

# **PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**ROMUAL PARASIAN SIAHAAN**

**NIM. 105030500111034**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

**MALANG**

**2014**

## MOTTO

NEVER UNDERESTIMATE WHAT YOU CAN ACCOMPLISH,

WHEN YOU BELIEVE IN YOURSELF

ANYTHING CAN HAPPEN

NEVER GIVE UP

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



I CAN DO ALL THINGS

THROUGH CHRIST

WHO STRENGTHENS ME

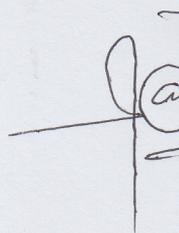
(PHILLIPIANS 4 : 13)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-I) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 16 Juni 2014

  
  
**Romual Parasian Siahaan**  
**NIM. 105030500111034**

## Tanda Persetujuan Skripsi

Judul : Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang

Disusun Oleh : Romual Parasian Siahaan

NIM : 105030500111034

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Minat : Adminitrasi Pemerintahan

Malang, Juni 2014

### KOMISI PEMBIMBING

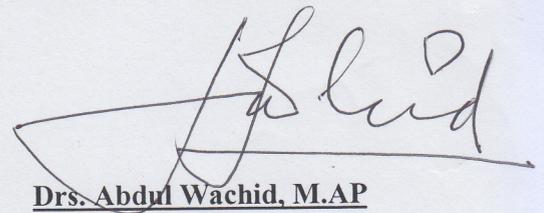
**Ketua**



Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si

NIP. 19610202 198503 1 006

**Anggota**



Drs. Abdul Wachid, M.AP

NIP. 19561209 198703 1 008

## TANDA PENGESAHAN

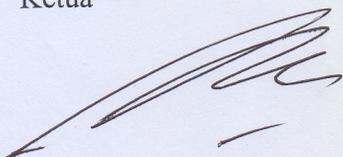
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 08 Juli 2014  
Jam : 10.00 WIB  
Skripsi atas nama : Romual Parasian Siahaan  
Judul : Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang

**Dan Dinyatakan Lulus**

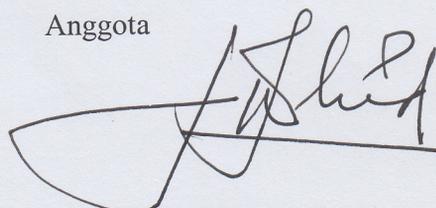
### Majelis Penguji

Ketua



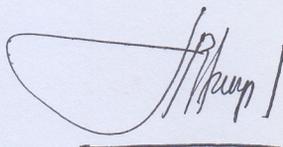
**Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si**  
NIP. 19610202 198503 1 006

Anggota



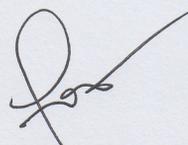
**Drs. Abdul Wachid, M.AP**  
NIP. 19561209 198703 1 008

Anggota



**Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si**  
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota



**Farida Nurani, S. Sos, M.Si**  
NIP. 19700721 200501 2 001

## RINGKASAN

Romual. P Siahaan. 2014. **Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang)**. Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Pembimbing Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si dan Drs. Abdul Wachid, M. AP ; 109 hal, cvix hal

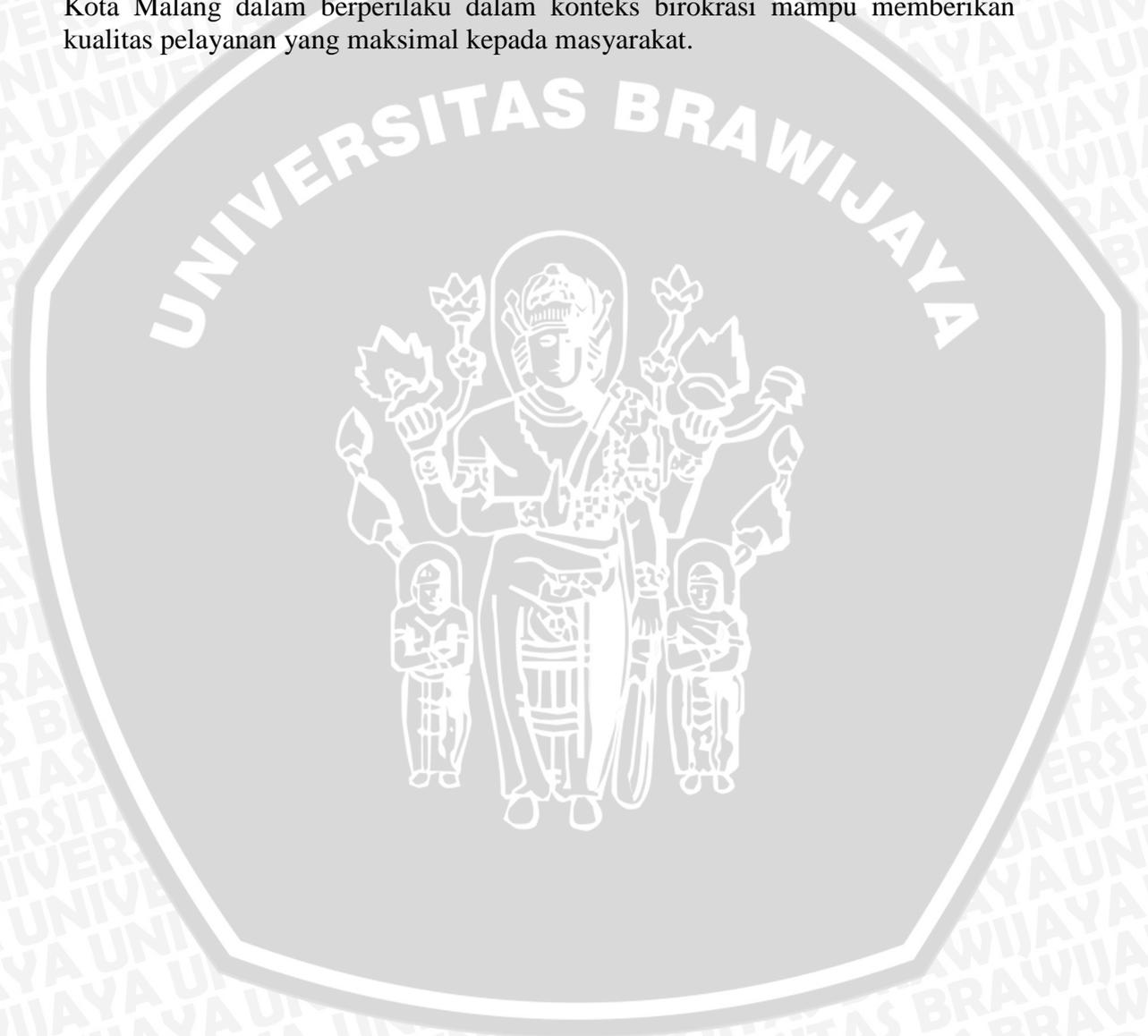
Kata Kunci : Perilaku Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik

Birokrasi pemerintah dibentuk sebagai pelayan masyarakat untuk memberikan, memenuhi dan mengatur kebutuhan masyarakat secara merata dan adil. Namun kenyataan yang terjadi sekarang ini, banyak perilaku birokrasi yang tidak sesuai dengan peran yang seharusnya ia jalani sebagai pelayan masyarakat. Dan yang terjadi ialah sebaliknya, masyarakatlah yang melayani aparat birokrasi layaknya sebagai penguasa yang dilayani. Pekerjaan bagi para aparat birokrasi masih dianggap suatu rutinitas. Berdasarkan hasil penilaian Deputi Bidang Akuntabilitas Aparatur KEMENPAN tahun 2009-2012 belum terdapat lembaga aparatur Negara yang memperoleh skor AA dan dan lebih dari 80% masih mendapatkan skor CC (skor 75-80) dan C, sehingga dapat diartikan juga bahwa perilaku yang tercermin dalam birokrasi masih cenderung kurang baik.

Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku dan kualitas pelayanan publik yang terdapat di BP2T Kota Malang, serta pengaruh yang signifikan antara perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat pendekatan kuantitatif. Dengan menyebarkan kuisioner kepada responden sebanyak 225 orang. Selanjutnya data diolah dan dianalisis dengan analisis linear sederhana untuk mengetahui pengaruh antara Perilaku Birokrasi sebagai variabel bebas (X) dan Kualitas Pelayanan Publik sebagai variabel terikat (Y).

Berdasarkan Analisis uji t diketahui  $t\text{-hitung} = 3,677$ , dimana  $t\text{-tabel} = 1,652$ , maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan Publik di BP2T Kota Malang. Kemudian, pada uji Koefisien Determinasi, didapat nilai R square (Koefisien Determinasi) sebesar 30,7%. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh sebesar 30,7% yang dapat ditafsirkan bahwa perilaku birokrasi merupakan variabel bebas (X) yang memiliki pengaruh kontribusi sebesar 30,7% terhadap variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan publik. Kemudian nilai sebesar 69,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel X (Perilaku Birokrasi).

Dari pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan yang terdapat di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang cukup baik. Perilaku birokrasi yang ada di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang, sangat memiliki peran dalam penentuan kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik perilaku birokrasi yang tercermin dari para aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan, maka semakin baik pula pelayanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat, dan demikian pula sebaliknya. Adapun saran, pihak lembaga/instansi pemerintah khususnya BP2T Kota Malang dalam berperilaku dalam konteks birokrasi mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.



## SUMMARY

Romual. P Siahaan. **Influence the Behavior of the Bureaucracy to the Quality of Public Services (Studies in Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang)**. Thesis. Faculty of Administrative Science Brawijaya University Malang. Adviser Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si and Drs. Abdul Wachid, MAP: 109 p, cvix p.

Keywords : Behavior of the bureaucracy, Quality of Public Service.

The Government bureaucracy was formed as a public servant to provide the facilities, meet the needs of the community and arrange evenly and fairly. But the fact that this is happening now, a lot of bureaucratic behavior which is incompatible with the role that he was supposed to live as stewards of society, and that happened is the opposite, bureaucratic apparatus that serves the community is like as a ruler who served. Jobs for the bureaucratic apparatus is still considered a routine. Based on the results of the assessment Deputy Bidang Akuntabilitas Aparatur KEMENPAN year of 2009-2012, yet there are institutions of government agencies that obtain a score of AA, more than 80% and still get a score CC (score 75-80) and C, so that it can be interpreted also that behavior which is reflected in the bureaucracy still tend to be less well.

Based on the above, this research aims to know the behavior and the quality of public service in BP2T Malang, as well a significant influence between the behavior of the bureaucracy to the quality of public services in BP2T Malang. The methods used in this study was the quantitative approach. By spreading the questionnaire respondents as much as 225 people. Then, the data were processed and analyzed with simple linear analysis to know the influence between the behavior of the bureaucracy as a free variable (X) and the quality of public services as a bound variable (Y).

Based on the analysis of the test t, being known  $t\text{-count} = 3,6777$ , where  $t\text{-table} = 1,652$ , then it can be inferred  $H_0$  denied and  $H_a$  received, It means there is a positive and significant influence between the behavior of the bureaucracy to the quality of public services BP2T Malang. Then, in a test of the determination Coefficient R square value obtained, (coefficient of Determination) of 30,7%. This shows, that bureaucratic influence behavior of 30,7% which can be interpreted, that the behavior of the bureaucracy is a free variable (X) that have influence the contribution of 30,7% of the quality of public services as a bound variable (Y). Then the value amounted to 69,3% more influenced by other factors than the variable X (a bureaucratic behavior).

The statement can be taken from the conclusion, that the behavior of the bureaucracy and the quality of service in BP2T Malang good enough. The behavior of the bureaucracy that exists in BP2T Malang, very has a role in the determination of the quality of service. This means that, bureaucratic behavior will be better reflected in the bureaucratic apparatus to provide services, then the better the service also can be felt by the community, and vice versa. As for advice, institutions BP2T Malang in behave in the context of quality of service bureaucracy capable of delivering maximum to the community.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (BP2T) KOTA MALANG)”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Chairul Saleh, MS., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Drs. Abdul Wachid M. AP., selaku dosen pembimbing 2 saya. Beliau telah menginspirasi saya untuk dapat berbuat yang terbaik dalam disiplin ilmu yang saya tekuni, dan telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Seluruh pegawai di kantor BP2T Kota Malang.
6. Orang tua saya Bpk. Ramli Siahaan dan Ibu saya Darmi Siregar, yang telah memberikan dorongan dan dukungan serta kasih sayang dan doa yang tulus selama ini.
7. Teman-teman Jurusan Administrasi Publik, Prodi Administrasi Pemerintahan 2010.
8. Sahabat-sahabat penulis Carnila Nainggolan, Loliwey Simanjuntak, Mentary Sijabat, Ratih Simbolon, Edi Pakpahan, Adji Mulyoto.

Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2014

Romual P. Siahaan



**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>MOTTO</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>RINGKASAN</b> .....	v
<b>SUMMARY</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
A. Birokrasi .....	12
1. Pengertian Birokrasi .....	12
2. Kategori Birokrasi .....	15
3. Peran dan Fungsi Birokrasi bagi Negara dan Masyarakat .....	16
4. Birokrasi sebagai Fungsi Pelayanan .....	18
5. Perilaku Birokrasi .....	20
B. Kualitas Pelayanan Publik .....	24
1. Pengertian Pelayanan .....	24
2. Pengertian Kualitas .....	26
3. Pelayanan Publik .....	29
4. Azas-azas Pelayanan Publik .....	30
5. Kualitas Pelayanan Publik .....	31
6. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	33
7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	35
C. Kerangka Pemikiran .....	44
D. Hipotesis .....	45



<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	46
A. Jenis Penelitian .....	46
B. Lokasi Penelitian .....	46
C. Variabel, Defenisi Operasional dan Skala Pengukuran .....	47
D. Populasi dan Sampel .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	53
F. Instrumen Penelitian .....	54
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
H. Analisis Data .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	62
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	62
1. Deskripsi Umum Kota Malang .....	62
a. Sejarah Kota Malang .....	62
b. Lambang .....	67
c. Keadaan Geografis .....	68
2. Gambaran Umum BP2T Kota Malang .....	69
a. Dasar Hukum .....	69
b. Sejarah .....	69
c. Visi dan Misi .....	71
d. Tugas dan Fungsi .....	71
e. Struktur Organisasi .....	73
B. Gambaran Umum Responden .....	74
C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	78
1. Uji Validitas .....	79
2. Uji Reliabilitas .....	82
D. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	83
E. Uji Hipotesis .....	100
1. Uji F .....	100
2. Uji T .....	101
F. Pembahasan .....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	107
A. Kesimpulan .....	107
B. Saran .....	108

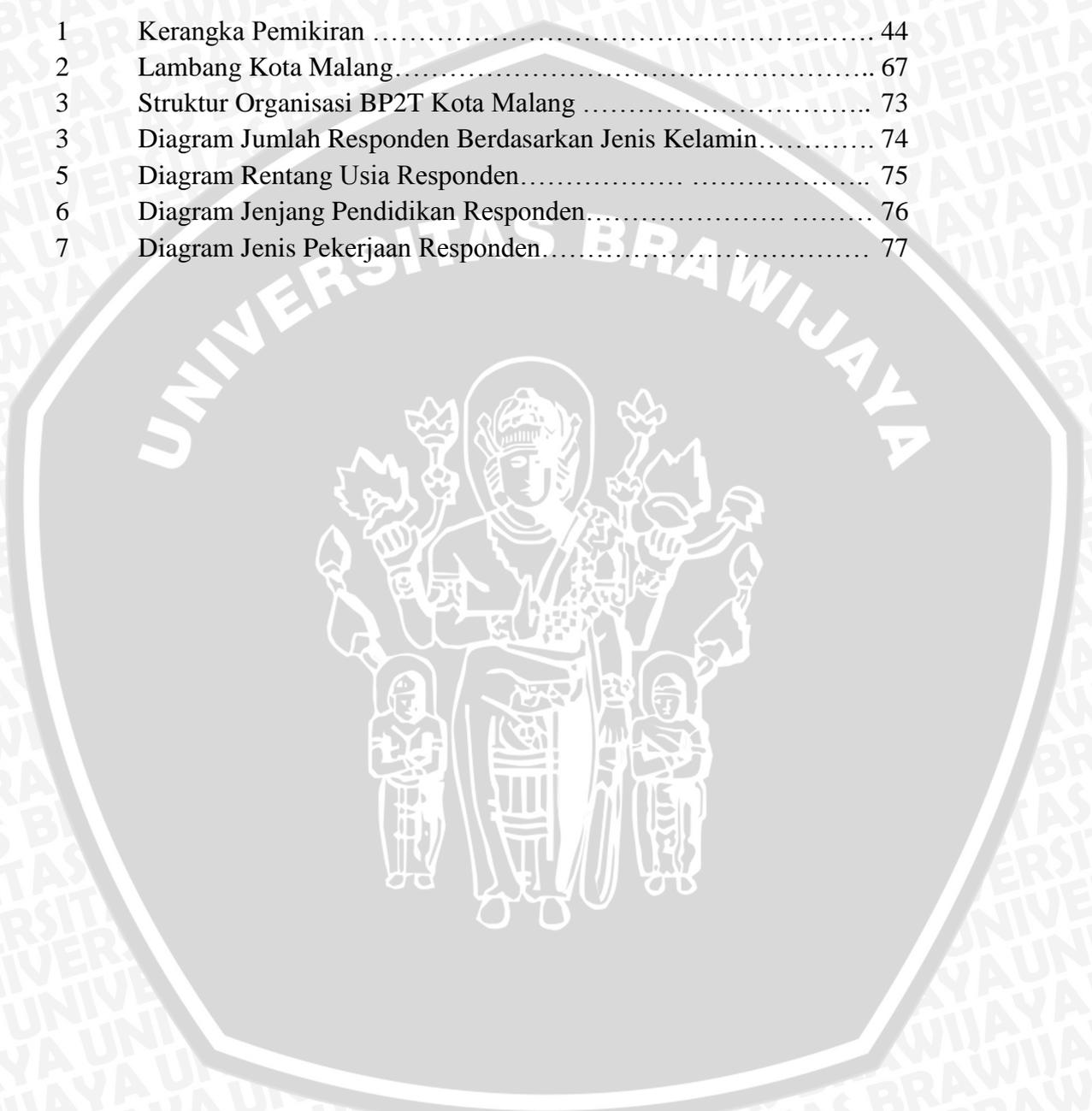
**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hlm.
1	Indikator dan Sub Indikator Perilaku Birokrasi .....	50
2	Indikator dan Sub Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	50
3	Skala Pengukuran.....	51
4	Populasi Penelitian.....	52
5	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
5	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	75
7	Gambaran Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	76
8	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	77
9	Hasil Uji Validitas Instrumen Perilaku Birokrasi .....	80
10	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik .....	81
11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik.....	82
12	Distribusi Jawaban Responden Item Variabel Perilaku Birokrasi...	84
13	Analisis Deskriptif Perilaku Birokrasi .....	89
14	Kualifikasi Nilai Variabel.....	89
15	Kualifikasi Perilaku Birokrasi.....	91
16	Distribusi Jawaban Responden Item Kualitas Pelayanan Publik.....	92
17	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik.....	97
18	Kualifikasi Nilai Variabel .....	97
19	Kualifikasi Kualitas Pelayanan Publik.....	99
20	Hasil Uji F.....	100
21	Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	101
22	Model Summary <sup>b</sup> .....	102

