupaten Boalemo. Pengaruh ini dapat dilihat hasil perhitungan R square, yang menunjukkan nilai sebesar 0,251 atau 25,1%. Jika nilai ini (0,251) diinterpretasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka berada kategori rendah (interpretasi koefisien korelasi, pada tabel 3.3). nilai tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo adalah sebesar 0,251 atau 25,1% dan sisanya 0,749 (74,9%) berasal dari variabel lain diluar penelitian.

Perilaku juga dibutuhkan dalam administrasi publik. Perilaku dapat dijadikan sebagai pedoman dan pengarahan tentang apa yang seharusnya dilakukan oleh setiap aparat birokrasi dalam melaksanakan suatu kebijakan politik, dan sekaligus juga diterapkan sebagai standar dalam menilai apakah perilaku birokrasi dalam menjalankan aturan-aturan birokrasi dapat dikatakan baik ataukah buruk. Hariandja Denny (1999:44) dalam jurnal *ACADEMICA Fisip Untad* Vol.03 No.02 Oktober 2011 menyatakan definisi birokrasi pemerintah publik dalam menjalankan fungsi-fungsi negara dalam menyagomi warganya sebagai sekumpulan tugas dan jabatan yang terorganisasi secara formal, yang saling berhubungan dalam jenjang kompleks dibawah pembuat tugas atau peran formal. Artinya Perilaku birokrasi pemerintahan harus mengkomodasi dan menyalurkan kepentingan rakyat berbagai kebijakan yang sesuai dengan kepentingan umum dan arahkan membangun partisipasi masyarakat dalam mendukung dan mengelola kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang berpola pada hubungan keduanya.

Adapun faktor yang menyebabkan para birokrasi melakukan suatu perilaku penyimpangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur pemerintahan terkadang mengabaikan prinsip-prinsip etika sehingga muncullah mal-administrasi. Ada 2 faktor yang menyebabkan munculnya mal-administrasi yaitu (1) faktor internal adalah faktor yang ada pada diri pribadi seorang untuk melakukan tindakan mal-administrasi seperti: niat, dorongan, maupun kemauan yang tumbuh dalam diri pribadi seseorang. Kemudian (2) faktor eksternal adalah faktor yang berada diluar diri manusia yang melakukan suatu tindakan mal-administrasi seperti, lemahnya pengawasan, lemahnya peraturan maupun lingkungan kerja yang memungkinkan kesempatan untuk melakukan tindakan mal-administrasi.

Salah satu tingkat kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur pemerintahan tergantung pada tingkat kualitas sumber daya pegawai, oleh karena itu tuntutan dari pemerintah di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo diharapkan dapat mengerjakan tugas secara profesional dan akuntabel. Diperlukannya suatu kemampuan memberi pelayanan publik dengan cepat, tepat dan adil.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

Perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo didapatkan nilai sig sebesar 0,001 sedangkan nilai  $\alpha$  adalah 0,005. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig 0,001 masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  0,05. Maka dari itu simpulkan bahwa terdapat pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo. Besaran pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo adalah sebesar 0,251 atau 25,1%. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Perilaku birokrasi dikaterogikan masih lemah dalam membuat aparat bekerja dalam memberikan pelayanan publik. Masalah kualitas pelayanan tidak akan pernah terlepas dari sebuah kerja pegawai yang profesional, untuk menghasilkan kualitas pelayanan kerja yang memuaskan maka perlu memperbaiki perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik, secara praktis operasional mempunyai perananan yang strategi yakni membangun partisipasi masyarakat.