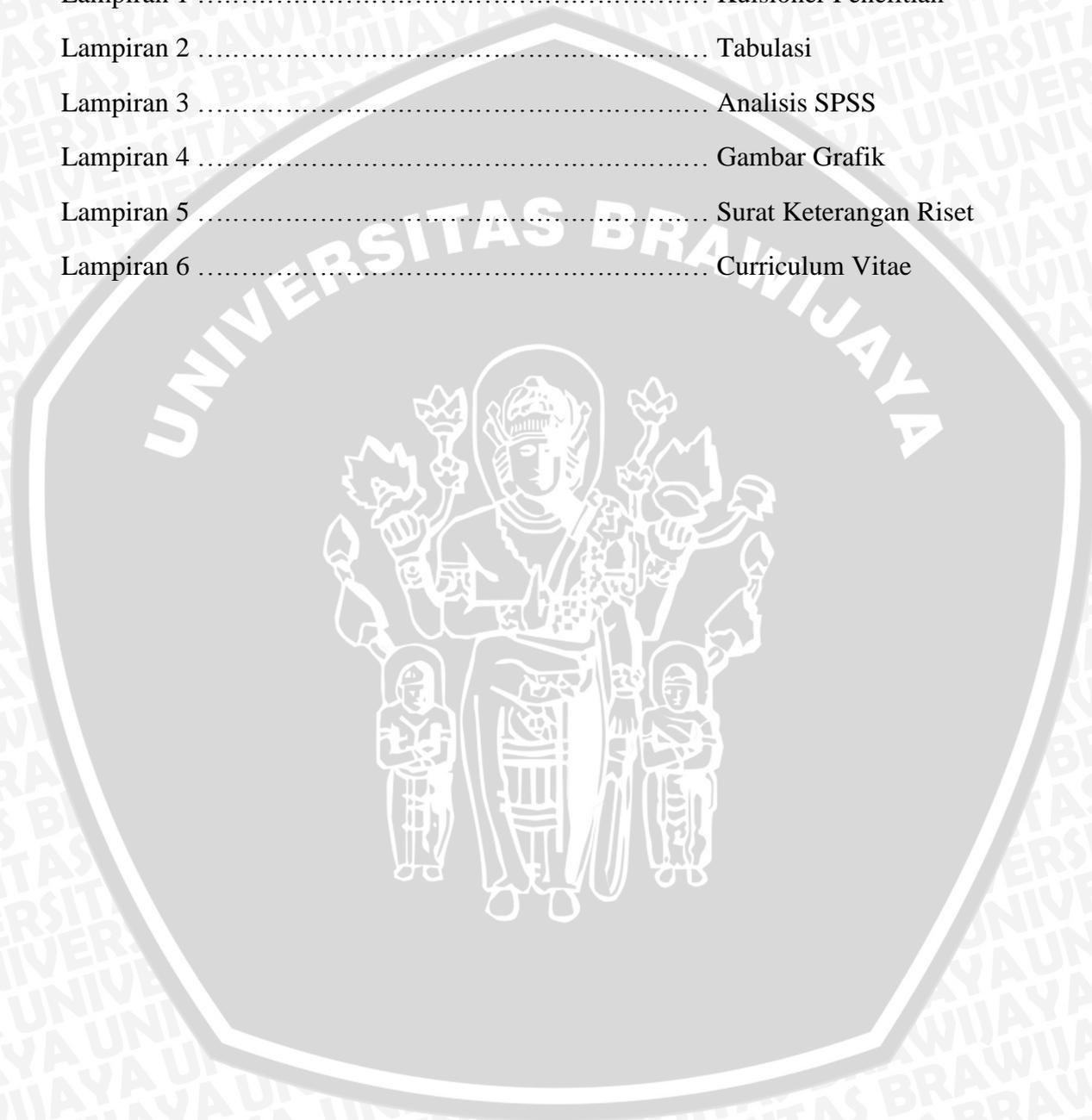
**DAFTAR GAMBAR**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Hlm.</b>
1	Kerangka Pemikiran .....	44
2	Lambang Kota Malang .....	67
3	Struktur Organisasi BP2T Kota Malang .....	73
3	Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
5	Diagram Rentang Usia Responden.....	75
6	Diagram Jenjang Pendidikan Responden.....	76
7	Diagram Jenis Pekerjaan Responden.....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2 .....	Tabulasi
Lampiran 3 .....	Analisis SPSS
Lampiran 4 .....	Gambar Grafik
Lampiran 5 .....	Surat Keterangan Riset
Lampiran 6 .....	Curriculum Vitae



## BABI

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat senantiasa mengalami perubahan dari masa ke masa. Perubahan kehidupan masyarakat tersebut dapat dipengaruhi oleh adanya pergeseran era atau jaman yang semakin berkembang. Berbagai macam perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat yaitu dapat berupa perubahan pola pikir, perilaku, kehidupan ekonomi, persaingan, pola hubungan interaksi sosial, dan termasuk diantaranya adanya perubahan tuntutan-tuntutan masyarakat akan berbagai macam kebutuhan yang diperlukannya. Kebutuhan masyarakat memiliki bentuk dan macam yang berbeda-beda, baik kebutuhan sandang, pangan, kebutuhan interaksi sosial, kebutuhan interkasi antara satu dengan yang lain, dan lain-lain. Kebutuhan masyarakat tersebut didapat dengan berbagai macam cara. Agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat tersebut, dibutuhkan sebuah wadah untuk merealisasikan kebutuhan yang ingin dicapainya yaitu organisasi.

Organisasi merupakan unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerja bersama-sama dan terkoordinasi, mempunyai pola kerja tertentu yang terstruktur, dan didirikan untuk mencapai tujuan bersama atau satu set tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sobirin, Achmad, 2007 : 5). Dalam

organisasi birokrasi dan administrasi merupakan aspek penting, dan pada umumnya birokrasi dan administrasi dua elemen yang selalu melekat dalam organisasi. Birokrasi dan administrasi merupakan komponen yang berfungsi saling mengikat dimana terdapat tujuan yang ingin dicapai bersama dalam aktivitas organisasi. Salah satu organisasi yang tidak lepas dari birokrasi dan administrasi yaitu organisasi pemerintah.

Pemerintah merupakan sebuah organisasi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam pemberian pelayanan publik dan melakukan kewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu kebutuhan pelayanan. Tujuan dibentuknya pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepentingan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah terdiri dari berbagai macam aktivitas, diantaranya yaitu, aktivitas produksi, distribusi, pengendalian berbagai macam kebutuhan lainnya dalam bidang *public service*, *civil service*, dan *steering service*. Sehingga dikatakan bahwa “Pemerintah adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang, jasa pasar, jasa publik dan layanan sipil” (Ndraha, 2006 : 6). Dan peningkatan pelayanan yang memuaskan sudah menjadi tugas daripada pemerintah yaitu dengan memberikan dan menyediakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Posisi pemerintah dalam menjalankan fungsi yang diembannya sangat penting dalam menentukan sejauhmana organisasi tersebut dapat mencapai

apa yang menjadi tujuan utamanya, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik. Pelayanan publik seperti yang dikemukakan Pamudji (1994 : 21) yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.

Dalam usaha pemerintah menjalankan perannya sebagai abdi masyarakat untuk memberikan pelayanan terhadap setiap kebutuhan masyarakat melalui struktur pemerintahan paling bawah seperti pemerintah kota, kabupaten, hingga pemerintah pusat dan setiap departemen, nampaknya masih belum maksimal dan menjadi perhatian masyarakat umum. Beberapa yang menjadi keluhan dan perhatian masyarakat tersebut yakni buruknya kualitas pelayanan diberikan oleh aparat pemerintah. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor dari dalam (internal) seperti perilaku dan budaya organisasi, maupun yang dipengaruhi oleh lingkungan eksternal seperti dinamika dan perkembangan politik (Agus Dwiyanto 2005:223).

Perihal buruknya kualitas pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perilaku birokrasi sangat nyata dirasakan oleh masyarakat. Kesan yang dirasakan oleh masyarakat ketika mengurus berbagai urusan yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu pegawai yang kurang ramah yang cenderung bersikap acuh, kurang informatif, yaitu informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, seringkali tidak sampai ke masyarakat,

lambat dalam pemberian pelayanan, kurang terjangkau dimana cenderung mata duitan, dan suka berbelit-belit (Ismail Muhammad, 2002).

Wajah dari perilaku birokrasi tersebut merupakan cerminan dari adanya budaya feodalistik yang masih terasa, kebiasaan menunggu petunjuk atau pengarahan, loyalitas kepada atasan dan bukan pada tugas organisasi, belum berorientasi pada prestasi, keinginan untuk melayani masih rendah, belum ditopang teknologi secara menyeluruh, budaya ekonomi biaya tinggi, dan jumlah pegawai negeri relatif banyak tetapi kurang berkualitas (Syafie, 2004).

Hal senada juga dinyatakan oleh Dimiyati (1997:63), pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi masih sangat jelek dan terkesan pilih kasih, membedakan orang yang berduit dengan yang tidak serta membedakan pelayanan dengan melihat status orang yang dilayani. Sikap dan perilaku birokrasi yang enggan dan tidak bersedia melayani kebutuhan masyarakat secara adil dan memuaskan itu tampak diberbagai instansi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh aparat pemerintah sebagai pemberi layanan, tidak mengerti akan cara ataupun prosedur melayani yang sebenarnya. Sementara Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat, sebab sudah menjadi tugas pemerintah untuk menciptakan rasa keadilan bagi setiap warganya.

Dibentuknya birokrasi pemerintah seharusnya hadir sebagai pelayan masyarakat, memberikan, memenuhi dan mengatur kebutuhan masyarakat

secara merata dan adil. Namun kenyataan yang terjadi ialah bahwa banyak perilaku birokrasi yang tidak sesuai dengan peran yang seharusnya ia jalani sebagai pelayan masyarakat. Dan yang terjadi ialah sebaliknya, masyarakatlah yang melayani aparat birokrasi layaknya sebagai orang yang minta dilayani. Dan pekerjaan bagi para aparat birokrasi masih dianggap suatu rutinitas, sehingga terkesan kaku, lamban, dan kurang responsif. Rasyid (1997 : 136), menyatakan bahwa : "birokrasi belum mampu meningkatkan pelayanan publik, yang tercermin dari buruknya kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha, sertifikat tanah, IMB, lingkungan hidup, angkutan kota, rumah sakit, jalan raya, PDAM, listrik, pemadam kebakaran, pasar dan sebagainya". Dengan banyaknya asumsi dan fakta diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aparatur pemerintahan masih rendah.

Berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih baik, lebih cepat, murah, adil, dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat telah dilakukan oleh pemerintah. Namun upaya yang dilakukan oleh pemerintah sepertinya masih belum juga maksimal. Fungsi pelayanan publik yang tercermin dalam birokrasi pemerintah masih pada kondisi yang belum mampu mencapai harapan masyarakat. Banyak perilaku birokrasi dalam mengelola pelayanan publik, bekerja cenderung lebih mementingkan kepentingan atau perintah atasan. Belum lagi rendahnya kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh praktek-praktek korupsi, nepotisme, kolusi, kurangnya

pengawasan dan kurangnya komitmen untuk berubah bagi para aparat birokrasi masih rendah (*theposkamlng.com*, diakses tanggal 23 Februari 2014)

Beberapa kelemahan perilaku aparat birokrasi di atas tidak hanya terjadi pada departemen tertentu saja, namun hampir merata pada seluruh departemen yang ada di organisasi pemerintahan. Data dari Deputi Bidang Akuntabilitas Aparatur KEMENPAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) tahun 2009-2012 menunjukkan bahwa belum terdapat lembaga aparatur Negara yang memperoleh skor AA (skor 85-100) dan A (skor 80-85) dan lebih dari 80% masih mendapatkan skor CC (skor 75-80) dan C. Skor CC (skor 70-75) mengindikasikan bahwa kinerja Cukup Baik (memadai), taat kebijakan, memiliki sistem yang dapat digunakan untuk memproduksi informasi kinerja bagi pertanggungjawaban, tapi perlu banyak perbaikan, termasuk sedikit perbaikan yang mendasar. Sedangkan skor C mengindikasikan Agak Kurang: Memiliki sistem untuk manajemen kinerja tapi kurang dapat diandalkan, perlu banyak perbaikan dan termasuk perbaikan yang mendasar ([www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id) diakses tanggal 20 Pebruari 2014).

Hasil dari kinerja para aparat birokrasi yang ada pada setiap departemen tersebut diatas, dapat mengindikasikan perilaku para aparat birokrasi. Baik buruknya kinerja para aparat birokrasi, dapat mengindikasikan perilaku para aparat birokrasi itu pula. Terlebih kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai tujuan utama dibentuknya organisasi pemerintah tersebut.

Salah satu lembaga yang mempunyai tugas terhadap pelayanan masyarakat adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). Dalam penelitian ini peneliti mengambil subjek penelitian BP2T Kota Malang. BP2T Kota Malang memiliki fungsi dan tugas pokok pengkoordinasian dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu. Tugas dan Fungsi diatur dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 60 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai fungsi, beberapa diantaranya:

- 1) perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan terpadu;
- 2) penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pelayanan perizinan terpadu;
- 3) penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan bidang Perekonomian, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum yang menjadi kewenangannya;
- 4) pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan bidang Perekonomian, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum yang menjadi kewenangannya;
- 5) pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan terpadu.

Fungsi ini tidak bisa berjalan dengan baik tanpa adanya kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Dari unsur pemerintahan, berdasarkan segi pengamatan dengan jumlah pegawai yang memadai dan dengan tingkat pendidikan sesuai dengan prasyarat pegawai, maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya memberikan pelayanan yang memuaskan, namun dari temuan sementara masih terdapat banyak kekurangan sehingga tidak jarang datang berbagai keluhan dari masyarakat yang dilayani. Perilaku birokrasi yang ada pada organisasi pemerintah selama ini belum mencerminkan perilaku yang tanggap dan simpatik terhadap masyarakat. Para pejabat birokrasi tidak memiliki insentif untuk menunjukkan perilaku yang baik sehingga kualitas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat cenderung kurang baik.

Demikian pula yang terjadi pada instansi BP2T Kota Malang. Perilaku para aparat birokrasi menurut keterangan yang penulis dapatkan masih terdapat kekurangan. Beberapa masyarakat ketika mengurus berbagai kepentingan dan kebutuhan masih merasakan adanya indikasi kurang baik dari perilaku sikap maupun kualitas layanan yang didapatkan. Salah satunya ialah pelayanan yang dibutuhkan masyarakat harus menunggu waktu yang cukup lama untuk mendapatkan hasil layanan yang diinginkan, dan kekurangan-kekurangan lainnya yang dirasakan oleh masyarakat yaitu perilaku aparat birokrasi yang terkesan kurang ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Dengan melihat berbagai Fenomena yang terjadi tersebut menarik perhatian penulis untuk meneliti dan mengkajinya yang dituangkan dalam tulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK (STUDI DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BP2T) KOTA MALANG)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah perilaku birokrasi yang terdapat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik yang terdapat pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang?
3. Sejauhmanakah signifikansi pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan perilaku birokrasi yang terdapat di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang
2. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik yang terdapat di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang

3. Untuk mendeskripsikan sejauhmana signifikansi pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Malang

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menguatkan aspek teoritik tentang perilaku birokrasi, dan pelayanan publik, terutama yang berkaitan dengan hubungan atau kaitan dengan ilmu Administrasi Publik.

- b. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Malang.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang disusun dalam rangka memaparkan keseluruhan hasil penelitian ini secara singkat dapat diketahui sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi gambaran umum yang meliputi penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang tinjauan pustaka, yaitu kajian mengenai birokrasi, perilaku birokrasi, kajian tentang kualitas pelayanan publik, faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan, serta dimensi kualitas pelayanan publik

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, variabel, defenisi operasional, dan skala pengukuran, populasi dan sampel, tehnik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas, dan analisis data

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini, berisi gambaran umum lokasi penelitian, gambaran umum responden, pengujian instrumen penelitian, analisis deskriptif penelitian, uji hipotesis, dan pembahasan

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan serta saran-saran yang dianggap perlu berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dalam penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Birokrasi

##### 1. Pengertian Birokrasi

Dalam konsep bahasa Inggris secara umum, birokrasi disebut dengan “*civil service*”. Selain itu juga sering disebut dengan *public sector*, *public service* atau *public administration*.

Sedangkan untuk definisi birokrasi, banyak sekali para ahli atau tokoh yang mendefinisikan tentang birokrasi, diantaranya adalah (dalam Martini, 2012:23):

1) Peter M Blau dan W. Meyer

Menurut Peter. M. Blau dan W. Meyer dalam bukunya “*Bureaucracy*” birokrasi adalah tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi secara sistematis teratur pekerjaan dari banyak anggota organisasi.

2) Rourke

Menurut Rourke, birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan tertulis, oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya.

### 3) Almond dan Powell

Almond dan Powell, mengatakan bahwa birokrasi adalah sekumpulan tugas dan jabatan yang terorganisir secara formal, yang saling berhubungan dalam jenjang yang kompleks di bawah pembuat tugas atau peran formal (ketentuan atau peraturan dan bukan orang).

### 4) Yahya Muhaimin

Yahya Muhaimin mengartikan birokrasi sebagai “keseluruhan aparat pemerintah, sipil maupun militer yang melakukan tugas membantu pemerintah dan menerima gaji dari pemerintah karena statusnya itu.

### 5) Hegel

Hegel mencitrakan birokrasi sebagai *mediating agent*, penjemabatan antara kepentingan-kepetingan masyarakat dengan kepentingan pemerintah, dan melihat fungsi birokrasi sebagai penghubung antara negara dan *civil society*. Negara mengejawantahkan kepentingan umum, sedang *civil society* merepresentasikan kepentingan khusus yang ada di dalam masyarakat. Karena tugasnya sebagai alat pemerintah ini maka birokrasi justru harus punya kemandirian.

6) Harold Laski

Birokrasi menggambarkan keadaan rutin dalam administrasi, mengorbankan fleksibilitas terhadap peraturan, keterlambatan dalam pengambilan keputusan, dan menolak usaha-usaha untuk bereksperimen. Sehingga birokrasi adalah ancaman bagi pemerintahan yang demokratis.

7) Karl Marx

Birokrasi adalah alat kelas yang berkuasa, yaitu kaum borjuis dan kapitalis untuk mengeksploitasi kaum proletar. Birokrasi adalah parasit yang eksistensinya menempel pada kelas yang berkuasa dan dipergunakan untuk menghisap kelas proletar.

8) Kamus Umum Bahasa Indonesia

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia “biro” diartikan kantor dan istilah birokrasi mempunyai beberapa arti :

- a) Pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai bayaran yang tidak dipilih oleh rakyat
- b) Cara pemerintahan yang sangat dikuasai oleh pegawai negeri
- c) Cara kerja atau susunan pekerjaan yang serba lambat, serba menurut aturan, kebiasaan, dan banyak liku-likunya. Definisi dalam kamus bahasa Indonesia ini nampaknya tidak hanya berusaha memberikan makna “birokrasi” tetapi juga istilah turunan yang mengacu pada sifat atau kebiasaan birokrasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa birokrasi adalah suatu sistem administratif dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis, dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian dibidangnya. Dalam bidang publik konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti, dan mudah dikendalikan.

## 2. Kategori Birokrasi

Sebuah birokrasi memiliki kategori yang didalamnya terdapat tugas pokok, maupun visi dan misi yang menjadi dasar terbentuknya suatu organisasi birokrasi, seperti yang diungkapkan Syukur Abdullah (dalam Ahmad Setiawan, 1998: 145), menguraikan tiga kategori birokrasi, sebagai berikut :

- a. Birokrasi pemerintahan umum yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan dari tingkat pusat sampai daerah (propinsi), kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa yang tugas-tugas tersebut bersifat mengatur.
- b. Birokrasi pembangunan yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor yang khusus guna

mencapai tujuan pembangunan, seperti pertanian, kesehatan, pendidikan, dan industri. Fungsi pokoknya adalah *development function* atau *adaptive function*.

- c. Birokrasi pelayanan yaitu unit organisasi yang pada hakikatnya merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan masyarakat, yang termasuk dalam kategori ini antara lain : rumahsakit, sekolah, koperasi, bank rakyat desa, transmigrasi, dan berbagai unit organisasi lainnya yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat atas nama pemerintah, fungsi utamanya adalah *service*.

### 3. Peran dan Fungsi Birokrasi bagi Negara dan Masyarakat

Peran birokrasi menentukan hitam putihnya kehidupan masyarakat dan negara. Artinya jika birokrasi baik, maka negara dan masyarakat juga akan baik. Demikian juga sebaliknya, jika birokрасinya *amburadul* maka negara dan masyarakatnya juga *amburadul* (Martini, 2012: 82). Jadi Birokrasi memiliki akibat ganda yang saling bertolak belakang bagi masyarakat. Menjadi lembaga yang sangat bermanfaat atau lembaga yang sangat menyengsarakan.

Menurut Tjokrowinoto (dalam Tamin, 2004 : 64), menyatakan ada 4 (empat) fungsi birokrasi:

1. Fungsi instrumental, yaitu menjabarkan perundang-undangan dan kebijaksanaan publik dalam kegiatan-kegiatan rutin untuk memproduksi jasa, pelayanan, komoditi, atau mewujudkan situasi tertentu.
2. Fungsi politik, yaitu memberi input berupa saran informasi, visi, dan profesionalisme untuk mempengaruhi sosok kebijaksanaan
3. Fungsi katalis *public interest*, yaitu mengintegrasikan aspirasi dan kepentingan publik dan mengintegrasikan atau menginkorporasikannya dalam kebijaksanaan dan keputusan pemerintah.
4. Fungsi *entrepreneurial*, yaitu memberi aspirasi bagi kegiatan-kegiatan inovatif dan non-rutin, mengaktifkan sumber-sumber potensial yang ideal, dan menciptakan *resource-mix* yang optimal untuk mencapai tujuan.