## **5.2 Saran**

Saran yang dapat digunakan untuk peneliti selanjutnya adalah dapat menambahkan indikator-indikator lain yang mengukur pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan. Kemudian, saran untuk Kantor Camat Wonosari yang didapatkan peneliti selama melakukan observasi penelitian adalah dilihat dari indikator perilaku yang berpengaruh terhadap kualitas pelayan kurang dari 50% oleh itu menunjukkan bahwa perilaku birokrasi merupakan variabel yang cukup penting untuk dianalisis sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Ismaya Indri. 2019. Budaya 5S Sebagai wujud Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di SMK SMA Padang. *Jurnal Ilmu Adminstrasi*, vol 12, nomor 2.
- Fajriah, Ulfa Rafika. Razak, Muhammad Rais Rahmat. 2020. Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA*, Vol 8, Nomor 1.
- Fikri, Sirhan. Wiyani, Wah,yu. Suwandar, agung. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayann Terhadap Kepuasan pelanggan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen vol 3. No 1*
- Id.m.wikipedia.org
- Irham, Muhamaad. 2021. Perilaku Birokrat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Salubarani Kecamatan Gandangbatu Sillanan Kabupaten Tana Toraja. Hasil penelitian. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Kahimponginneselsady, Ismail sumam pow, stefanus sampe. Perilaku birokrasi perangkat kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan public di era pandemic l covid-19. *Jurnal Governance vol.1. no 2,2021*.
- Karinda, Kisman. Zaman, Wildan. 2021. Pengaruh Birokrasi Terhadap Kualitas pelayana n Kependudukan. *Jurnal of Government Insight*, vol 1, nomor 1.
- Kuspini ani. 2021. pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas cantigi kabupaten indramayu. *Jurnal ilmiah multidisiplin indonesia vol 2*
- Mustafa, Delly. 2013. Birokrasi Pemerintahan. Makasar : ALFABETA cv

- Putra, M Ilham Eka. 2016. Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Admintrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makasari. Hasil Penelitian. Universitas Hassanudin.
- Riduwan. 2007. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung. ALFABETA, CV
- Riduwan. 2010. Metode dan teknik Menyusun Tesis. Bandung. ALFABETA, CV
- Siahaan, matdio. 2017. Pengaruh pengalaman kerja dan motivasi kerja pegawai pajak terhadap kualitas pelayanan pelayanan. *Jurnal kajian ilmiah vol 17. No 3*
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2014. Proses Legislatif. Semarang : PT Refika Aditama

## LEMBAR KUESIONER

Kami memohon kesediaan saudara/I untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai“ **Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dikantor Camat Wonosari**”. Atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner, kami mengucapkan terima kasih.

### I. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

### II. Petunjuk Pengisian

Pada setiap nomor pertanyaan (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan Jawaban.

SS : Sangat Setuju ( Bobot 5)

S : Setuju (Bobot 4)

KS : Kurang Setuju (Bobot 3)

TS : Tidak setuju (Bobot 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (Bobot 1)

### A. PERILAKU BIROKRASI



| No | Indikator  | Pernyataan  | SS<br>(5) | S<br>(4) | KS<br>(3) | TS<br>(2) | STS<br>(1) |
|----|------------|---|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 1  | Kemampuan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aparatur menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan dengan baik</li> <li>Aparatur menyelesaikan tugas tepat dan cepat</li> </ul>                      |           |          |           |           |            |
| 2  | Kebutuhan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kegiatan rekreasi bagi aparatur setahun sekali</li> <li>Pemberian insentif bagi aparatur diluar prestasi kerja</li> </ul>                          |           |          |           |           |            |
| 3  | Pengalaman | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aparatur sudah berpengalaman dalam melakukan tugas dan fungsinya</li> <li>Permasalahan pekerjaan apartur dapat diselesaikan dengan baik</li> </ul> |           |          |           |           |            |

### B. Kualitas Pelayanan Publik

| No | Indicator | Pertanyaan | SS | S | KS | TS | STS |
|----|-----------|------------|----|---|----|----|-----|
|----|-----------|------------|----|---|----|----|-----|

|   |               |  | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
|---|---------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | BuktiLangsung | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia ruang tunggu</li> <li>• Tersedia tempat informasi</li> </ul>   |     |     |     |     |     |
| 2 | Keandalan     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan, ketepatan, dan pelayanan yang ramah</li> <li>• Prosedur pelayanan cepat dan tepat</li> </ul>   |     |     |     |     |     |
| 3 | Ketanggapan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan masyarakat</li> <li>• Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat</li> </ul> |     |     |     |     |     |
| 4 | Jaminan       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat</li> <li>• Komunikasi yang efektif dengan masyarakat</li> </ul>                       |     |     |     |     |     |
| 5 | Empati        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selalu memberikan perhatian setulus hati dalam melayani masyarakat</li> <li>• perhatian pribadi dari pegawai kepada masyarakat</li> </ul>         |     |     |     |     |     |