Michael G. Roskin juga menyebutkan bahwa sekurang-kurangnya ada 4 fungsi birokrasi di dalam suatu pemerintahan modern. Fungsi-fungsi tersebut adalah :

1. Administrasi

Fungsi administrasi pemerintahan modern meliputi administrasi, pelayanan, pengaturan, perizinan, dan pengumpul informasi.

Dengan fungsi administrasi dimaksudkan bahwa fungsi sebuah birokrasi adalah mengimplementasikan undang-undang yang telah disusun oleh legislatif serta penafsiran atas UU tersebut oleh eksekutif.

#### 2. Pelayanan

Birokrasi sesungguhnya diarahkan untuk melayani masyarakat atau kelompok-kelompok khusus.

#### 3. Pengaturan (regulation)

Fungsi pengaturan dari suatu pemerintahan biasanya dirancang demi mengamankan kesejahteraan masyarakat.

#### 4. Pengumpul Informasi (Information Gathering)

Informasi dibutuhkan berdasarkan dua tujuan pokok: apakah suatu kebijaksanaan mengalami sejumlah pelanggaran atau keperluan membuat kebijakan-kebijakan baru yang akan disusun oleh pemerintah berdasarkan situasi faktual.

### 4. Birokrasi sebagai Fungsi Pelayanan

Menurut Blau dan W. Meyer (dalam Martini, 2012 : 23) birokrasi merupakan tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi secara sistematis, teratur, pekerjaan dari banyak anggota organisasi. Tugas-tugas administratif yang dimaksud diantaranya adalah penyelenggaraan pelayanan publik.

Sesuai dengan makna yang dikandung dalam birokrasi, menurut Almond and Powel (dalam Martini, 2012 : 23) birokrasi yaitu sekumpulan tugas dan jabatan yang terorganisir secara formal, yang saling berhubungan dalam jenjang yang kompleks di bawah pembuat tugas atau peran formal. Pelayanan publik yang diberikan oleh sebuah tipe organisasi birokrasi dilihat dari beberapa faktor, yaitu seberapa besar sumber daya manusia yang dimilikinya untuk melayani kepentingan masyarakat, dan sumber daya lainnya yang dikerahkan untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dari organisasi. Salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah para aparat birokrasi yang mampu memfokuskan waktu yang dimiliki semasa bekerja dan tidak menggunakan waktu bekerja untuk melaksanakan tugas-tugas yang tidak berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

Sehingga birokrasi sebagai fungsi pelayanan beserta keseluruhan jajaran fungsional dalam satuan birokrasi pemerintah yang juga dikenal dengan *civil service*, berperan selaku penanggung jawab utama atas terselenggaranya fungsi tertentu dan perlu bekerja secara terkoordinasi dengan instansi lain. Namun dari sisi kelembagaan terdapat kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi

penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien (Ismail Mohamad, 2002).

### **5. Perilaku Birokrasi**

Birokrasi sebagai suatu sistem yang biasa disebut sebagai pemerintah memiliki sistem, struktur dan berbagai macam fungsi yang melekat, serta budaya dan karakteristik yang khas. Banyak aspek yang melekat dalam suatu birokrasi pemerintah termasuk didalamnya perilaku para aparat birokrasi. Perilaku tidak hanya melekat pada organisasi dan administrasi, akan tetapi juga melekat pada birokrasi. Thoha (2002:183), mengatakan bahwa kalau organisasi atau administrasi bisa berperilaku, mengapa birokrasi tidak? Padahal baik organisasi, administrasi maupun birokrasi sama-sama sebagai suatu sistem.

Thoha (2002:183), mengatakan bahwa organisasi merupakan kumpulan orang yang mempunyai sikap dan perilaku tertentu di dalam usaha bekerja sama mencapai tujuan tertentu. Administrasi suatu sistem di dalam bekerja sama tersebut yang mempermudah usaha mencapai tujuan organisasi. Begitu pula sebaliknya, birokrasi merupakan sebuah sistem yang mencoba memahami perilaku-perilaku dalam sebuah organisasi.

Skinner (1938) seorang ahli psikologi merumuskan bahwa perilaku merupakan respons atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari

luar), oleh karena perilaku itu terjadi melalui proses adanya stimulus terhadap organisme dan kemudian organisme tersebut merespons. Menurut Ndraha (1997:33) mengungkapkan bahwa perilaku (*behavior*) adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu situasi dan kondisi lingkungan masyarakat, alam, teknologi, atau organisasi, sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian.

Selanjutnya Winardi (1992 : 140) juga mengatakan bahwa perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan. Dengan perkataan lain, perilaku kita umumnya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan spesifik tersebut tidak selalu diketahui secara sadar oleh individu yang bersangkutan. Pendapat lain dikemukakan oleh Ndraha (1997 : 33) mengatakan bahwa: dalam ilmu jiwa perilaku didefinisikan sebagai kegiatan organisasi yang dapat diamati oleh organisasi lain atau oleh berbagai instrument penelitian, yang termasuk dalam perilaku ialah laporan verbal mengenai pengalaman subyektif dan disadari.

Menurut Miftah Thoha (2002:184) perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya. Ini formula psikologi dan mempunyai kandungan pengertian bahwa perilaku seseorang itu tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan sampai seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungannya. Perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya. Sehingga dalam memahami birokrasi ada baiknya untuk

mengetahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut. Individu masuk ke dalam tatanan birokrasi, kemampuan, kemauan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lainnya. Ini merupakan karakteristik individu, dan karakteristik itu akan terbawa ketika individu tersebut memasuki suatu lingkungan baru, misalnya memasuki birokrasi.

Setiap individu yang ada didalam sebuah organisasi, dapat terjadi sebuah interaksi antara individu-individu yang membentuk interaksi itu kedalam sebuah perilaku birokrasi. Dimana perilaku birokrasi yang terbentuk akibat dari interaksi antar individu tersebut dikarenakan oleh adanya aturan, adanya pembagian kerja, adanya tugas-tugas dalam jabatan tertentu, adanya wewenang dan tanggung jawab, adanya sistem penggajian tertentu, adanya sistem pengendalian dan lain sebagainya dalam birokrasi yang menganut sebuah sistem dan memiliki sebuah karakteristik, seperti yang dikemukakan Max Weber (dalam Said 2007: )

Orientasi perilaku birokrasi dalam organisasi yang tercermin dari pola interaksi antar individu tersebut merupakan penekanan perilaku birokrasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan publik. Namun banyak perilaku birokrasi yang terjadi saat ini tidak sesuai dengan bagaimana yang seharusnya, dan hal tersebut dapat dipandang sebuah penyakit birokrasi. Kecenderungan perilaku tersebut untuk dapat terjadi secara terus menerus sangat nyata dalam suatu organisasi birokrasi saat ini. Sehingga citra

birokrasi yang terlihat saat ini di mata masyarakat terlihat buruk, khususnya manakala perilaku yang buruk para aparat birokrasi tercermin pada saat menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Perilaku buruk yang ditampilkan wajah birokrasi salah satunya ialah kurangnya kepedulian para aparatur pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan cenderung acuh. Dengan demikian penting bagi organisasi birokrasi untuk memperbaiki citra yang selama ini melekat di mata masyarakat, seperti yang diungkapkan Siagian, (1994:98), terdapat beberapa prinsip perilaku birokrasi yang mampu memperbaiki citra birokrasi di mata masyarakat:

1. Kesopanan: suatu perilaku yang berorientasi bukan pada kekuasaan atau rasa superior, tetapi bertindak sebagai abdi negara.
2. Keadilan: suatu perilaku yang tidak membeda-bedakan siapa yang sedang dihadapi.
3. Kepedulian: perilaku yang menampakan bahwa aparat peduli apa yang sedang dibutuhkan masyarakat yang akan datang.
4. Kedisiplinan: perilaku yang sesuai dengan peraturan yang dijalankan dengan tegas dan ketat.
5. Kepekaan: perilaku yang peka terhadap perubahan yang terjadi dalam masyarakat.
6. Tanggung jawab: perilaku yang berkaitan erat dalam melaksanakan tugas sebagai implementasi dari pengabdian”.

Pemerintah sebagai penyedia dan pemberi layanan publik, yang pelaksanaan tugasnya diemban oleh para aparat atau pegawai negeri, sikap atau perilaku diatas merupakan aspek penting, hal tersebut merupakan nilai ataupun norma yang merupakan bagian tatakrama sosial, karena itu para aparat kiranya mampu menumbuhkan dan memelihara sistem nilai diatas, yaitu kesopanan, keadilan, kepedulian, kedisiplinan, kepekaan, dan tanggungjawab dikalangan pegawai negeri, terutama pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Beberapa bentuk perilaku birokrasi yang telah dijelaskan diatas, menjadi begitu penting karena sebagian besar masyarakat masih mempertimbangkan aspek perilaku ini dalam menentukan tingkat kepuasannya terhadap suatu layanan. Sehingga berkaitan dengan penelitian ini, yang menjadi sub variabel dari perilaku birokrasi dalam penelitian ini, tiga poin prinsip yang dikemukakan Siagian (1994: 98) yang dipakai peneliti yaitu kesopanan, kepedulian, dan kesidiplinan.

## **B. Kualitas Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut beberapa ahli, terdapat berbagai macam pengertian pelayanan, Kotler (dalam Laws, 1997:49), mendefinisikan pelayanan sebagaian “*activity that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything*”. Definisinya dapat dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tidak berwujud dan cepat hilang,

lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam menggunakan jasa yang dihasilkan. Sementara itu Lovelock (1995: 6) memberikan arti pelayanan pelanggan sebagai “*selling, that involves interactions with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated with two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction*”. Maknanya adalah bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien.

Selain itu Moenir (2000:27) menyebutkan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses, dan sebagai proses, pelayanan itu berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Pelayanan memiliki tiga makna yaitu perbuatan, pemenuhan kebutuhan dan kemudahan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak terlihat wujudnya yang dilakukan secara langsung oleh orang atau sekelompok orang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain sehingga tercapai kepuasan pelanggan.

## 2. Pengertian Kualitas

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2004:51), mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Pasolog (2007: 132), Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Crosby, lehtimen, dan Wyckoff dalam Zauhar (2001:4) mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai “penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance of spesification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna”.

Menurut Triguno (1997:76) mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan.

Menurut Lukman (2000:11) mengartikan kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan. Kemudian Menurut Ibrahim (1997:1) melihat bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit. Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono (2004:2), setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas tersebut, adalah sebagai berikut:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Garvin (dalam Lovelock, 1994 : 84) bahwa ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang menjelaskan situasi yang berlainan, yang meliputi:

1. *Transcendental approach*: kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product – based approach*; kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
3. *User – based approach*; kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
4. *Manufacturing – based approach*; memperhatikan praktek-praktek perkerajaan dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian, atau sama dengan persyaratan.
5. *Value – based approach*; memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade-off* antar kinerja dan harga, kualitas didefinisikan *affordable excellence*.

Selanjutnya Buddy (1997) dalam Anis Wahyuningsih (2002:10), menjelaskan “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”.

Dari uraian berbagai pandangan dan definisi tersebut tampak bahwa kualitas terkait dengan kondisi dinamis yang mencerminkan sejauh mana kehadiran suatu produk atau jasa sesuai atau telah memenuhi harapan pelanggannya. Dan dengan adanya kualitas dapat digunakan sebagai pemecahan atas sebuah permasalahan yang timbul dalam sebuah organisasi baik pemerintah maupun swasta.

### 3. Pelayanan Publik

Pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah produk dari organisasi pemerintahan. Pelayanan publik diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Seperti yang diungkapkan Sedarmayati (2004:1995) “arti pelayanan masyarakat atau pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan masyarakat (*public*)”.

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Pamudji (1994 : 21) mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa-jasa. Dalam hal ini Ndraha (1997 : 60) mengatakan bahwa produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan layanan

*civil*. Lebih lanjut Ndraha (1997 : 62) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan jasa publik adalah produk yang menyangkut hajat hidup orang banyak yang dapat dijual beli, tetapi, proses, produk, harga, penjualan dan distribusinya dikendalikan oleh pemerintah.

Sedangkan barang publik (*public goods*) menurut Stigitz (dalam Syahrir, 1986 : 4) mengemukakan terdapat dua elemen yang menjadi dasar dari setiap barang publik, yaitu: (1) tidak mungkin untuk menjatah (*ration*) barang-barang itu bagi individu; (2) bila itu bisa, amat sulit dan tak diinginkan untuk menjatah atau membagi-bagikan barang-barang tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat/publik melalui penyediaan barang public, dan sudah menjadi tugas dan fungsi suatu organisasi pemerintah dalam menyediakan kebutuhan masyarakat tersebut untuk mencapai tujuan daripada organisasi pemerintah tersebut pula.

#### **4. Azas-Azas Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa azas-azas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Transparan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras,, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## 5. Kualitas Pelayanan Publik

Tuntutan masyarakat akan pelayanan kebutuhan yang diperlukan tidak hanya terbatas kepada terpenuhinya kebutuhan, akan tetapi masyarakat juga menginginkan adanya kualitas dari layanan yang diterima dapat benar-benar memuaskan. Menurut Handayani (2004: 59), kualitas pelayanan adalah tingkat keinginan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparitibility*) (Parasuraman *et.al*, 1988, dalam Tjiptono, 2002). Meskipun sebuah konsepsi yang abstrak, bukan berarti kualitas pelayanan tidak dapat diukur karena tidak semua organisasi pemerintah mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan kualitas pelayanan dapat menurun yang disebabkan oleh beberapa faktor (Soerjono 1993:6), yaitu :

- 1) Manakala persediaan lebih sedikit dari pemerintah;
- 2) Manakala ada kegiatan pada satu unit tertentu saja;
- 3) Manakala ada sentralisasi pelayanan tanpa membuka kemungkinan desentralisasi pelayanan;
- 4) Manakala ada perbedaan pelayanan sekalipun telah didesentralisasikan;
- 5) Manakala tidak menyediakan pelayanan untuk masyarakat yang lebih mampu, sehingga yang lebih mampu tidak mau mempergunakan pelayanan yang tidak setara dengan kemampuannya;
- 6) Pelayanan masyarakat yang terlalu banyak ketentuannya sehingga prosedurnya kurang jelas, berbelit-belit dan melelahkan;
- 7) Pelayanan yang tidak ada petunjuk pelaksanaannya sehingga manakala didesentralisasikan kualitas dan keseragaman pelayanan tidak sama;
- 8) Pelayanan yang lebih baik tetapi membebankan biaya terlalu banyak kepada masyarakat sehingga menimbulkan dampak taut – mentaut yang negatif.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, dapat membawa wajah (*Image*) yang baik maupun buruk dari organisasi pemerintah.

Karena anggapan-anggapan publik senantiasa berkembang tergantung seperti apa kondisi pelayanan yang didapatkannya. Sehingga peningkatan, perbaikan, dan pengendalian kualitas pelayanan publik merupakan suatu yang sebaiknya dilakukan oleh pemerintah.

## 6. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor manusia dan sistem sebagai faktor penentu. Menurut Thoha (1995 : 181) bahwa “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai.

Zeithaml, *et. al* (Tangkilisan, 2005:213) melakukan penelitian khusus dalam sektor jasa dan mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. *Enduring service intensivers*, merupakan faktor yang bersifat stabil mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa;
2. *Personal need*, yaitu kebutuhan mendasar yang dirasakan seseorang bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya;
3. *Transitory service intensivers*, sensitivitas pelanggan terhadap jasa yang diterima;

4. *Perceived service alternatives*, yang merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis;
5. *Self perceived role*, yaitu persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya;
6. *Situational factor*, segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa;
7. *Explicit service promises*, merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan;
8. *Implicit service promises*, faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan;
9. *Word of mouth*, yaitu rekomendasi/saran dari orang lain. Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (Service provider) kepada pelanggan;
10. *Past experience*, yaitu pengalaman masa lampau yang meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

Beberapa faktor diatas tentu dapat terjadi pada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat sangat sensitif dengan apa yang diterimanya, dan apa yang dirasakan masyarakat dapat dengan mudah dan cepat tersebar ke berbagai kalangan, yang menghadirkan berbagai persepsi yang membuat image suatu organisasi pemerintah dapat dikatakan baik atau tidak. Selain faktor pelanggan, faktor sumber daya manusia juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu bagaimana para aparat birokrasi mampu berperilaku yang baik dihadapan masyarakat pada saat memberikan pelayanan. Kemudian sistem, jika suatu pelayanan yang dibangun oleh suatu organisasi untuk memberikan pelayanan, tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemberdayaan ke dalam khususnya terhadap perilaku para birokrasi merupakan hal yang perlu dilakukan karena dapat menumbuhkan rasa kepedulian birokrasi terhadap masyarakat yang dilayani. Serta pembenahan sistem yang baik agar kualitas pelayanan senantiasa ada citra yang baik.

## **7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, digunakan beberapa dimensi kualitas pelayanan (Gasperz dalam jurnal Aziz Sanapiah, 2000) yaitu :

1. Kepastian waktu pelayanan

2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2004:132)

dimensi kualitas layanan meliputi 10 aspek, yaitu :

- 1) Reliabilitas
- 2) Responsivitas atau daya tanggap
- 3) Kompetensi
- 4) Akses
- 5) Kesopanan
- 6) Komunikasi
- 7) Kredibilitas
- 8) Keamanan
- 9) Kemampuan memahami pelanggan
- 10) Bukti fisik

Kesepuluh dimensi tersebut disederhanakan menjadi lima dimensi pokok, yaitu kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan, akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan di intergrasikan menjadi empati (*empathy*).

Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono 2004: 133) berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu :

- a. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, dan terawat.

Pengukurannya meliputi :

- 1) Pernyataan tentang penilaian yang modern dan memadai
  - 2) Pernyataan mengenai fasilitas fisik yang bagus, bersih, dan memadai
  - 3) Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis
  - 4) Pernyataan tentang karyawan yang rapi dan sopan
- b. Empati (*empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Pengukurannya meliputi :
    - 1) Pernyataan tentang pelayanan kepada konsumen secara individual
    - 2) Pernyataan tentang perhatian karyawan secara pribadi kepada konsumen
    - 3) Pernyataan tentang penyediaan karyawan yang dapat bertindak sebagai penasehat pribadi
    - 4) Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan konsumen
    - 5) Pernyataan tentang mengutamakan kepentingan konsumen

- c. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.

Pengukurannya meliputi :

- 1) Pernyataan tentang ketepatan jasa yang diberikan
- 2) Pernyataan tentang ketepatan waktu pelayanan
- 3) Pernyataan tentang kesungguhan dalam melayani konsumen
- 4) Pernyataan tentang dapat dipercaya atau tidaknya dalam melayani konsumen.

- d. Responsivitas atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Pengukurannya meliputi :

- 1) Pernyataan mengenai kecepatan pelayanan
- 2) Pernyataan tentang ketepatan pelayanan
- 3) Pernyataan tentang sikap untuk membantu konsumen
- 4) Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani konsumen

- e. Jaminan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Pengukurannya meliputi :

- 1) Pernyataan tentang pengetahuan yang dimiliki karyawan

- 2) Pernyataan tentang perasaan nyaman konsumen jika berhubungan dengan karyawan
- 3) Pernyataan tentang sikap sopan karyawan terhadap konsumen
- 4) Pernyataan tentang kualitas pekerjaan karyawan.

Menurut Sinambela, *et. al.* (2006:6), mengatakan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisian kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum pelayanan publik, menjabarkan beberapa prinsip serta standar yang dipakai dalam pemberian maupun mengukur dimensi pelayanan publik, sebagai berikut:

**a. Prinsip Pelayanan Publik**

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, persyaratan teknis dan administrative pelayanan public, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyesuaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, dan rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran
3. Kepastian Waktu, Pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memerikan rasa aman dan kepastian hukum

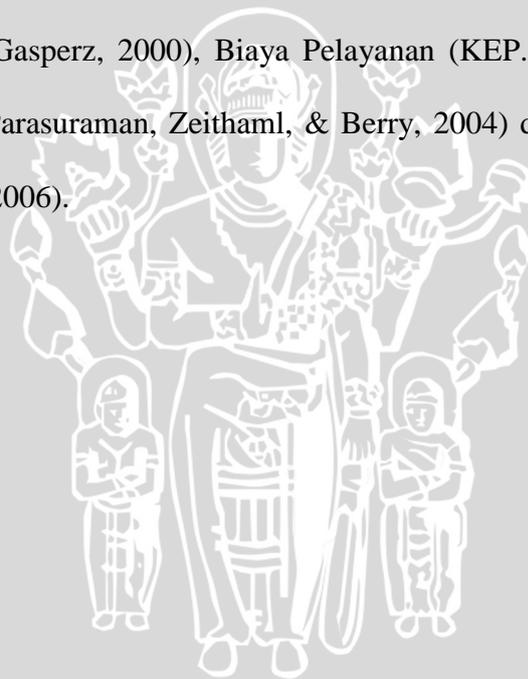
6. Tanggungjawab, pilihan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus bersih, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

**b. Standar Pelayanan Publik**

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian, yaitu penyelesaian pelayanan ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian
3. Biaya pelayanan, tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public
6. Kompetensi pemberi pelayanan publik, kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui pegawainya, haruslah mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Baik buruknya kualitas pelayanan

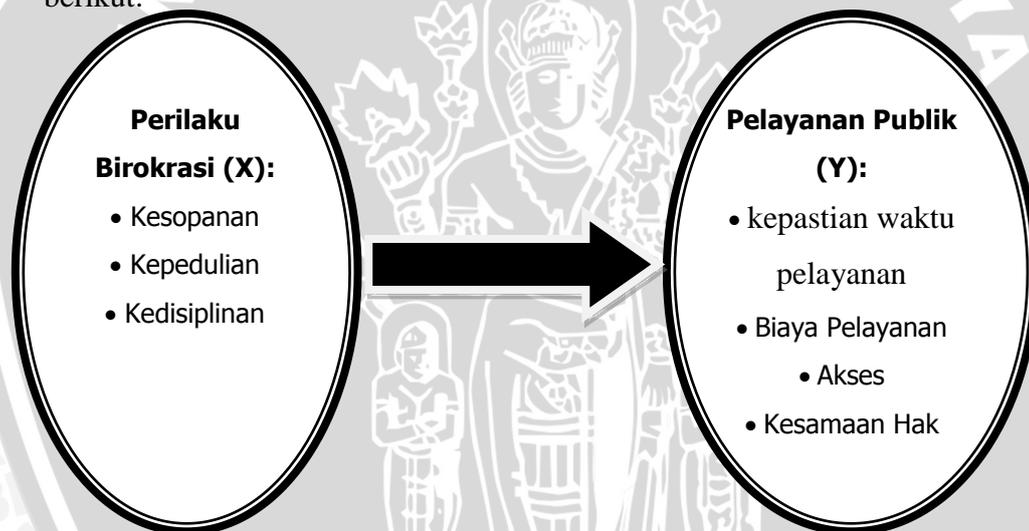
sangat juga ditentukan oleh aparat pemerintah yaitu para pegawai yaitu sejauhmana kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat. Dengan berdasarkan kepada berbagai pendapat para ahli yang telah dikemukakan itu, maka dapat ditarik satu pengertian bahwa kualitas dari layanan khususnya layanan publik hanya dapat ditentukan oleh pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Dimensi untuk mengukur kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam penelitian ini adalah: kepastian waktu pelayanan (Gasperz, 2000), Biaya Pelayanan (KEP.MENPAN NO 63 thn 2003), akses (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2004) dan Kesamaan hak (Sinambela, *et. al.* 2006).



#### D. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut (Polancik, 2009).

Adapun Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

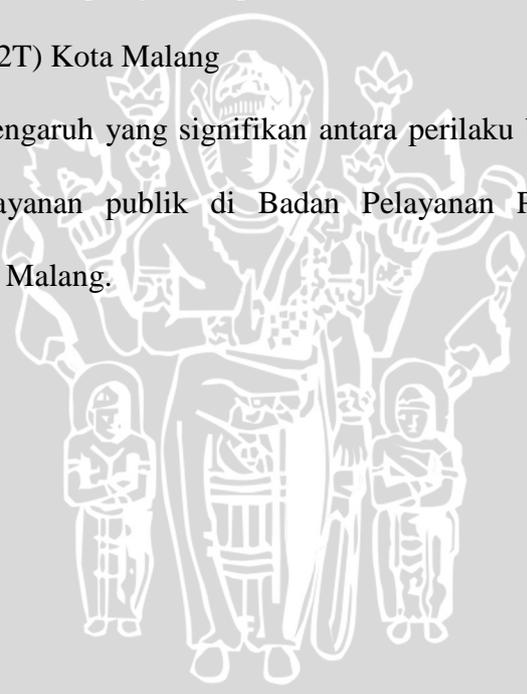


Gambar 1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Perilaku birokrasi Terhadap Kualitas Layanan Publik

### E. Hipotesis

Menurut Arikunto, (2006:71), Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, samapai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan pemaparan di atas, maka hipotesis penelitian dari penelitan ini adalah

- H0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang
- H1 : terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan proses rangkaian langkah-langkah yang dikerjakan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban atas pertanyaan. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatory dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanatory merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal melalui pengujian hipotesa (Singarimbun, 2006:5). Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis dengan menggunakan data yang kemudian ditarik suatu kesimpulan.

##### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang di Jl. Mayjen Sungkono Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 2, berlangsung dari bulan April 2014 sampai dengan bulan Mei 2014. Peneliti melakukan penelitian di Badan Pelayanan Perijinan Tepadu (BP2T) Kota Malang karena pusat pelayanan perizinan dan kebijakan yang berkenaan dengan perijinan berpusat di BP2T Kota Malang sehingga pengambilan data lebih mudah. Selain itu akses kedinasan yang berhubungan dengan publik dan memiliki banyak fungsi pelayanan publik dibandingkan dengan dinas yang lain.

## C. Variabel, Defenisi Operasional, dan Skala Pengukuran

### 1. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang diukur, yaitu perilaku birokrasi (X) sebagai variabel independen (bebas) dan kualitas pelayanan publik (Y) sebagai variabel dependen (terikat). Perilaku birokrasi ialah tingkah laku para pegawai BP2T kota Malang baik perorangan maupun kelompok yang tercermin dalam aktivitas suatu mekanisme kerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terikat dengan tujuan negara dan terikat dengan berbagai tingkah peraturan perundang-undangan yang mengatur aktivitasnya.

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat mutu yang diharapkan, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan.

### 2. Defenisi Operasional

#### a. Perilaku Birokrasi (X)

Adapun indikator dan item variabel perilaku birokrasi adalah:

- 1) Kesopanan
  - a) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang sopan dan santun
  - b) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang ramah tamah

c) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)

Kota Malang menghormati setiap orang yang dilayani.

d) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)

Kota Malang menghargai setiap orang yang datang berurusan ke BP2T

2) Kepedulian

a) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)

Kota Malang tanggap dan memahami akan kebutuhan masyarakat

b) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)

Kota Malang peduli dengan memberikan tempat pelayanan yang nyaman

c) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)

Kota Malang memberikan solusi pelayanan yang baik bagi masyarakat.

3) Kedisiplinan

a) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)

Kota Malang melaksanakan tugasnya tepat waktu

b) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)

Kota Malang konsisten dengan waktu bekerja yang telah ditetapkan

c) Perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)

Kota Malang bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku

**b. Kualitas Layanan (Y)**

Adapun indikator dan item variabel perilaku birokrasi adalah:

1) Kepastian Waktu

a) Pelayanan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota

Malang cepat dan singkat

b) Pelayanan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota

Malang diterima dengan benar dan tepat

c) Pelayanan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota

Malang sesuai dengan yang diharapkan

2) Biaya Pelayanan

a) Biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan

Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang telah sesuai dengan biaya yang ditetapkan

b) nilai barang/jasa layanan ditetapkan oleh Badan Pelayanan

Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang murah dan terjangkau

3) Akses

a) Tempat dan lokasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T)

Kota Malang mudah dijangkau

b) Produk layanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota

Malang dapat dengan mudah diperoleh

- 4) Kesamaan Hak
  - a) Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang yang diberikan tidak diskriminatif
  - b) Biaya yang dikenakan kepada setiap orang sama

**Tabel 3.1 Indikator dan Sub-Indikator Perilaku Birokrasi dan Pelayanan Publik**

No	Variabel	Indikator	Sub-Indikator
1	Perilaku Birokrasi	Kesopanan Siagian (1994)	Sopan dan Santun
			Ramah Tamah
			Menghormati
			Menghargai
		Kepedulian Siagian (1994)	Tanggap dan memahami akan kebutuhan masyarakat
			Peduli dengan memberi tempat yang nyaman
			Memberikan solusi pelayanan yang baik
		Kedisiplinan Siagian (1994)	Melaksanakan tugas tepat waktu
			Konsisten dengan waktu yang telah ditetapkan
		Melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
2	Kualitas Pelayanan	Kepastian Waktu (Gasperz, 2000)	Waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan dan cepat
			Tepat dan benar
			Sesuai dengan yang diharapkan
		Biaya Pelayanan (KEP.MENPAN NO 63 thn 2003)	Biaya sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan
			Murah dan terjangkau
		Akses (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2004)	Tempat dan lokasi mudah dijangkau
			Produk layanan mudah diperoleh
		Kesamaan Hak (Sinambela, <i>et. al.</i> 2006)	Tidak diskriminatif
			Biaya yang dikenakan kepada setiap orang sama

### 3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2010:93), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Dalam penelitian ini diberikan lima alternatif jawaban yang harus dijawab responden pada tabel 3.2

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Baik	5
2.	Baik	4
3.	Cukup Baik	3
4.	Tidak Baik	2
5.	Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Sugiyono, 2010 : 93

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:115). Pada penelitian ini yang populasi penelitian adalah masyarakat umum yang melakukan pengurusan surat atau izin di Badan Pelayanan Perijinan terpadu (BP2T). Berdasarkan data satu bulan terakhir yaitu bulan Januari 2014 terdapat 512 pengurusan perizinan dan surat masuk untuk diproses oleh BP2T Kota Malang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002: 109). Pengertian lain dijelaskan oleh Sugiyono ( 2010 : 116), sampel n adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.

Adapun sampel bertujuan untuk mempermudah penelitian. Dalam menentukan sampel, Arikunto (2002 :120) menyatakan : “untuk sekedar *ance*”r, maka apabila populasi sebanyak kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga merupakan penelitian populasi. Jika subyeknya besar, maka dapat di ambil 10 – 15 % atau 20 – 25 % atau lebih.

Berdasarkan data populasi yang berjumlah 512 orang yang mengurus surat dan perizinan di BP2T Kota Malang.

**Tabel 3.3 Populasi Penelitian**

Jenis perizinan	Jumlah Responden
Ijin mendirikan bangunan	210 orang
Ijin Gangguan	189 orang
Ekspedisi angkutan	29 orang
Ekspedisi reklame tetap	27 orang
Regional trayek	27 orang
Ijin kegiatan	30 orang
Jumlah	512 orang

Sumber: Kantor BP2T Kota Malang

Berdasarkan banyaknya data populasi maka sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$
$$= \frac{512}{1+512(0.05)^2} = 225$$

dimana :

n = ukuransampel

N = ukuranpopulasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 225 orang, terdiri dari beberapa orang yang melakukan berbagai macam bentuk perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Quesioner**

Dalam penelitian ini questioner yang digunakan adalah questioner tertutup yaitu questioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih salah satu dari beberapa

alternative jawaban yang telah disediakan, format jawaban dari questioner disusun dengan menggunakan Skala Likert.

## 2. Teknik Observasi

Teknik Observasi adalah pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap perilaku Birokrasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kota Malang dalam memberikan pelayanan.

## 3. Studi kepustakaan dan dokumentasi

Studi kepustakaan dan dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bahan-bahan tertulis berupa literatur, media massa, data statistik dan studi dokumentasi untuk memperoleh konsep teoritik dari masalah penelitian.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati dengan mengumpulkan data atau merekam berbagai informasi yang diperlukan. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Kuesioner

Merupakan daftar pertanyaan yang diajukan pada responden untuk memperoleh data primer

## 2. Wawancara (Interview)

Wawancara digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu.

## 3. Dokumentasi

Mencatat dokumen-dokumen yang dimiliki oleh kantor. Dokumen yang dimaksudkan adalah dokumen yang didalamnya terdapat informasi tentang organisasi meliputi jumlah pegawai dan lain sebagainya

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian, dimana dapat diketahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh bisa relevan/sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut (Sugiyono:2006). Adapun kriteria yang ditetapkan adalah  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (nilai kritis) pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ . Jika  $r$  hitung lebih besar dari nilai kritis, maka alat tersebut dikatakan valid.

Uji validitas yang dapat dihitung dengan teknik statistik korelasi *product moment* dari Pearson dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

n : Banyaknya sampel (responden)

X : Variabel yang mempengaruhi (bebas)

Y : Variabel yang dipengaruhi (terikat)

## 2. Reliabilitas

Setiap alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pada alat ukur untuk fenomena fisik (berat dan tinggi badan), konsistensi hasil pengukuran mudah dicapai. Dalam penelitian ini alat untuk mengukur reliabilitas adalah Alpha Cronbach. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila :

Hasil  $\alpha > 0,60$  = reliabel

Hasil  $\alpha < 0,60$  = tidak reliabel

metode *Alpha Cronbach*, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Keterangan:

- $\alpha$  : *Alpha Cronbach*  
 $k$  : Jumlah item  
 $\sum \sigma_b^2$  : Jumlah varian butir/item  
 $V_t^2$  : Varian total

## F. Analisis Data

Analisis data merupakan “kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul” (Sugiyono, 2006: 207). Teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dan teknik analisis korelasional dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif.

### 1. Analisis Deskriptif (Persentase)

Untuk mendeskripsikan secara umum hasil penelitian dilakukan dengan cara mengklasifikasikan skor data yang diperoleh sebelum dilakukan persentasenya. Dalam pengklasifikasian ini menggunakan rumus:

$$\text{Lebar interval} = \frac{\text{skortertinggi} - \text{skorterendah}}{\text{banyaknya interval}}$$

Selanjutnya dilakukan perhitungan persentase dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

- $P$  = persentase jawaban responden  
 $F$  = frekuensi jawaban responden  
 $N$  = banyaknya responden

## 2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada masing-masing variabel dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji f yaitu dengan membandingkan t hitung dan f hitung dengan signifikansi t table dan f table pada tingkat kepercayaan 95%.

### a. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tahapan uji F sebagai berikut:

#### 1) Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = \dots$ , tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ , minimal ada satu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### 2) Menentukan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dengan *degree of freedom* (df) dengan rumus $n-k-1$ dengan tujuan untuk menentukan $F_{tabel}$ dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - r^2) / (n - k)}$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefesien Determinasi

$1 - r^2$  = Residual Sum of Squared

$n$  = jumlah observasi

$k$  = jumlah variabel independent

- 3) Membandingkan hasil  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan kriteria sebagai berikut:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  berarti  $H_1$  diterima

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak

#### b. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam uji ini adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$ , tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq 0$ , minimal ada satu pengaruh dari implementasi variabel bebas terhadap variabel terikat.

- 2) Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) dengan *degree of freedom* (df) dengan rumus  $n - k - 1$  dengan tujuan untuk menentukan  $t_{tabel}$
- 3) Menentukan  $t_{hitung}$  tolak hipotesis apabila  $t_{hitung} > t_{\left(\frac{\alpha}{2}; n-k-1\right)}$

Dimana:

$K$  = banyaknya variabel eksogenus dalam sub-struktur yang akan diuji

$t_i$  = mengikuti distribusi t-student dengan derajat independen  $n - k - 1$

- 4) Membandingkan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan kriteria sebagai berikut:

a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti  $H_1$  diterima

### 3. Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana variabel dependen (y) dapat diprediksikan melalui variabel independen (x), secara individual dan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka setelah data diubah dari data ordinal ke data interval, maka dimasukkan ke dalam rumus:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = subjek/nilai dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = koefisien regresi yang menunjukkan peningkatan/penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen

X = subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Maka nilai a dan b dapat dicari dengan rumus atau bisa juga dihitung dengan menggunakan SPSS (*Statistical Packages For Social Sciences*) versi 17.0 :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006: 16). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependent.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Deskripsi Umum Lokasi Kota Malang

###### a. Sejarah Kota Malang

Wilayah cekungan Malang telah ada sejak masa purbakala menjadi kawasan pemukiman. Banyaknya sungai yang mengalir di sekitar tempat ini membuatnya cocok sebagai kawasan pemukiman. Wilayah Dinoyo dan Tlogomas diketahui merupakan kawasan pemukiman prasejarah. Selanjutnya, berbagai prasasti (misalnya Prasasti Dinoyo), bangunan percandian dan arca-arca, bekas-bekas fondasi batu bata, bekas saluran drainase, serta berbagai gerabah ditemukan dari periode akhir Kerajaan Kanjuruhan (abad ke-8 dan ke-9) juga ditemukan di tempat yang berdekatan.

Nama "Malang" sampai saat ini masih diteliti asal-usulnya oleh para ahli sejarah. Para ahli sejarah masih terus menggali sumber-sumber untuk memperoleh jawaban yang tepat atas asal usul nama "Malang". Sampai saat ini telah diperoleh beberapa hipotesa mengenai asal usul nama Malang tersebut. Malanguṅṅwara (baca: Malangkusheswara) yang tertulis di dalam lambang kota itu, menurut salah satu hipotesa merupakan nama sebuah bangunan suci. Nama bangunan suci itu sendiri diketemukan dalam dua prasasti Raja Balitung dari Jawa Tengah yakni prasasti Mantyasih tahun 907, dan prasasti 908 yakni diketemukan di satu tempat antara Surabaya-Malang. Namun demikian dimana

letak sesungguhnya bangunan suci Malangkuçęwara itu, para ahli sejarah masih belum memperoleh kesepakatan. Satu pihak menduga letak bangunan suci itu adalah di daerah gunung Buring, satu pegunungan yang membujur di sebelah timur kota Malang dimana terdapat salah satu puncak gunung yang bernama Malang. Pembuktian atas kebenaran dugaan ini masih terus dilakukan karena ternyata, disebelah barat kota Malang juga terdapat sebuah gunung yang bernama Malang.

Pihak yang lain menduga bahwa letak sesungguhnya dari bangunan suci itu terdapat di daerah Tumpang, satu tempat di sebelah utara kota Malang. Sampai saat ini di daerah tersebut masih terdapat sebuah desa yang bernama Malangsuka, yang oleh sebagian ahli sejarah, diduga berasal dari kata Malankuca yang diucapkan terbalik. Pendapat di atas juga dikuatkan oleh banyaknya bangunan-bangunan purbakala yang berserakan di daerah tersebut, seperti Candi Jago dan Candi Kidal, yang keduanya merupakan peninggalan zaman Kerajaan Singasari.

Dari kedua hipotesa tersebut di atas masih juga belum dapat dipastikan manakah kiranya yang terdahulu dikenal dengan nama Malang yang berasal dari nama bangunan suci Malangkuçęwara itu. Apakah daerah di sekitar Malang sekarang, ataukah kedua gunung yang bernama Malang di sekitar daerah itu. Sebuah prasasti tembaga yang ditemukan akhir tahun 1974 di perkebunan Bantaran, Wlingi, sebelah barat daya Malang, dalam satu bagiannya tertulis sebagai berikut : "...taning sakrid Malang-akalihan wacid

lawan macu pasabhanira dyah Limpa Makanagran I...”. Arti dari kalimat tersebut di atas adalah : “...di sebelah timur tempat berburu sekitar Malang bersama wacid dan mancu, persawahan Dyah Limpa yaitu...” Dari bunyi prasasti itu ternyata Malang merupakan satu tempat di sebelah timur dari tempat-tempat yang tersebut dalam prasasti itu. Dari prasasti inilah diperoleh satu bukti bahwa pemakaian nama Malang telah ada paling tidak sejak abad 12 Masehi.