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |       |        | TOTAL  |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
|       |                     | Y001         | Y002   | Y003   | Y004   | Y005   | Y006   | Y007   | Y008   | Y009  | Y010   |        |
| Y001  | Pearson Correlation | 1            | .385*  | .068   | .168   | .253   | .458** | -.029  | .216   | .258  | .202   | .489** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .014   | .676   | .300   | .116   | .003   | .858   | .181   | .108  | .211   | .001   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Y002  | Pearson Correlation | .385*        | 1      | .153   | .252   | .284   | .317*  | .370*  | .409** | .144  | .367*  | .615** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .014         |        | .347   | .117   | .076   | .046   | .019   | .009   | .376  | .020   | .000   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Y003  | Pearson Correlation | .068         | .153   | 1      | .623** | .195   | .400*  | .137   | .162   | -.047 | .555** | .566** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .676         | .347   |        | .000   | .228   | .011   | .398   | .318   | .775  | .000   | .000   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Y004  | Pearson Correlation | .168         | .252   | .623** | 1      | .218   | .559** | .139   | .152   | .038  | .867** | .674** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .300         | .117   | .000   |        | .177   | .000   | .392   | .349   | .817  | .000   | .000   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Y005  | Pearson Correlation | .253         | .284   | .195   | .218   | 1      | .467** | .412** | .427** | .280  | .238   | .647** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .116         | .076   | .228   | .177   |        | .002   | .008   | .006   | .080  | .139   | .000   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Y006  | Pearson Correlation | .458**       | .317*  | .400*  | .559** | .467** | 1      | .175   | .305   | .048  | .607** | .713** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .003         | .046   | .011   | .000   | .002   |        | .279   | .056   | .770  | .000   | .000   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Y007  | Pearson Correlation | -.029        | .370*  | .137   | .139   | .412** | .175   | 1      | .536** | .340* | .231   | .544** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .858         | .019   | .398   | .392   | .008   | .279   |        | .000   | .032  | .152   | .000   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Y008  | Pearson Correlation | .216         | .409** | .162   | .152   | .427** | .305   | .536** | 1      | .200  | .186   | .602** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .181         | .009   | .318   | .349   | .006   | .056   | .000   |        | .215  | .251   | .000   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Y009  | Pearson Correlation | .258         | .144   | -.047  | .038   | .280   | .048   | .340*  | .200   | 1     | .098   | .388*  |
|       | Sig. (2-tailed)     | .108         | .376   | .775   | .817   | .080   | .770   | .032   | .215   |       | .547   | .013   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Y010  | Pearson Correlation | .202         | .367*  | .555** | .867** | .238   | .607** | .231   | .186   | .098  | 1      | .725** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .211         | .020   | .000   | .000   | .139   | .000   | .152   | .251   | .547  |        | .000   |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| TOTAL | Pearson Correlation | .489**       | .615** | .566** | .674** | .647** | .713** | .544** | .602** | .388* | .725** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .001         | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .013  | .000   |        |
|       | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability Statistics

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |
| .793       | 10         |

## Correlations

|       |                     | X01    | X02    | X03    | X04    | X05    | X06    | TOTAL  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X01   | Pearson Correlation | 1      | .462** | .756** | .377*  | .440** | .933** | .855** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | .003   | .000   | .016   | .005   | .000   | .000   |
|       | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     |
| X02   | Pearson Correlation | .462** | 1      | .520** | .935** | .215   | .406** | .812** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .003   |        | .001   | .000   | .183   | .009   | .000   |
|       | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     |
| X03   | Pearson Correlation | .756** | .520** | 1      | .311   | .186   | .645** | .747** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .001   |        | .051   | .251   | .000   | .000   |
|       | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     |
| X04   | Pearson Correlation | .377*  | .935** | .311   | 1      | .234   | .365*  | .744** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .016   | .000   | .051   |        | .146   | .020   | .000   |
|       | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     |
| X05   | Pearson Correlation | .440** | .215   | .186   | .234   | 1      | .478** | .546** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .005   | .183   | .251   | .146   |        | .002   | .000   |
|       | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     |
| X06   | Pearson Correlation | .933** | .406** | .645** | .365*  | .478** | 1      | .822** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .009   | .000   | .020   | .002   |        | .000   |
|       | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     |
| TOTAL | Pearson Correlation | .855** | .812** | .747** | .744** | .546** | .822** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