Nama Malanguḥwara terdiri atas 3 kata, yakni *mala* yang berarti kecurangan, kepalsuan, dan kebatilan; *angkuḥa* (baca: angkusha) yang berarti menghancurkan atau membinasakan; dan *Iḥwara* (baca: ishwara) yang berarti "Tuhan". Sehingga, Malanguḥwara berarti "Tuhan telah menghancurkan kebatilan". Hipotesa-hipotesa terdahulu, barangkali berbeda dengan satu pendapat yang menduga bahwa nama Malang berasal dari kata “Membantah” atau “Menghalang-halangi” (dalam bahasa Jawa berarti Malang). Alkisah Sunan Mataram yang ingin meluaskan pengaruhnya ke Jawa Timur telah mencoba untuk menduduki daerah Malang. Penduduk daerah itu melakukan perlawanan perang yang hebat. Karena itu Sunan Mataram menganggap bahwa rakyat daerah itu menghalang-halangi, membantah atau malang atas maksud Sunan Mataram. Sejak itu pula daerah tersebut bernama Malang. Timbulnya Kerajaan Kanjuruhan tersebut, oleh para ahli sejarah dipandang sebagai tonggak awal pertumbuhan pusat pemerintahan yang sampai saat ini, setelah 12 abad berselang, telah berkembang menjadi Kota Malang.

Setelah kerajaan Kanjuruhan, di masa emas kerajaan Singasari (1000 tahun setelah Masehi) di daerah Malang masih ditemukan satu kerajaan yang makmur, banyak penduduknya serta tanah-tanah pertanian yang amat subur. Ketika Islam menaklukkan Kerajaan Majapahit sekitar tahun 1400, Patih Majapahit melarikan diri ke daerah Malang. Ia kemudian mendirikan sebuah kerajaan Hindu yang merdeka, yang oleh putranya diperjuangkan menjadi satu kerajaan yang maju. Pusat kerajaan yang terletak di kota Malang sampai saat ini masih terlihat sisa-sisa bangunan bentengnya yang kokoh bernama Kutobedah di desa Kutobedah. Adalah Sultan Mataram dari Jawa Tengah yang akhirnya datang menaklukkan daerah ini pada tahun 1614 setelah mendapat perlawanan yang tangguh dari penduduk daerah ini.

Seperti halnya kebanyakan kota-kota lain di Indonesia pada umumnya, Kota Malang modern tumbuh dan berkembang setelah hadirnya administrasi kolonial Hindia Belanda. Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif masih berbekas hingga sekarang, misalnya "Ijen Boulevard" dan kawasan sekitarnya. Pada mulanya hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang menjadi monumen hidup dan seringkali dikunjungi oleh keturunan keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim di sana.

Pada masa penjajahan kolonial Hindia Belanda, daerah Malang dijadikan wilayah "Gemente" (Kota). Sebelum tahun 1964, dalam lambang kota Malang terdapat tulisan ; "Malang namaku, maju tujuanku" terjemahan dari "Malang nominor, sursum moveor". Ketika kota ini merayakan hari ulang tahunnya yang ke-50 pada tanggal 1 April 1964, kalimat-kalimat tersebut berubah menjadi : "Malangkuçeçwara". Semboyan baru ini diusulkan oleh almarhum Prof. Dr. R. Ng. Poerbatjaraka, karena kata tersebut sangat erat hubungannya dengan asal usul kota Malang yang pada masa Ken Arok kira-kira 7 abad yang lampau telah menjadi nama dari tempat di sekitar atau dekat candi yang bernama Malangkuçeçwara.

Kota malang mulai tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda, terutama ketika mulai di operasikannya jalur kereta api pada tahun 1879. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

- a. Tahun 1767 Kompeni Hindia Belanda memasuki Kota
- b. Tahun 1821 kedudukan Pemerintah Belanda di pusatkan di sekitar kali Brantas
- c. Tahun 1824 Malang mempunyai Asisten Residen
- d. Tahun 1882 rumah-rumah di bagian barat Kota di dirikan dan Kota didirikan alun-alun di bangun.
- e. 1 April1914 Malang di tetapkan sebagai Kotapraja
- f. 8 Maret1942 Malang diduduki Jepang
- g. 21 September1945 Malang masuk Wilayah Republik Indonesia
- h. 22 Juli1947 Malang diduduki Belanda

- i. 2 Maret 1947 Pemerintah Republik Indonesia kembali memasuki Kota Malang.
- j. 1 Januari 2001, menjadi Pemerintah Kota Malang.

Sumber: [www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id) diakses pada tanggal 19 Mei 2014

#### b. Lambang

DPRDGR mengukuhkan lambang Kotamadya Malang dengan Perda No. 4/1970. Bunyi semboyan pada lambang adalah "MALANG KUÇEÇWARA"



Gambar 2. Lambang Kota Malang

- Motto "MALANG KUÇEÇWARA" berarti Tuhan menghancurkan yang bathil, menegakkan yang benar
- Arti Warna :
  - Merah Putih, adalah lambang bendera nasional Indonesia
  - Kuning, berarti keluhuran dan kebesaran
  - Hijau adalah kesuburan
  - Biru Muda berarti kesetiaan pada Tuhan, negara dan bangsa

- Segilima berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Semboyan tersebut dipakai sejak hari peringatan 50 tahun berdirinya KOTAPRAJA MALANG 1964, sebelum itu yang digunakan adalah : "MALANG NAMAKU, MAJU TUJUANKU", yang merupakan terjemahan dari "MALANG NOMINOR, SURSUM MOVEOR" yang disahkan dengan "Gouvernement besluit dd. 25 April 1938 N. 027". Semboyan baru itu diusulkan oleh Prof. DR. R. Ng. Poerbatjaraka, dan erat hubungannya dengan asal mula Kota Malang pada zaman Ken Arok. ([www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id) diakses pada tanggal 19 Mei 2014)

### c. Keadaan Geografis

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letak yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak  $112,06^{\circ}$  -  $112,07^{\circ}$  Bujur Timur dan  $7,06^{\circ}$  -  $8,02^{\circ}$  Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara: Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso
- b. Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang
- c. Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji

- d. Sebelah Barat: Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau ([www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id) diakses pada tanggal 19 Mei 2014).

## **2. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Malang**

### **a. Dasar Hukum**

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Badan Kepegawaian Daerah Dan Lembaga Teknis Daerah Keputusan Walikota Malang Nomor 188.45/12/35.73.112/2013 tentang Pendelegasian sebagian kewenangan pemrosesan, penandatanganan dan pencabutan perizinan dan non perizinan kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang ). Peraturan Walikota Malang Nomor 60 Tahun 2012 tentang Tupoksi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang.

### **b. Sejarah**

Dalam upaya lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Malang membentuk Dinas Perizinan Kota Malang, yang memproses penerbitan 14 macam jenis perizinan. Pelimpahan sebagian wewenang Walikota Malang kepada Dinas Perizinan dalam penerbitan Izin sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tonggak peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan Kota Malang terjadi pada tahun 2006, dimana dilakukan pemangkasan birokrasi Prosedur Pelayanan Perizinan yang signifikan, yaitu dengan terbitnya Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Dinas Perijinan Kota Malang. Dimana hal yang paling mencolok adalah dalam hal penandatanganan Izin Gangguan (HO) yang semula di tandatangani oleh Walikota, pada saat itu dilimpahkan kepada Kepala Dinas Perizinan. Serta adanya deregulasi peraturan walikota yang mengatur tentang mekanisme pelayanan perizinan (Perwal No. 13 Tahun 2006 dan Perwal No. 6 Tahun 2007) terutama pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dimana sebelum terbitnya 2 Peraturan Walikota diatas, seluruh permohonan IMB minimal lantai 2 (dua) diwajibkan melampirkan Perhitungan Konstruksi dan diharuskan mendapatkan rekomendasi dari Dinas Kimpraswil, maka dengan terbitnya Perwal No. 6 Tahun 2007 yang diwajibkan melampirkan perhitungan konstruksi dan mendapat rekomendasi dari Dinas Kimpraswil adalah bangunan dengan fungsi bangunan selain rumah (hunian) dengan jumlah lantai minimal 3 (tiga) lantai.

Dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008, maka Pemerintah Kota Malang membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sebagai kelanjutan Dinas Perizinan Kota Malang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi

Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Lembaga Teknis Daerah sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Daerah Kota Malang nomor 7 Tahun 2012 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Badan Kepegawaian Daerah Dan Lembaga Teknis Daerah.

**c. Visi dan misi**

Visi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang adalah mewujudkan pelayanan perizinan yang cepat dan akuntabel, sedangkan misi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang adalah meningkatkan mutu pelayanan perizinan yang cepat, adil, terukur, berkualitas dan akuntabel, serta meningkatkan kualitas kinerja keuangan.

**d. Tugas dan Fungsi**

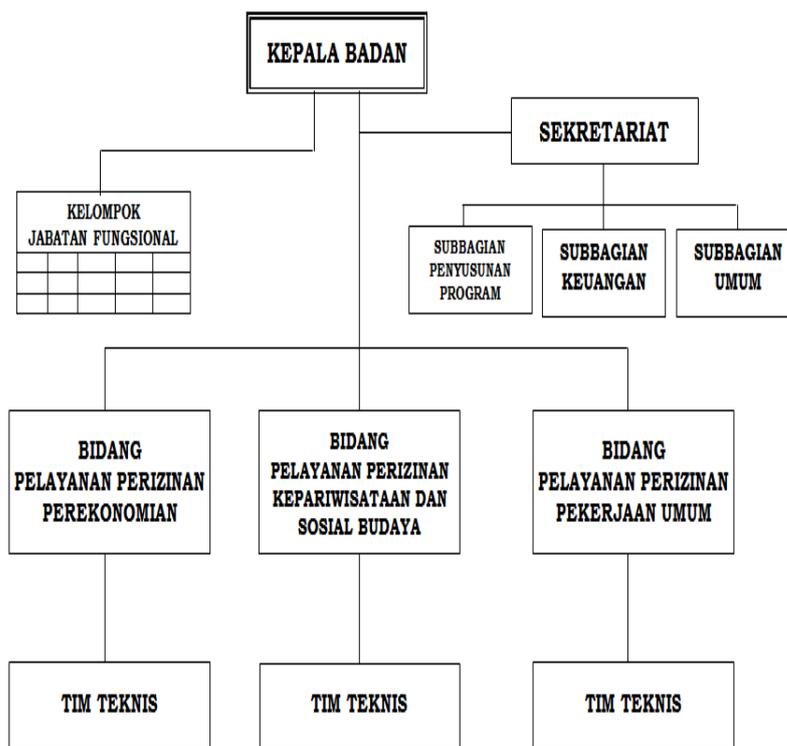
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 60 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu melaksanakan tugas pokok pengkoordinasian dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai fungsi :

1. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan terpadu;
2. penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pelayanan perizinan terpadu;

3. penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan bidang Perekonomian, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum yang menjadi kewenangannya;
4. pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan bidang Perekonomian, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum yang menjadi kewenangannya;
5. pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan terpadu;
6. pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan terpadu bidang Perekonomian, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum yang menjadi kewenangannya;
7. pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan terpadu bidang Perekonomian, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum yang menjadi kewenangannya;
8. pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran perizinan di bidang Perekonomian, Sosial Budaya dan Pekerjaan Umum yang menjadi kewenangannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
10. pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
11. pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;
12. pelaksanaan pendataan potensi retribusi daerah;
13. pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak daerah;
14. pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
15. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
16. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
17. pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
18. penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;
19. pemberdayaan jabatan fungsional;
20. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
21. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.

e. Struktur Organisasi

**STRUKTUR ORGANISASI** **LAMPIRAN III PERATURAN DAERAH KOTA MALANG**  
**NOMOR : 7 Tahun 2012**  
**BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**



Gambar 3. Struktur Organisasi BP2T Kota Malang  
Sumber: Kantor BP2T Kota Malang

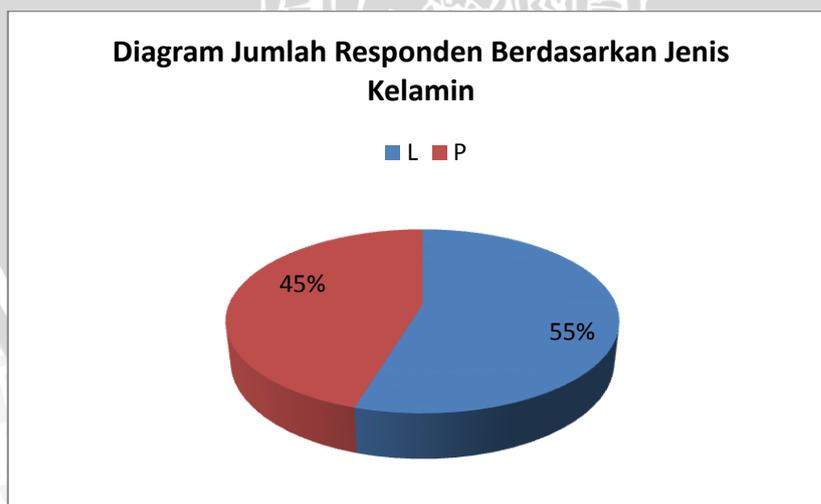
## B. Gambaran Umum Responden

Dalam ruang lingkup penelitian yang berjudul Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik ini, penulis membatasi penelitian yang dilakukan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang dengan responden seluruh masyarakat dari berbagai golongan dan usia berbeda yang memiliki urusan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang. Berikut ini adalah tabel 4.1 yaitu tabel responden sesuai jenis kelamin:

**Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	123 orang	54,7 %
2.	Perempuan	102 orang	45,3 %
Jumlah		225 orang	100%

Sumber: Data Kuisioner



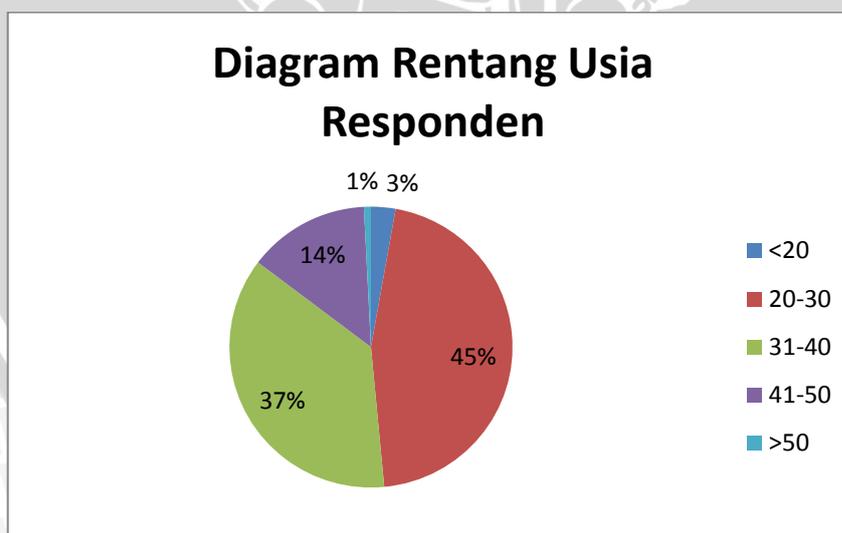
Gambar 4. Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini jumlah responden yang digunakan sebanyak 225 terdiri dari 123 laki-laki dengan persentase 54,7% dan 102 perempuan dengan persentase 45,3%. Sebanyak 225 orang tersebut terdiri dari usia kurang dari 20 tahun hingga lebih dari 50 tahun dan berasal dari berbagai kalangan masyarakat yang memiliki jenjang pendidikan dan pekerjaan masing-masing sesuai bidangnya. Berikut ini akan dipaparkan tabel sesuai usia responden.

**Tabel 4.2 Rentang Usia Responden**

No	Rentang Usia (tahun)	Jumlah Responden	Persentase
1.	<20	6	2,8%
2.	20-30	103	45,7%
3.	31-40	83	36,8%
4.	41-50	31	13,9 %
5.	>50	2	0,8 %
Jumlah		225 orang	100%

Sumber: Data Kuisioner



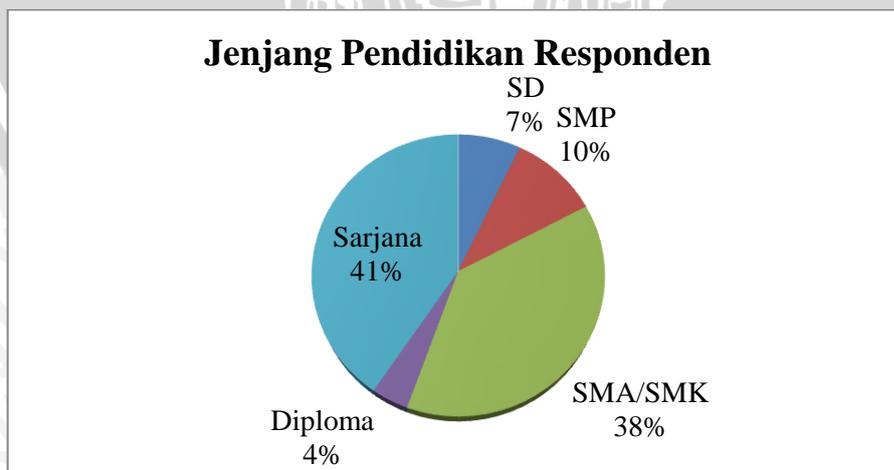
Gambar 5. Diagram Rentang Usia Responden

Pada tabel 4.2 dipaparkan masing-masing rentang usia responden yang terlibat dalam penelitian ini. Responden yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 6 orang dengan persentase 2,8%, yang berusia antara 20 sampai 30 tahun adalah 103 orang dengan persentase 45,7%, yang berusia 31 sampai 40 tahun sebanyak 83 orang dengan persentase 36,8%, kemudian yang berusia 41 sampai 50 sebanyak 31 orang sebanyak 13,9% dan responden yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 0,8%. Kemudian pada tabel 4.3 akan dipaparkan jumlah responden dengan jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh.

**Tabel 4.3 Jenjang Pendidikan Responden**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1.	SD	16	7,1 %
2.	SMP	23	10,2 %
3.	SMA/SMK	86	38,2 %
4.	Diploma	9	4 %
5.	Sarjana	91	40,5 %
Jumlah		225 orang	100%

Sumber : Data Kuisisioner



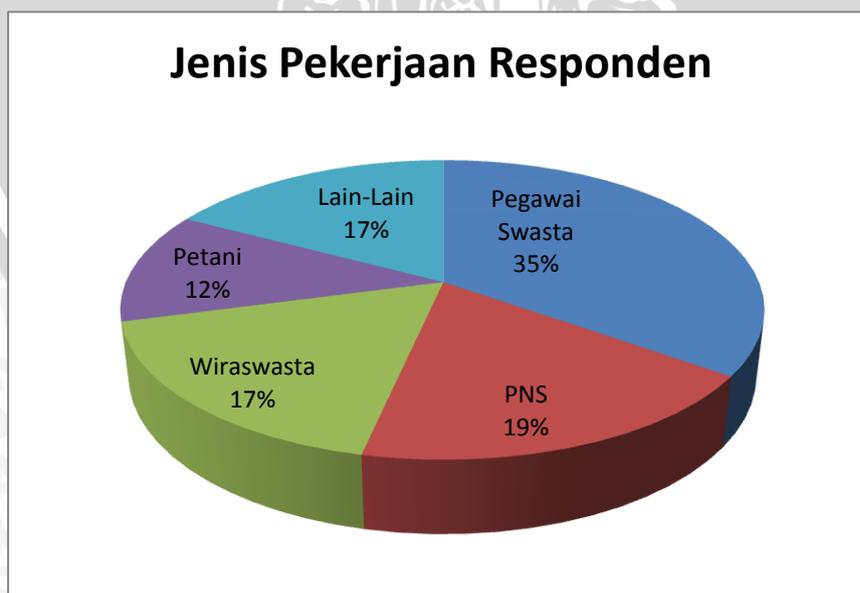
Gambar 6. Diagram Jenjang Pendidikan Responden

Berdasarkan tabel 4.3 yang dipaparkan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa responden dengan jumlah 225 orang terdiri dari jenjang pendidikan SD sebanyak 16 orang dengan persentase 7,1%, SMP sebanyak 23 orang dengan persentase 10,2%, SMA/SMK sebanyak 86 orang dengan persentase 38,2%, diploma sebanyak 9 orang dengan persentase 4% dan sarjana sebanyak 91 orang dengan persentase 40,5%. Selanjutnya pada tabel 4.4 akan dipaparkan jumlah responden sesuai pekerjaan masing-masing.

**Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Pegawai Swasta	66	39,7 %
2.	PNS	48	21 %
3.	Wiraswasta	43	19,8 %
4.	Petani	24	13,7 %
5.	Lain-Lain	44	19,5 %
Jumlah		225 orang	100%

Sumber : Data Kuisisioner



Gambar 7. Diagram Jenis Pekerjaan Responden

Sesuai tabel 4.4 dengan jumlah responden sebanyak 225 orang terdiri dari responden dengan jenis pekerjaan yang berbeda yaitu sebanyak 48 orang sebagai PNS dengan persentase 21%, 66 orang sebagai pegawai swasta dengan persentase sebanyak 29,3%, 43 orang sebagai wiraswasta dengan persentase sebanyak 19,1%, 24 orang sebagai petani dengan persentase 10,7% dan beberapa jenis pekerjaan lainnya sebanyak 44 orang responden dengan persentase 19,5%.

Berdasarkan pada tabel yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 225 orang dengan rentang usia, jenjang pendidikan dan pekerjaan yang berbeda-beda.

### **C. Pengujian Instrumen Penelitian**

Dalam pengujian instrumen digunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen dikatakan baik apabila memenuhi tiga persyaratan utama yaitu: (1) valid atau sahih; (2) reliabel atau andal; dan (3) praktis (Cooper dan Schindler, 2003). Bilamana alat ukur yang digunakan tidak valid atau tidak dapat dipercaya dan tidak andal atau reliabel, hasil penelitian tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Oleh karena itu, untuk menguji kuesioner sebagai instrumen penelitian maka digunakan uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*). Pada uji validitas dan reliabilitas, uji dilakukan dengan menggunakan 225 orang responden dari populasi yang sama dengan unit penelitian.

Dalam pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung  $r$ -hitung kemudian membandingkannya dengan  $r$ -tabel dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ , Sugiyono (2010). Sedangkan uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

### 1. Uji Validitas

Analisis ini ditujukan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian, dimana dapat diketahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh bisa relevan/sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut (Sugiyono:2006). Adapun kriteria yang ditetapkan adalah  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (nilai kritis) pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ . Jika  $r$  hitung lebih besar dari nilai kritis, maka alat tersebut dikatakan valid.

Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai kritis, maka alat tersebut dikatakan valid. Alat yang dipakai untuk mengukur validitas dalam penelitian ini adalah Korelasi *Product Moment* dari Pearson. Suatu indikator dikatakan valid, apabila  $n = 225$  dan  $\alpha = 0,05$ , maka  $r_{tabel} = 0,13$  dengan ketentuan:

Hasil  $r_{hitung} > r_{tabel} (0,13) = \text{valid}$

Hasil  $r_{hitung} < r_{tabel} (0,13) = \text{tidak valid}$

Adapun hasil uji validitas dengan menggunakan bantuan program SPSS

17.0 for Windows dapat disajikan dalam tabel berikut ini :

**a. Uji Validitas Instrumen Perilaku Birokrasi**

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Perilaku Birokrasi**

Item total statistic			
	Corrected Item-Total Correlation (r-hitung)	r-tabel	Ket
Item-soal 1	.452	0.13	Valid
Item-soal 2	.261	0.13	Valid
Item-soal 3	.452	0.13	Valid
Item-soal 4	.261	0.13	Valid
Item-soal 5	.253	0.13	Valid
Item-soal 6	.470	0.13	Valid
Item-soal 7	.428	0.13	Valid
Item-soal 8	.537	0.13	Valid
Item-soal 9	.199	0.13	Valid
Item-soal 10	.435	0.13	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

Dari hasil pengujian validitas pada tabel 4.5. dapat dilihat bahwa terdapat 10 soal mempunyai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan  $n = 10$  diperoleh  $r_{tabel} = 0,13$ , maka dapat diketahui  $r_{hitung}$  hasil tiap-tiap item pada instrument perilaku birokrasi  $> 0,13$  sehingga dapat dikatakan bahwa

10 item variabel perilaku birokrasi adalah valid untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

### b. Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik**

Item total statistic			
	Corrected Item-Total Correlation (r-hitung)	r-tabel	Ket
Item-soal 1	.273	0.13	Valid
Item-soal 2	.237	0.13	Valid
Item-soal 3	.211	0.13	Valid
Item-soal 4	.502	0.13	Valid
Item-soal 5	.405	0.13	Valid
Item-soal 6	.418	0.13	Valid
Item-soal 7	.324	0.13	Valid
Item-soal 8	.389	0.13	Valid
Item-soal 9	.489	0.13	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

Dari hasil pengujian validitas pada tabel 4.6. dapat dilihat bahwa terdapat 9 soal mempunyai r hitung  $>$  r tabel yaitu pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan  $n = 9$  diperoleh r tabel = 0,13, maka dapat diketahui r hasil tiap-tiap item pada instrument kualitas pelayanan publik  $>$  0,13 sehingga dapat dikatakan bahwa 9 item variabel kualitas pelayanan publik adalah valid untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

## 2. Uji Reliabilitas

Setiap alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pada alat ukur untuk fenomena fisik (berat dan tinggi badan), konsistensi hasil pengukuran mudah dicapai.

Dalam penelitian ini alat untuk mengukur reliabilitas adalah Alpha Cronbach. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila :

Hasil  $\alpha > 0,60$  = reliabel

Hasil  $\alpha < 0,60$  = tidak reliabel

Adapun hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap instrumen penelitian dapat dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 4.7**

### Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Birokrasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.776	10

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

Tabel 4.8

## Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.670	.663	9

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

Teknik pengujian reliabilitas item menggunakan metode *alpha cronbach*. Hasil pengujian reliabilitas diperoleh nilai koefisien alpha untuk variabel perilaku birokrasi 0,782 dan kualitas pelayanan sebesar 0,670. Hal tersebut dapat dikatakan nilai koefisien reliabilitas berkisar antara 0 sampai dengan 1 semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa item semakin reliabel. Hal ini berarti bahwa item pertanyaan pada variabel perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dalam arti jika pertanyaan tersebut diajukan lagi akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban pertama sehingga dapat dikatakan reliabel.

#### D. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

##### 1. Distribusi jawaban responden variabel X (Perilaku Birokrasi)

Perilaku Birokrasi adalah tingkah laku para pegawai baik perorangan maupun kelompok yang tercermin dalam aktivitas suatu mekanisme kerja

pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terikat dengan tujuan negara dan terikat dengan berbagai tingkah peraturan perundang-undangan yang mengatur aktivitasnya.

Hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari 225 orang responden untuk variabel perilaku birokrasi pada tabel 4.8 yaitu:

**Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Perilaku Birokrasi (X)**

No. Item Pertanyaan	Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Cukup Baik		Baik		Sangat Baik	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	38	16,9	148	65,8	39	17,4
2	0	0	1	0,45	49	21,8	148	65,8	27	12
3	0	0	0	0	54	24	160	71,1	11	4,89
4	0	0	9	4	84	37,3	96	42,7	36	16
5	0	0	10	4,4	115	51,1	94	41,8	6	2,7
6	0	0	5	2,22	54	24	154	68,4	12	5,3
7	0	0	6	2,7	90	40	119	52,9	10	4,4
8	0	0	26	11,5	107	47,5	85	37,8	7	3,1
9	0	0	3	1,33	82	36,4	135	60	5	2,2
10	0	0	5	2,22	100	44,4	116	51,5	4	1,8

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

Dari hasil kuesioner variabel X (perilaku birokrasi) terdapat beberapa item variabel dengan sejumlah pertanyaan yang akan dibahas satu persatu sebagai berikut:

**a. Kesopanan**

Kesopanan adalah suatu norma atau aturan yang berlaku di lingkungan masyarakat. Dalam hal ini kesopanan di lingkup birokrasi adalah tata etika yang dimiliki oleh pegawai yang ada di birokrasi BP2T Kota Malang. Sehingga

dalam penelitian ini, variabel kesopanan yang dinilai oleh responden adalah perilaku staff birokrasi BP2T dalam sikap kesopanan terhadap masyarakat.

- 1) Pada pertanyaan pertama (Pegawai BP2T Kota Malang sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik dan tidak baik, 38 orang responden 16,9% menyatakan cukup baik, 148 orang responden 65,8% menyatakan baik, dan 139 orang responden 17,4% menyatakan sangat baik.
- 2) Pada pertanyaan kedua (Pegawai BP2T Kota Malang memberikan pelayanan dengan menunjukkan perilaku yang ramah tamah) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 1 orang responden 0,45% menyatakan tidak baik, 49 orang responden 21,8% menyatakan cukup baik, 148 orang responden 65,8% menyatakan baik dan 27 orang responden 12% menyatakan sangat baik.
- 3) Pada pertanyaan ketiga (Pegawai BP2T Kota Malang menunjukkan sikap menghormati setiap orang yang dilayani saat memberikan pelayanan) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik dan tidak baik saat memberikan pelayanan, 54 orang responden 24% menyatakan cukup baik saat memberikan pelayanan, 160 orang responden 71,1% menyatakan baik saat

memberikan pelayanan, dan 11 orang responden 4,89% menyatakan sangat baik saat memberikan pelayanan.

- 4) Pada pertanyaan keempat (Pegawai BP2T Kota Malang menunjukkan perilaku yang menghargai masyarakat yang berurusan) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 9 orang responden 4% yang menyatakan tidak baik, 84 orang responden 37,3% menyatakan cukup baik, 96 orang responden 42,7% menyatakan baik, dan 36 orang responden 16% menyatakan sangat baik.

#### **b. Kepedulian**

Kepedulian adalah salah satu sikap manusiawi seseorang yang harus dimiliki oleh setiap orang untuk memperhatikan lingkungan sekitarnya. Dalam hal ini kepedulian yang dimaksudkan adalah kepedulian staff birokrasi BP2T Kota Malang terhadap masyarakat yang melakukan perijinan pada lembaga tersebut.

- 1) Pada pertanyaan Kelima (Pegawai BP2T Kota Malang tanggap dan memahami akan kebutuhan masyarakat) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 10 orang responden 4,4% menyatakan tidak baik, 115 orang responden 51,1% menyatakan cukup baik, 94 orang responden 41,8% menyatakan baik, dan 6 orang responden 2,7% menyatakan sangat baik.

- 2) Pada pertanyaan keenam (Pegawai BP2T Kota Malang peduli dengan memberi tempat pelayanan yang nyaman) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 5 orang responden 2,22% menyatakan tidak baik, 54 orang responden 24% menyatakan cukup baik, 154 orang responden 68,4% menyatakan baik dan 12 orang 5,3% menyatakan sangat baik.
- 3) Pada pertanyaan ketujuh (Pegawai BP2T Kota Malang memberikan solusi pelayanan yang baik bagi masyarakat) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 6 orang responden 2,7% menyatakan tidak baik, 90 orang responden 40% menyatakan cukup baik, 119 orang responden 52,9% menyatakan baik, dan 10 orang responden 4,4% menyatakan sangat baik.

### c. Kedisiplinan

Disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku. Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Kedisiplinan dapat dilakukan dengan latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja pegawai. Dalam ruang lingkup penelitian ini kedisiplinan pegawai di BP2T Kota Malang.

- 1) Pada pertanyaan kedelapan (Pegawai BP2T Kota Malang selalu melaksanakan tugasnya tepat waktu) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 26 orang responden 11,5% yang menyatakan tidak baik, 107 orang responden 47,5% menyatakan cukup baik, 85 orang responden 37,8% menyatakan baik, dan 7 orang responden 3,1% menyatakan sangat baik.
- 2) Pada pertanyaan kesembilan (Pegawai BP2T Kota Malang melaksanakan tugasnya secara konsisten dengan waktu bekerja yang ditetapkan) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 3 orang responden 1,33% yang menyatakan tidak baik, 82 orang responden 36,4% menyatakan cukup baik, 135 orang responden 60% menyatakan baik, dan 5 orang responden 2,2% menyatakan sangat baik.
- 3) Pada pertanyaan kesepuluh (Pegawai BP2T Kota Malang Kota Malang melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 5 orang responden 2,22% yang menyatakan tidak baik, 100 orang responden 44,4% menyatakan cukup baik, 116 orang responden 51,5% menyatakan baik, dan 4 orang responden 1,8% menyatakan sangat baik.

**2. Analisis Deskriptif Perilaku Birokrasi**

Berikut adalah hasil analisis deskriptif dari variabel perilaku birokrasi berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS:

**Tabel 4.10**  
**Analisis Deskriptif Perilaku Birokrasi**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PerilakuBirokrasi	225	29.00	50.00	37,40	2.86340

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

a. Menentukan Lebar Interval dengan cara :

$$i = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas Interval}}$$

$$= \frac{50 - 29}{4} = \frac{21}{4} = 5,2 \approx 5$$

Berikut adalah tabel kualifikasi dari nilai variabel perilaku birokrasi:

**Tabel 4.11 Kualifikasi Nilai Variabel**

Rentangan Skor	Kualifikasi nilai variabel
<b>48-53</b>	<i>Excellent</i>
<b>43-47</b>	Sangat Baik
<b>39-42</b>	Baik
<b>34-38</b>	Cukup Baik
<b>29-33</b>	Kurang Baik

Sumber: Data primer yang diolah

b. Menentukan Besar Presentase

Jumlah responden yang diperoleh ditempat penelitian untuk kualifikasi Excellent sebanyak 1 orang (0%), kualifikasi sangat baik sebanyak 4 orang (2%), kualifikasi baik sebanyak 48 orang (21%), kualifikasi cukup baik

sebanyak 148 orang (66%), dan kualifikasi kurang baik sebanyak 24 orang (11%). Berikut presentase untuk setiap kualifikasi :

1. Persentase Kualifikasi *Excellent*

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{1}{225} \times 100\% = 0.4\%$$

2. Persentase Kualifikasi Sangat Baik

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{4}{225} \times 100\% = 2\%$$

3. Persentase Kualifikasi Baik

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{48}{225} \times 100\% = 21\%$$

4. Persentase Kualifikasi Cukup Baik

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{148}{225} \times 100\% = 66\%$$

5. Persentase Kualifikasi Kurang Baik

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{24}{225} \times 100\% = 11\%$$

Tabel 4.12 Kualifikasi Perilaku Birokrasi

Rentangan Skor	Kualifikasi Perilaku Birokrasi	Frekuensi	Presentase (%)
48-53	<i>Excellent</i>	1	0,4
43-47	Sangat Baik	4	2
39-42	Baik	48	21
34-38	Cukup Baik	148	66
29-33	Kurang Baik	24	11

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel kualifikasi dapat diketahui bahwa sebanyak 4 responden (2%) menyatakan bahwa perilaku birokrasi BP2T termasuk pada kualifikasi sangat baik, 48 responden (21%) menyatakan bahwa perilaku birokrasi BP2T termasuk pada kualifikasi baik, 148 responden (66%) menyatakan bahwa perilaku birokrasi BP2T termasuk pada kualifikasi cukup baik dan 24 responden (11%) menyatakan bahwa perilaku birokrasi BP2T termasuk pada kualifikasi kurang baik.

Berdasarkan hasil analisis peneliti pada tabel 4.11 maka diperoleh kesimpulan bahwa nilai dari variabel perilaku birokrasi dengan jumlah responden 225 dapat dilihat bahwa nilai terendah yaitu 29, kemudian nilai tertinggi 50, nilai rata-rata 37,4 dengan *Std.Deviation* sebesar 2,86. Karenanilai mean pada variabel perilaku birokrasi dalam penelitian adalah 37,4 sehingga kualifikasi dari variabel perilaku birokrasi adalah cukup baik karena berada pada rentangan 34-38.

### 3. Distribusi Jawaban Responden Variabel Y (Pelayanan Publik)

Kualitas layanan publik adalah tingkat mutu yang diharapkan, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan.

Hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari 225 orang responden untuk variabel perilaku birokrasi pada tabel 4.12 yaitu:

**Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

No. Item Pertanyaan	Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Cukup Baik		Baik		Sangat Baik	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	17	7,6	67	30	123	55	18	8
2	0	0	20	8,9	94	41	98	44	15	6,7
3	0	0	14	6,2	44	19,5	151	67,1	16	7,1
4	0	0	20	8,9	106	47	85	38	14	6,2
5	0	0	14	6,2	102	45	100	44	9	4
6	0	0	22	9,78	78	34,7	102	45,3	23	10,2
7	0	0	13	5,8	63	28	129	57,3	20	8,9
8	0	0	2	0,9	85	38	122	54,2	16	7,1
9	0	0	0	0	112	49,8	101	44,9	12	5,3

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

Dari hasil kuesioner variabel Y (pelayanan publik) terdapat beberapa item variabel dengan sejumlah pertanyaan yang akan dibahas satu persatu sebagai berikut:

#### a. Kepastian waktu

Kepastian waktu merupakan suatu kemampuan aparat birokrasi seseorang dalam memberikan kualitas pelayanan publik yang baik tanpa membiarkan masyarakat yang melakukan perijinan di lembaga atau birokrasi BP2T Kota Malang menunggu lama. Berikut ini akan dijelaskan mengenai jumlah jawaban responden pada item pertanyaan terkait kepastian waktu

- 1) Pada pertanyaan sebelas (Pegawai BP2T Kota Malang selalu menyelesaikan proses pelayanan dengan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan dan cepat) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 17 orang responden 7,6% menyatakan tidak baik, 67 orang responden 30% menyatakan cukup baik, 123 orang responden 55% menyatakan baik, dan 18 orang responden 8% menyatakan sangat baik.
- 2) Pada pertanyaan duabelas (Pegawai BP2T Kota Malang selalu menyelesaikan layanan dengan tepat dan benar) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 20 orang responden 8,9% menyatakan tidak baik, 94 orang responden 41% menyatakan cukup baik, 98 orang responden 44% menyatakan baik dan 15 orang 6,7% menyatakan sangat baik.
- 3) Pada pertanyaan ketigabelas (Hasil layanan yang diberikan oleh Pegawai BP2T Kota Malang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat

tidak baik, 14 orang responden 6,2% menyatakan tidak baik, 44 orang responden 19,5% menyatakan cukup baik, 151 orang responden 67,1% menyatakan baik, dan 16 orang responden 7,1% menyatakan sangat baik.

#### **b. Biaya Pelayanan**

Murah dalam ruang lingkup penelitian ini dimaksudkan sebagai harga dari nilai barang atau jasa yang ditetapkan adalah dalam kondisi kualitas baik dan kuantitas semakin murah sesuai dengan kemampuan masyarakat. Berikut ini akan dijelaskan jumlah jawaban responden pada setiap item pertanyaan mengenai variabel kualitas pelayanan publik yang diseimbangkan dengan nilai yang semakin murah.

- 1) Pada pertanyaan keempatbelas (Biaya pelayanan oleh BP2T Kota Malang sesuai dengan yang telah ditetapkan) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 20 orang responden 8,9% menyatakan tidak baik, 94 orang responden 41% menyatakan cukup baik, 98 orang responden 43% menyatakan baik dan 15 orang 6,7% menyatakan sangat baik.
- 2) Pada pertanyaan kelimabelas (Biaya layanan yang ada BP2T Kota Malang murah dan terjangkau oleh masyarakat) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 14 orang responden 6,2% menyatakan tidak baik, 102 orang responden 45%

menyatakan cukup baik, 100 orang responden 44% menyatakan baik dan 9 orang 4% menyatakan sangat baik.

### c. Akses

Dalam hal ini item pertanyaan mengenai Akses adalah terkait mengenai tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan produk layanan yang ditawarkan mudah diperoleh oleh kalangan masyarakat. Berikut ini akan dijelaskan mengenai jumlah jawaban reponden pada setiap item pertanyaan.

- 1) Pada pertanyaan keenambelas (Tempat dan lokasi pelayanan BP2T Kota Malang mudah dijangkau) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 22 orang responden 9,78% menyatakan tidak baik, 78 orang responden 34,7% menyatakan cukup baik, 102 orang responden 45,3% menyatakan baik dan 23 orang 10,2% menyatakan sangat baik.
- 2) Pada pertanyaan ketujuhbelas (Produk layanan yang ada di BP2T Kota Malang mudah diperoleh) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 13 orang responden 5,8% menyatakan tidak baik, 63 orang responden 28% menyatakan cukup baik, 129 orang responden 57,3% menyatakan baik dan 20 orang 8,9% menyatakan sangat baik.

#### d. Kesamaan Hak

Kesamaan hak adalah suatu kemampuan seseorang untuk tidak membeda-bedakan salah satu hal dengan hal yang lain. Dalam hal ini yaitu menyamakan kedudukan serta kesetaraan kualitas barang atau jasa yang akan diberikan kepada semua orang. Kemudian juga mengenai pengenaan biaya yang sama rata untuk semua orang. Berikut akan dijelaskan jumlah jawaban responden mengenai item pertanyaan terkait adil mewujudkan kualitas pelayanan publik.