|            |            |
|------------|------------|
| Cronbach's |            |
| Alpha      | N of Items |
| .846       | 6          |

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .501 <sup>a</sup> | .251     | .231              | 2.75797                    |

a. Predictors: (Constant), PERILAKU BIROKRASI

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 96.732         | 1  | 96.732      | 12.717 | .001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 289.043        | 38 | 7.606       |        |                   |
|       | Total      | 385.775        | 39 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), PERILAKU BIROKRASI

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)         | 47.109                      | 1.720      |                           | 27.387 | .000 |
|       | PERILAKU BIROKRASI | -.276                       | .077       | -.501                     | -3.566 | .001 |

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

### Correlations

|                    |                     | Perilaku birokrasi | Kualitas pelayanan publik |
|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------------|
| Perilaku birokrasi | Pearson Correlation | 1                  | -.510**                   |

|                           |                     |         |      |
|---------------------------|---------------------|---------|------|
|                           | Sig. (2-tailed)     |         | .001 |
|                           | N                   | 40      | 40   |
| Kualitas pelayanan publik | Pearson Correlation | -.510** | 1    |
|                           | Sig. (2-tailed)     | .001    |      |
|                           | N                   | 40      | 40   |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RIS  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONT  
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo L.L.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin N  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapeneliti

Nomor : 3709/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021

Lampiran :-

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Badan KESBANGPOL Kabupaten Boalemo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Menjanta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangk  
Skripsi, kepada :

Nama Mahasiswa : Elvin Rahim  
NIM : S2118026  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT WONOSARI KABUPATEN E  
Judul Penelitian : PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT  
KABUPATEN BOALEMO

Atas kebijaksanaan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 18 November  
Ketua

  
Zulham, Ph.D  
NIDN 0911108104



# PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO KANTOR KESBANG POL & LINMAS

Alamat : JL. Sultan Hurudji Desa Modelomo Kec. Tilamuta Kab. Boalemo

## REKOMENDASI

Nomor : 070/KesbangPol/09/II/2022

Kepala Kantor Kesbang Pol Kabupaten Boalemo, setelah membaca Surat dari Ketua Lemlit Universitas Ichsan Gorontalo, Nomor : 3709/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021 Tanggal 18 November 2021 perihal Permohonan Penelitian maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : Elvin Rahim  
NIM : S2118026  
Fak/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Illmu Pemerintahan  
Alamat : Desa Raharja Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo  
Judul Penelitian : "Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo"  
Lokasi Penelitian : Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo  
Waktu : 1 (Satu) Bulan Terhitung sejak tanggal 02 Februari s.d 02 Maret 2022

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama mengadakan Penelitian agar menjaga keamanan dan ketertiban, serta melapor kepada Pemerintah setempat yang menjadi obyek penelitian.
2. Tidak dibenarkan menggunakan rekomendasi ini untuk kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan Penelitian.
3. Setelah melakukan Penelitian agar menyampaikan 1 eksemplar laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kab. Boalemo Cq. Kepala Kantor Kesbang PolKab. Boalemo
4. Surat rekomendasi ini akan dicabut kembali atau dinyatakan tidak berlaku apabila peneliti tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Tilamuta, 28 Januari 2022

A.n KEPALA KANTOR KESBANG POL  
KABUPATEN BOALEMO  
KASIE POLITIK & HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

  
SRI HASTUTY AMR, SE  
NIP. 19781229 200701 2 008

### Tembusan

1. Yth. Bupati Boalemo (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Lemlit Unisan Gorontalo
3. Yth. Camat Wonosari Kabupaten Boalemo
4. Yang Bersangkutan  
Arsip





# PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO KECAMATAN WONOSARI

*Jalan Trans Bongo II Kode Pos 96262*

## REKOMENDASI

Nomor : 070 /KWNS/ 36 /II/2022

Dasar : Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesbang Kabupaten Boalemo Nomor :070/Kesbangpol/09/I/2022 Tanggal 28 Januari 2022 Tentang Rekomendasi Penelitian.

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Lukman Amu, SPd,MM

Nip : 19670513 199101 1 003

Jabatan : Camat Wonosari

Alamat : Desa Bongo Dua Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo

Dengan ini memberikan rekomendasi Kepada :

Nama : Elvin Rahim

NPM : S2118026

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Alamat : Desa Raharja Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo

Untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Wonosari mulai tanggal 02 Februari 2022 sampai 02 Maret 2022 dengan judul "**Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo.**"

Demikian Rekomendasi diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Wonosari, 07 Februari 2022

Camat Wonosari

  
  
**LUKMAN AMU, S.Pd. MM**  
Nip: 19670513 199101 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**  
Nomor : 204/FISIP-UNISAN/S-BP/IX/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP  
NIDN : 0924076701  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : ELVIN RAHIM  
NIM : S2118026  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Penilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo


Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 11%. berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,

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

Gorontalo, 09 September 2022  
Tmn Verifikasi,

  
**Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP**  
NIDN: 0924076701

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin



Similarity Report ID: oid:25211:21922122

PAPER NAME

SKRIPSI\_S2118026\_ELVIN RAHIM\_PENG  
ARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANT  
O

AUTHOR

S2118026 ELVIN RAHIM

WORD COUNT

9427 Words

CHARACTER COUNT

60941 Characters

PAGE COUNT

72 Pages

FILE SIZE

157.4KB

SUBMISSION DATE

Sep 9, 2022 1:04 PM GMT+8

REPORT DATE

Sep 9, 2022 1:05 PM GMT+8

● 11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

**11% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 11% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

## TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b><br>Internet     | 3%  |
| 2 | <b>repository.unhas.ac.id</b><br>Internet         | 1%  |
| 3 | <b>thesis.binus.ac.id</b><br>Internet             | 1%  |
| 4 | <b>repository.uin-suska.ac.id</b><br>Internet     | 1%  |
| 5 | <b>portal.boalemokab.go.id</b><br>Internet        | <1% |
| 6 | <b>digilib.uinsby.ac.id</b><br>Internet           | <1% |
| 7 | <b>kucing-catfyf3ana.blogspot.com</b><br>Internet | <1% |
| 8 | <b>sangpujanggakecil.blogspot.com</b><br>Internet | <1% |

|    |   |                 |     |
|----|---|-----------------|-----|
| 9  | abdulkadir.blog.uma.ac.id   | Internet        | <1% |
| 10 | penerbitbuku.id   | Internet        | <1% |
| 11 | scribd.com  | Internet        | <1% |
| 12 | 123dok.com  | Internet        | <1% |
| 13 | core.ac.uk  | Internet        | <1% |
| 14 | docobook.com  | Internet        | <1% |
| 15 | Dwi Yulis Susanto. "Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Need for A... | Crossref        | <1% |
| 16 | adoc.pub  | Internet        | <1% |
| 17 | LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-08-28                         | Submitted works | <1% |

## **BIODATA MAHASISWA**

Nama : Elvin Rahim

Nim : S2118026

Tempat/Tanggal Lahir : Bongo II/31 Januari 2001

Jenis Kelamin : Laki-laki

Golongan Darah : O

Alamat : Jln Kartini

Desa : Raharja

Kecamatan : Wonosari

Kabupaten : Boalemo

Provinsi : Gorontalo

Agama : ISLAM

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

### **Riwayat pendidikan**

SD : SDN 21 Wonosari (2012)

SMP : SMPN 07 Wonosari (2015)

SMK : SMAN 01 Wonosari (2018)

**Alamat E-mail : elvinrahim99@gmail.com**