- 1) Pada pertanyaan kedelapanbelas (Pelayanan yang diberikan oleh BP2T Kota Malang tidak diskriminatif tanpa memandang status, suku, dan status sosial seseorang) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik, 2 orang responden 0,9% menyatakan tidak baik, 85 orang responden 38% menyatakan cukup baik, 122 orang responden 54,2% menyatakan baik dan 16 orang responden 7,1% menyatakan sangat baik.
- 2) Pada pertanyaan kesembilan belas (Biaya pelayanan yang dikenakan oleh BP2T Kota Malang sama kepada setiap orang) tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak baik dan tidak baik, 112 orang responden 49,8% menyatakan cukup baik, 101 orang responden 44,9% menyatakan baik dan 12 orang responden 5,3% menyatakan sangat baik.

### 6. Analisis Deskriptif Pelayanan Publik

Berikut adalah hasil analisis deskriptif dari variabel kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS:

**Tabel 4.14**  
**Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KualitasLayanan	225	23.00	44.00	32,04	3.30730

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

a. Menentukan Lebar Interval dengan cara :

$$i = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas Interval}}$$

$$= \frac{50 - 29}{4} = \frac{21}{4} = 5,2 \approx 5$$

Berikut adalah tabel kualifikasi dari nilai variabel kualitas pelayanan publik :

**Tabel 4.15 Kualifikasi Nilai Variabel**

Rentangan Skor	Kualifikasi nilai variabel
44-48	<i>Excellent</i>
39-43	Sangat Baik
34-38	Baik
29-33	Cukup Baik
23-28	Kurang Baik

Sumber: Data primer yang diolah

b. Menentukan Besar Presentase

Jumlah responden yang diperoleh ditempat penelitian untuk kualifikasi Excellent sebanyak 1 orang (0%), kualifikasi sangat baik sebanyak 7 orang (3%), kualifikasi baik sebanyak 59 orang (26%), kualifikasi cukup baik

sebanyak 129 orang (57%), dan kualifikasi kurang baik sebanyak 29 orang (13%). Berikut presentase untuk setiap kualifikasi :

1. Persentase Kualifikasi *Excellent*

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{1}{225} \times 100\% = 0\%$$

2. Persentase Kualifikasi Sangat Baik

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{7}{225} \times 100\% = 4\%$$

3. Persentase Kualifikasi Baik

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{59}{225} \times 100\% = 26\%$$

4. Persentase Kualifikasi Cukup Baik

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{129}{225} \times 100\% = 57\%$$

5. Persentase Kualifikasi Kurang Baik

$$P = \frac{f}{F} \times 100\% \\ = \frac{29}{225} \times 100\% = 13\%$$

**Tabel 4.16**  
**Kualifikasi Kualitas Pelayanan Publik**

<b>Rentangan Skor</b>	<b>Kualifikasi Pelayanan Publik</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>44-48</b>	<i>Excellent</i>	1	0,4
<b>39-43</b>	Sangat Baik	7	3
<b>34-38</b>	Baik	59	26
<b>29-33</b>	Cukup Baik	129	57
<b>23-28</b>	Kurang Baik	29	13

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel mengenai kualitas pelayanan publik dapat diketahui bahwa sebanyak 7 responden (3%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada BP2T termasuk pada kualifikasi sangat baik, 59 responden (26%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada BP2T termasuk pada kualifikasi baik, 129 responden (57%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada BP2T termasuk pada kualifikasi cukup baik, dan 29 responden (13%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada BP2T termasuk pada kualifikasi tidak baik.

Berdasarkan hasil analisis peneliti pada tabel 4.15 maka diperoleh kesimpulan bahwa nilai dari variabel kualitas pelayanan publik dengan jumlah responden 225 dapat dilihat bahwa nilai terendah yaitu 23, kemudian nilai tertinggi 44, nilai rata-rata 32,04 dengan *Std.Deviation* sebesar 3,30. Karena nilai mean pada variabel kualitas pelayanan publik dalam penelitian adalah 32,04 sehingga kualifikasi dari variabel kualitas pelayanan publik adalah cukup baik karena berada pada rentangan 29-33.

## E. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik studi pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang. Pengambilan keputusan dan penarikan kesimpulan terhadap uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu uji F dan uji t.

### 1. Uji F

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau Uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Selain itu untuk menguji apakah model regresi yang telah dibuat signifikan atau tidak baik. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung  $>$  F tabel maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.17 (Uji F)Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	752.055	1	752.055	98.762	.000 <sup>a</sup>
Residual	1698.105	223	7.615		
Total	2450.160	224			

a. Predictors: (Constant), X\_PerilakuB

b. Dependent Variable: Y\_KualitasP

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

Pada Tabel 4.17 dapat dilihat mengenai taraf signifikansi dari regresi yang ada dalam penelitian. Hal ini dapat ditentukan berdasarkan uji F atau nilai uji signifikansi (Sig). Dalam ketentuan uji signifikansi, diperoleh ketentuan

bahwa jika nilai Sig<0,05 maka dikatakan signifikan. Dari tabel tersebut didapatkan nilai Sig sebesar 0,000. Hal ini berarti data penelitian adalah signifikan.

**Tabel 4.18 Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Partial	Part
1	(Constant)	8.712	2.369		3.677	.000	4.043	13.381		
	X_Perilaku B	0.64	0.064	0.554	9.938	.000	0.513	0.767	0.554	0.554
a. Dependent Variable: Y_KualitasP										

Sumber : Hasil Pengolahan data dengan SPSS 17.0

Pada Tabel 4.18 menunjukkan mengenai model persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel yang ada di kolom Unstandardized Coefficients B. Berdasarkan tabel ini diperoleh model persamaan regresi :  $Y = 8,712 + 0,640X + e$ .

## 2. Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Hasil dari analisis uji t diketahui dengan cara pertama yaitu

membandingkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  penghitungan  $t_{tabel}$  dilihat pada tingkat  $\alpha = 5\%$ , cara kedua yaitu Sig (2-tailed)  $< \alpha = 5\%$  (0,05), maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Kriterianya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh dalam perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh  $t_{hitung} = 3,677$  dimana  $t_{tabel} = 1,652$ , maka dapat disimpulkan  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Berikut adalah hasil analisis determinasi R square untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik:

**Tabel 4.19 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.554 <sup>a</sup>	.307	.304	2.75950	.307	98.762	1	223	.000

a. Predictors: (Constant),

X\_PerilakuB

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 17.0

Berdasarkan tabel 4.19 dapat kita lihat bahwa rata-rata nilai R sebagai nilai korelasi antara variabel X dan Y adalah sebesar 0,554. Hal tersebut



menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara kedua variabel. Kemudian, pada tabel tersebut juga didapat nilai R square (Koefisien Determinasi) sebesar 30,7%. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh sebesar 30,7% yang dapat ditafsirkan bahwa perilaku birokrasi merupakan variabel bebas (X) yang memiliki pengaruh kontribusi sebesar 30,7% terhadap variabel y yaitu kualitas pelayanan publik. Kemudian nilai sebesar 69,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel X (Perilaku Birokrasi). Jadi berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa perilaku birokrasi ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 30,7 % sedangkan 69,3% dipengaruhi oleh faktor yang lain. Hal ini berarti bahwa Hipotesis yang diajukan diterima.

#### **F. Pembahasan Hasil Penelitian**

Birokrasi merupakan pusat dari terselenggaranya pelayanan publik dan hal tersebut dapat dijadikan sebagai suatu tolak ukur dari tercapainya tujuan sebuah organisasi pemerintah. Dalam birokrasi yang menjadi penyelenggara segala bentuk pelayanan adalah para pegawai birokrasi, dan kepiawaian para pegawai dalam melaksanakan tugasnya akan mempengaruhi tujuan yang ingin dicapai. Sehingga perilaku birokrasi yang mencerminkan perilaku yang sesungguhnya akan menjadi dambaan masyarakat. Untuk mengukur baik buruknya perilaku birokrasi, terdiri dari berbagai macam indikator. Indikator yang digunakan untuk mengukur perilaku birokrasi BP2T Kota Malang yaitu

kesopanan, kepedulian, kedisiplinan. Dalam hal ini, perilaku birokrasi yang ada di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang dapat dikatakan cukup baik.

Sejalan dengan yang diungkapkan Siagian, (1994:98), prinsip perilaku birokrasi yang mampu memperbaiki citra birokrasi di mata masyarakat yaitu (1) Kesopanan: suatu perilaku yang berorientasi bukan pada kekuasaan atau rasa superior, tetapi bertindak sebagai abdi Negara, (2) Keadilan: suatu perilaku yang tidak membeda-bedakan siapa yang sedang dihadapi. (3) Kepedulian: perilaku yang menampakkan bahwa aparat peduli apa yang sedang dibutuhkan masyarakat yang akan datang, (4) Kedisiplinan: perilaku yang sesuai dengan peraturan yang dijalankan dengan tegas dan ketat, (5) Kepekaan: perilaku yang peka terhadap perubahan yang terjadi dalam masyarakat, (6) Tanggung jawab: perilaku yang berkaitan erat dalam melaksanakan tugas sebagai implementasi dari pengabdian”. Tentunya citra birokrasi yang tercermin dari perilaku birokrasi dalam hal ini ialah perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan publik.

Demikian pula pelayanan publik yang terdapat di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T). kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang mutlak yang harus ada dalam suatu organisasi pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, dapat membawa wajah (*Image*) yang baik maupun buruk dari organisasi pemerintah. Karena anggapan-anggapan publik senantiasa berkembang tergantung seperti apa kondisi pelayanan yang

didapatkannya. Untuk mewujudkan suatu tingkat pelayanan yang terbaik mau tidak mau pemerintah harus memperbaiki semua aspek yang berkaitan dengan pelayanan itu sendiri, salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu birokrasi pelayan masyarakat. Salah satu hal penting yang selalu menjadi perhatian masyarakat pada saat dilayani adalah perilaku dari birokrasi pemerintah. Perilaku birokrasi ini menjadi begitu penting karena sebagian besar masyarakat masih mempertimbangkan aspek perilaku ini dalam menentukan tingkat kepuasannya terhadap suatu layanan. Sehingga peningkatan, perbaikan, dan pengendalian kualitas pelayanan publik merupakan suatu yang sebaiknya dilakukan oleh pemerintah. Berdasarkan data yang didapatkan bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di BP2T Kota Malang dapat dikatakan cukup baik.

Setelah penelitian ini dilaksanakan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik adalah positif. Hal ini dibuktikan oleh adanya nilai rata-rata yang diperoleh dari perhitungan nilai kedua variabel penelitian yang digunakan. Nilai rata-rata pada variabel penelitian perilaku birokrasi adalah 37,40 dan termasuk pada kualifikasi cukup baik karena terletak pada rentangan 34-38. Sedangkan nilai rata-rata pada variabel penelitian kualitas pelayanan publik diperoleh mean sebesar 32,04 dan termasuk pada kualifikasi cukup baik karena terletak pada rentang skor 29-33. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang signifikan. Jika perilaku

birokrasi baik, maka kualitas pelayanan juga akan baik, Sebaliknya jika perilaku birokrasi buruk, maka akan semakin buruk kualitas pelayanan publik yang diberikan. Dengan adanya responden sebanyak 225 orang yang berasal dari usia, jenis kelamin, pendidikan dan usia yang berbeda-beda, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diperoleh oleh masyarakat secara keseluruhan.



## BAB V

## KESIMPULAN DAN SARAN

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Variabel perilaku birokrasi dengan jumlah responden 225 dapat dilihat bahwa nilai terendah yaitu 29, kemudian nilai tertinggi 50, nilai rata-rata 37,40 dengan *Std.Deviation* sebesar 2,86. Karena nilai mean pada variabel perilaku birokrasi dalam penelitian adalah 37,40 sehingga kualifikasi dari variabel perilaku birokrasi adalah **Cukup Baik** karena berada pada rentangan 34-38.
2. Variabel kualitas pelayanan publik dengan jumlah responden 225 dapat dilihat bahwa nilai terendah yaitu 23, kemudian nilai tertinggi 44, nilai rata-rata 32,04 dengan *Std.Deviation* sebesar 3,30. Karena nilai mean pada variabel kualitas pelayanan publik dalam penelitian adalah 32,04 sehingga kualifikasi dari variabel kualitas pelayanan publik adalah **Cukup Baik** karena berada pada rentangan 29-33.
3. Berdasarkan hasil uji signifikansi dapat diketahui nilai Sig adalah .000 sehingga lebih kecil dari 0.05 dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan Analisis uji t diketahui thitung = 3,677 dan lebih besar dari t-tabel = 1,652, maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh

positif perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan Publik. Dari dua hal tersebut dapat diketahui bahwa perilaku birokrasi berpengaruh **signifikan dan positif** terhadap kualitas pelayanan publik.

4. Kemudian, dari nilai R square (Koefisien Determinasi) diketahui sebesar 30,7%. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh sebesar 30,7% yang dapat ditafsirkan bahwa perilaku birokrasi merupakan variabel bebas (X) yang memiliki pengaruh kontribusi sebesar 30,7% terhadap variabel y yaitu kualitas pelayanan publik. Kemudian nilai sebesar 69,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel X (Perilaku Birokrasi). Dan kontribusi 30,7% yang diberikan oleh perilaku birokrasi bersifat tetap (tidak berubah) jika faktor-faktor lain (e) juga bersifat konstan.

## B. Saran

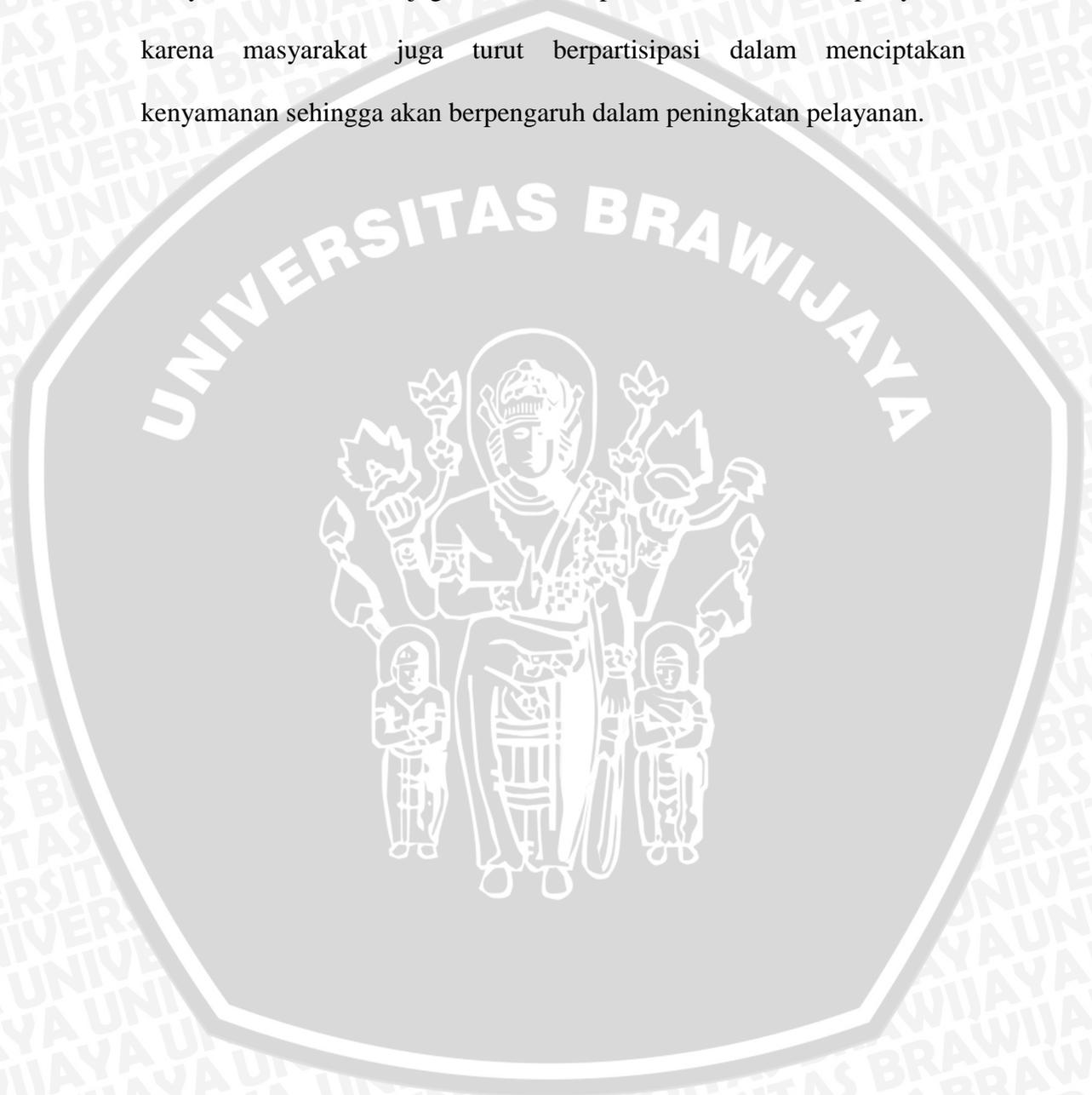
Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, selanjutnya penulis akan mengemukakan pokok-pokok pikiran yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi :

### 1. Lembaga

Seharusnya pihak lembaga/instansi pemerintah khususnya BP2T Kota Malang dalam berperilaku dalam konteks birokrasi mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

## 2. Masyarakat

Masyarakat harus menjaga ketertiban pada saat dilakukan pelayanan karena masyarakat juga turut berpartisipasi dalam menciptakan kenyamanan sehingga akan berpengaruh dalam peningkatan pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Setiawan, *Perilaku Birokrasi dalam Pengaruh Paham Kekuasaan Jawa*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Anis Wahyuningsih, 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyer*. Jakarta.
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Gaspersz, Vincent. 2004. *Production Planning And Inventory Control*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum
- Hartono, Dimiyati. M, 1997: *Lima Langkah Membangun Pemerintahan Yang Baik*, Jakarta.
- Hesti, puspitosari, *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press. 2012
- Ibrahim, Y. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Keputusan MENPAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Laws, Eric. *Managing Packaged Tourism: Relationships, Responsibilities and Service Quality the Enclusive Holiday Industry*, London: International Thomson Business Press, 1997
- Lovelock, Christopher. 1995. *Product Plus: How Product+Service = Competitive Advantage*, New York: McGraw Hill
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

- Mohamad, Ismail. 2002. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Makalah disampaikan dalam Rapat Koordinasi Pendayagunaan Aparatur Negara Tingkat Nasional Tahun 2002, yang diselenggarakan oleh Kantor Menteri PAN.* Jakarta
- Nurlela, Handayani. 2004. " *Kualitas Produk. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.*" *Jurnal manajemen.* Vol II No 2
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Jakarta: Bumi Aksara.
- Rina Martini. 2012, *Buku Ajar Birokrasi Dan Politik.* Universitas Diponegoro, Semarang
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2006. *Teori Budaya Organisasi.* Jakarta: Rineka Cipta
- Nurlaela Handayani. (2004). *Perbandingan Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Mahasiswa Menurut Jenis Kelamin di Beberapa Kantin Universitas Pancasila Jakarta.* *Jurnal Model Manajemen,* 11(2), 167-182
- Pamudji S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*" dalam *Jurnal Widya Praja.* Nomor 19, IIP, Jakarta.
- Pasolog, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik.* Bandung.: Alfabeta
- Peraturan Walikota Malang Nomor 60 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
- Gregor Polančič, *Empirical Research Method Poster,* 2007
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Jurnal Ilmu Pemerintahan (Edisi 6).* Jakarta: IIP Press.
- Riduwan (2004), *Metode dan Teknik Menyusun Tesis,* Alfabeta, Bandung
- Roskin, Michael G. et.al. *Political science : an introduction.* New Jersey: Prentice Hall, 2003
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta : STIA LAN Press
- Sanapiah, Azis, 2000. *Pelayanan yang Berorientasi kepada Kepuasan Masyarakat,* *Jurnal Administrasi Negara,* vol.6 nomor 1.

- Siagian P. Sondang. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang P, 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya di Indonesia*: Ghalia
- Said, Mas'ud, M, .2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*, UMM Press, Malang
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik): Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good Governance (Kepemimpinan Yang Baik)*. Bandung: Cv. Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan. dan implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES, Jakarta
- Sobirin, Achmad. 2007. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta : STIM YKPN
- Soekanto, Soerjono, Dkk, 1993, *Perihal Kaidah Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie Kencana Inu. 2004. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung. Manjdar maju
- Syahrir, 1986. *Pelayanan dan Jasa-jasa Publik : Telaah Ekonomi serta Implikasi Sosial Politik*, Prisma, No. 12
- Tamin, Feisal. *Reformasi Birokrasi : Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara*. Jakarta : Belantika. 2004
- Tangkilisan HNS. 2005. *Manajemen Publik*. PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thoha, Miftah. 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi: Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara (Jilid II)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta. Rajawali Pers
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja – Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*, PT. Golden Terayon Press, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, Yanto Chandra, dan Anastasia Diana. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Winardi. 1992. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

[www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id) diakses tanggal 20 Maret 2014

[www.theposkamling.com](http://www.theposkamling.com), diakses tanggal 23 Pebruari 2014

[www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id) diakses pada tanggal 19 Mei 2014

Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Adminitrasi Negara. Vol.2. Malang : FIA Universitas Brawijaya



## KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang, hendak melakukan penelitian skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Strata-1. Penelitian ini dimaksud untuk mengetahui “**Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Malang)**”.

Oleh sebab ini, saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu, untuk kiranya berkenan mengisi daftar pertanyaan dibawah, dengan panduan telah yang saya lampirkan dibawah, agar bapak/ibu dapat dengan mudah mengisinya. Semoga dengan bantuan bapak/ibu penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan yang penulis tekuni.

Atas bantuan dan kesediaan bapak/ibu saya ucapkan terimakasih.

Peneliti – Romual Parasian Siahaan

### **Petunjuk Pengisian:**

Pilih salah satu jawaban pertanyaan di bawah ini sesuai dengan kategori jawaban yang tersedia dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada salah satu kolom SB, B, TAP, TB, dan STB.

### **Biodata Responden**

Nama Lengkap :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
Tingkat Pendidikan :  
Pekerjaan :

### **Keterangan Jawaban :**

SB = Sangat Baik  
B = Baik  
CB = Cukup Baik  
TB = Tidak Baik  
STB = Sangat Tidak Baik

**A. Variabel X (Perilaku Birokrasi)**

Variabel	Pertanyaan	Pertanyaan				
		SB	B	CB	TB	STB
<b>Kesopanan</b>	1. Pegawai BP2T Kota Malang sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
	2. Pegawai BP2T Kota Malang memberikan pelayanan dengan menunjukkan perilaku yang ramah tamah					
	3. Pegawai BP2T Kota Malang menunjukkan sikap menghormati setiap orang yang dilayani saat memberikan pelayanan					
	4. Pegawai BP2T Kota Malang menunjukkan perilaku yang menghargai masyarakat yang berurusan					
<b>Kepedulian</b>	5. Pegawai BP2T Kota Malang tanggap dan memahami akan kebutuhan masyarakat					
	6. Pegawai BP2T Kota Malang peduli dengan memberi tempat pelayanan yang nyaman					
	7. Pegawai BP2T Kota Malang memberikan solusi pelayanan yang baik bagi masyarakat					
<b>Kedisiplinan</b>	8. Pegawai BP2T Kota Malang selalu melaksanakan tugasnya tepat waktu					
	9. Pegawai BP2T Kota Malang melaksanakan tugasnya secara konsisten dengan waktu bekerja yang ditetapkan					
	10. Pegawai BP2T Kota Malang Kota Malang melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku					

**B. Variabel Y (Kualitas Pelayanan)**

Variabel	Pertanyaan	Pertanyaan				
		SB	B	CB	TB	STB
<b>Kepastian Waktu</b>	11. Pegawai BP2T Kota Malang selalu menyelesaikan proses pelayanan dengan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan dan cepat					
	12. Pegawai BP2T Kota Malang selalu menyelesaikan layanan dengan tepat dan benar					
	13. Hasil layanan yang diberikan oleh Pegawai BP2T Kota Malang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat					
<b>Biaya Pelayanan</b>	14. Biaya pelayanan oleh BP2T Kota Malang sesuai dengan yang telah ditetapkan					
	15. Biaya layanan yang ada BP2T Kota Malang murah dan terjangkau oleh masyarakat					
<b>Akses</b>	16. Tempat dan lokasi pelayanan BP2T Kota Malang mudah dijangkau					
	17. Produk layanan yang ada di BP2T Kota Malang mudah diperoleh					
<b>Kesamaan Hak</b>	18. Pelayanan yang diberikan oleh BP2T Kota Malang tidak diskriminatif tanpa memandang status, suku, dan status sosial seseorang					
	19. Biaya pelayanan yang dikenakan oleh BP2T Kota Malang sama kepada setiap orang					

No	Perilaku Birokrasi									Kualitas Layanan									Rata-rata	Skor			
	Kesopanan			Kepedulian			Kedisiplinan			Kepastian Waktu			Biaya Pelayanan			Akses	Kesamaan Hak						
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	1	2
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	34	5	5	4	4	3	3	3	3	3	33	5.05		
2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	35	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	4.75		
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	5.45		
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32	5.2		
5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	35	2	2	2	2	4	2	4	4	24	4.7		
6	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	34	2	3	4	2	3	4	4	4	30	4.9		
7	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	3	4	4	35	5.95		
8	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	35	2	2	4	4	4	2	2	4	28	4.9		
9	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35	4	3	4	3	3	3	3	4	30	5		
10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	36	6.2		
11	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	41	4	4	4	3	3	5	4	4	34	5.8		
12	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5.8		
13	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	33	4	2	2	2	2	4	3	3	25	4.55		
14	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	43	4	5	5	3	3	5	5	4	39	6.25		
15	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	39	5	5	5	5	5	5	4	4	41	5.95		
16	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35	4	3	4	3	3	4	4	3	31	5.05		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5.8		
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5.9		
19	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	38	3	3	4	4	4	4	4	3	33	5.45		
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5.6		
21	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	40	3	4	5	5	4	4	4	5	39	5.95		
22	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	34	3	3	4	3	3	3	4	3	30	4.9		
23	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	42	4	4	4	4	4	5	5	3	36	6		
24	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34	4	3	4	3	3	3	4	3	31	4.95		
25	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	4	4	4	3	33	5.35		
26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37	4	4	4	3	3	4	4	3	32	5.3		
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3	4	4	4	3	3	4	4	33	5.55		
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	4	5	5	44	7.2		
29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	3	4	4	4	3	4	3	33	5.85		

30	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	35	2	2	4	4	4	2	4	4	4	30	5
31	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	39	2	4	4	2	3	4	3	3	4	29	5.35
32	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	38	3	4	4	3	4	3	5	4	3	33	5.45
33	4	4	4	4	2	5	3	2	4	3	35	2	2	4	3	4	2	3	3	4	27	4.85
34	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33	5.25
35	5	3	5	3	4	3	4	4	3	4	38	2	4	4	2	4	4	3	4	3	30	5.3
36	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	41	3	4	3	3	3	2	4	2	3	27	5.45
37	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	38	4	4	3	4	4	3	4	5	4	35	5.55
38	4	4	3	2	3	2	4	2	4	3	31	4	3	2	2	2	4	4	3	4	28	4.5
39	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	38	4	4	5	4	3	4	5	4	4	37	5.65
40	4	4	3	4	5	3	2	4	4	3	36	5	4	4	4	5	3	4	4	3	36	5.4
41	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	35	4	2	4	4	3	4	3	4	3	31	5.05
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35	4	3	2	4	5	5	4	4	4	35	5.25
43	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	37	3	4	4	2	4	4	3	4	4	32	5.3
44	4	3	4	5	4	2	4	4	3	5	38	3	4	4	5	3	4	3	4	4	34	5.5
45	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	35	4	3	3	3	3	3	3	4	3	29	4.95
46	4	2	3	4	5	4	5	2	4	4	37	3	4	4	4	4	3	4	5	5	36	5.5
47	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37	3	4	4	3	2	2	4	3	3	28	5.1
48	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	38	4	4	4	4	4	5	5	3	3	36	5.6
49	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	35	4	4	4	2	3	3	5	4	3	32	5.1
50	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	35	2	3	4	4	4	4	5	3	4	33	5.15
51	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36	4	5	4	4	4	3	3	3	3	33	5.25
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3	4	4	3	2	4	4	3	3	30	5.4
53	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	5.3
54	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	5	4	4	3	3	4	4	3	3	33	5.45
55	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	34	3	2	2	3	4	2	2	4	4	26	4.7
56	4	3	3	3	2	3	3	4	4	2	31	2	4	4	3	3	3	4	4	4	31	4.65
57	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	41	4	4	4	4	2	3	4	3	3	31	5.65
58	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	36	3	2	4	3	4	3	2	3	4	28	5
59	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	38	2	3	4	4	3	4	4	4	3	31	5.35
60	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	39	4	4	3	4	3	4	5	4	4	35	5.65
61	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	37	3	4	4	3	3	5	3	4	3	32	5.3
62	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35	4	4	3	4	2	4	5	4	4	34	5.2
63	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	32	4	2	3	3	3	4	3	4	4	30	4.7

64	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	39	4	5	5	4	3	5	3	5	3	37	5.75
65	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	38	3	3	4	4	5	5	4	4	3	35	5.55
66	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	35	4	3	4	3	4	4	4	3	3	32	5.1
67	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	35	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32	5.1
68	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	36	4	3	4	4	2	2	4	4	4	31	5.15
69	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32	4.9
70	4	3	4	5	3	2	4	4	3	3	35	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33	5.15
71	4	3	5	3	4	4	3	2	4	3	35	3	5	5	4	4	3	4	4	4	36	5.3
72	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32	5.3
73	5	4	4	5	4	4	4	4	2	3	39	4	4	4	5	4	4	5	3	3	36	5.7
74	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	36	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32	5.2
75	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	37	4	3	2	3	3	4	3	3	4	29	5.15
76	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	35	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	5.15
77	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	35	4	4	4	3	3	3	4	4	5	34	5.2
78	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	5.3
79	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	34	5	4	3	3	4	4	4	3	3	33	5.05
80	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	35	2	4	4	3	4	2	2	4	4	29	4.95
81	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	5.3
82	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	38	3	4	3	3	4	3	4	4	3	31	5.35
83	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	34	2	3	4	3	4	2	3	3	4	28	4.8
84	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	3	3	4	3	4	3	31	5.25
85	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	38	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	5.4
86	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	38	3	4	4	3	3	5	4	4	3	33	5.45
87	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	38	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	5.5
88	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	4	3	2	3	2	4	3	3	3	27	4.75
89	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40	4	5	5	4	3	5	3	3	3	35	5.75
90	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	37	5	5	3	3	5	5	3	3	3	35	5.45
91	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	5	3	4	3	3	4	4	3	3	32	4.8
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	5.55
93	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5.9
94	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37	3	3	4	2	4	3	3	4	3	29	5.15
95	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	34	4	4	4	2	4	3	3	4	4	32	5
96	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	39	3	4	3	5	4	3	3	5	5	35	5.65
97	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	33	4	3	4	4	3	3	4	3	4	32	4.9

98	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	5.55
99	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32	5.3
100	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	35	3	3	4	3	3	4	3	3	4	30	5
101	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34	5	5	4	4	3	3	3	3	3	33	5.05
102	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	4.75
103	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	5.45
104	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32	5.2
105	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	35	3	2	3	2	4	3	2	3	4	26	4.8
106	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	33	3	3	4	2	3	4	4	3	3	29	4.75
107	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	37	3	4	3	3	4	3	4	4	3	31	5.25
108	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	33	3	3	4	4	4	2	2	4	4	30	4.8
109	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35	4	3	3	3	4	4	3	4	3	31	5.05
110	5	3	3	5	4	3	3	4	2	3	35	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	5.15
111	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	37	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32	5.3
112	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32	5.6
113	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	32	4	2	2	3	3	4	3	3	3	27	4.55
114	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	41	4	4	4	3	3	4	4	5	4	35	5.85
115	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37	4	4	5	5	4	4	4	4	3	37	5.55
116	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30	4.8
117	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32	5.2
118	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32	5.2
119	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	35	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32	5.1
120	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	34	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33	5.05
121	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	39	3	3	5	5	3	3	4	5	5	36	5.7
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	3	4	3	3	3	4	3	4	30	5.4
123	5	5	4	2	2	4	4	3	4	3	36	3	4	4	3	4	5	5	3	3	34	5.3
124	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	35	4	3	4	2	3	3	4	4	3	30	5
125	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	34	4	3	4	2	4	4	4	3	4	32	5
126	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	36	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	5.15
127	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	4.75
128	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	32	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32	4.8
129	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	34	3	3	4	3	4	4	4	3	3	31	4.95
130	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	4.8
131	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32	3	3	4	2	3	4	3	3	3	29	4.65

132	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	35	5	4	4	3	4	3	4	4	3	34	5.2
133	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	33	2	2	4	3	3	2	2	4	3	25	4.55
134	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	33	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31	4.85
135	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	36	4	4	3	3	3	4	3	4	3	31	5.15
136	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	5.7
137	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	37	4	2	4	3	4	3	3	4	4	31	5.25
138	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	29	4	2	2	3	3	4	3	3	3	27	4.25
139	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	3	3	4	5	5	5	4	37	5.95
140	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	36	5	3	3	5	3	3	4	4	4	34	5.3
141	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33	5.35
142	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	5.15
143	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32	5.4
144	3	5	4	4	4	4	4	3	2	2	35	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	5.05
145	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33	5.25
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38	5.9
147	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33	5.25
148	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	3	4	36	5.9
149	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	34	4	3	4	2	3	3	4	4	3	30	4.9
150	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33	4	3	4	4	4	4	4	2	4	33	4.95
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33	5	5	4	4	3	3	3	3	3	33	4.95
152	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34	4	4	3	3	2	2	3	3	3	27	4.75
153	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31	5.25
154	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	5.4
155	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37	2	4	2	2	4	2	2	4	4	26	5
156	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37	4	4	4	2	3	4	4	4	4	33	5.35
157	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	3	4	4	3	35	5.95
158	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	32	3	2	4	4	4	2	2	4	4	29	4.65
159	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	36	4	4	4	3	3	3	3	4	3	31	5.15
160	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	41	3	4	4	2	4	3	4	3	3	30	5.6
161	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38	4	4	4	4	3	5	4	3	3	34	5.5
162	5	4	3	5	3	3	3	3	4	4	37	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	5.35
163	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	32	4	2	2	3	3	4	3	3	3	27	4.55
164	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	41	4	3	3	3	3	5	5	5	4	35	5.85
165	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	37	5	5	5	5	5	5	4	4	3	41	5.75

166	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	4.9
167	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	39	3	4	4	3	3	4	3	4	4	32	5.5
168	4	4	4	3	3	5	4	2	4	3	36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	5.35
169	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	5.7
170	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5.2
171	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	37	3	4	5	5	4	4	4	5	5	39	5.65
172	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37	4	3	4	3	3	3	4	3	4	31	5.25
173	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	5.85
174	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33	4	3	3	3	3	3	3	4	3	29	4.75
175	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33	5.05
176	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36	5	5	4	4	3	3	3	3	3	33	5.25
177	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35	4	3	3	3	2	2	3	3	3	26	4.8
178	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31	5.05
179	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	34	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32	5
180	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	36	3	2	3	3	4	2	2	4	4	27	4.95
181	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	35	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	5.2
182	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	40	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33	5.65
183	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	35	2	3	3	3	3	3	2	4	4	27	4.85
184	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32	5.3
185	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	40	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	5.65
186	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	38	4	3	4	3	3	5	3	4	3	32	5.4
187	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	38	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	5.45
188	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	36	4	4	2	4	2	4	4	3	3	30	5.1
189	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44	4	5	4	3	4	4	5	5	4	38	6.3
190	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	39	4	4	4	4	4	5	4	4	3	36	5.7
191	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32	5.2
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	5.6
193	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5.2

194	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	36	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	5.1
195	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	35	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	5.15
196	3	4	3	4	4	3	5	2	3	4	35	3	3	5	5	3	4	4	3	5	35	5.25
197	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	35	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33	5.15
198	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	5	5	3	3	36	6
199	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35	4	4	4	3	4	3	4	4	3	33	5.15
200	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	35	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31	5.05
201	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	33	5	3	4	4	3	3	3	3	3	31	4.85
202	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35	3	3	4	3	4	2	4	3	3	29	4.95
203	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36	4	3	4	3	3	3	3	4	3	30	5.1
204	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	5.45
205	4	5	3	4	4	4	3	2	3	3	35	2	2	2	2	3	2	3	4	3	23	4.65
206	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	35	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	5.2
207	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	3	4	4	4	4	4	4	3	35	5.85
208	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	32	2	2	3	4	4	3	2	4	4	28	4.6
209	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32	5.4
210	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	5.55
211	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	35	4	4	3	3	3	5	4	3	3	32	5.1
212	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	5.85
213	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	33	4	2	2	3	3	3	3	3	3	26	4.6
214	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	43	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	6.2
215	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	5	5	5	5	4	4	3	39	6.05
216	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31	5.35
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	5.65
218	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	5.7
219	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	38	3	3	4	4	3	3	3	4	3	30	5.3
220	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	37	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	5.35
221	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	39	3	4	5	5	4	4	4	5	5	39	5.85
222	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36	3	3	4	3	3	3	4	3	4	30	5.1
223	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	38	4	4	4	4	4	5	5	3	3	36	5.6
224	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	4	3	4	3	3	3	4	4	3	31	5.15
225	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35	3	3	4	3	4	4	4	3	4	32	5.1
901	876	857	834	771	848	808	748	817	794		815	783	844	768	778	801	830	825	798			
4.12	4.04	4	3.68	3.48	3.84	3.6	3.48	3.64	3.52		3.56	3.24	3.76	3.48	3.56	3.56	3.72	3.68	3.48			

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.554 <sup>a</sup>	.307	.304	2.75950	.307	98.762	1	223	.000

a. Predictors: (Constant), X\_PerilakuB

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	752.055	1	752.055	98.762	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1698.105	223	7.615		
	Total	2450.160	224			

a. Predictors: (Constant), X\_PerilakuB

b. Dependent Variable: Y\_KualitasP

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.712	2.369		3.677	.000	4.043	13.381					
	X_PerilakuB	.640	.064	.554	9.938	.000	.513	.767	.554	.554	.554	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y\_KualitasP

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	225	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	225	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.670	.663	9

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.6222	.74669	225
VAR00002	3.4800	.75048	225
VAR00003	3.7511	.67501	225
VAR00004	3.4133	.73969	225
VAR00005	3.4578	.66765	225
VAR00006	3.5600	.80578	225
VAR00007	3.6889	.70781	225
VAR00008	3.6667	.60504	225
VAR00009	3.5467	.58156	225

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009
VAR00001	1.000	.325	.087	.235	-.028	.301	.250	-.043	-.232
VAR00002	.325	1.000	.387	.244	.148	.307	.366	.138	-.041
VAR00003	.087	.387	1.000	.350	.234	.200	.304	.189	.121
VAR00004	.235	.244	.350	1.000	.257	.164	.213	.209	.209
VAR00005	-.028	.148	.234	.257	1.000	.185	.114	.192	.180
VAR00006	.301	.307	.200	.164	.185	1.000	.424	.027	-.075
VAR00007	.250	.366	.304	.213	.114	.424	1.000	.069	.057
VAR00008	-.043	.138	.189	.209	.192	.027	.069	1.000	.393
VAR00009	-.232	-.041	.121	.209	.180	-.075	.057	.393	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009
VAR00001	.558	.182	.044	.130	-.014	.181	.132	-.019	-.101
VAR00002	.182	.563	.196	.136	.074	.185	.195	.062	-.018
VAR00003	.044	.196	.456	.175	.106	.109	.145	.077	.047
VAR00004	.130	.136	.175	.547	.127	.098	.111	.094	.090

VAR00005	-.014	.074	.106	.127	.446	.100	.054	.077	.070
VAR00006	.181	.185	.109	.098	.100	.649	.242	.013	-.035
VAR00007	.132	.195	.145	.111	.054	.242	.501	.030	.024
VAR00008	-.019	.062	.077	.094	.077	.013	.030	.366	.138
VAR00009	-.101	-.018	.047	.090	.070	-.035	.024	.138	.338

#### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.576	3.413	3.751	.338	1.099	.013	9
Item Variances	.492	.338	.649	.311	1.920	.010	9
Inter-Item Covariances	.090	-.101	.242	.343	-2.405	.006	9
Inter-Item Correlations	.180	-.232	.424	.656	-1.831	.021	9

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32.1867	10.938	3.30730	9



**PEMERINTAH KOTA MALANG**  
**BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**

PERKANTORAN TERPADU GEDUNG A LANTAI II  
Jl. Mayjen Sungkono Tlogowaru Telp. 0341 - 751942  
http://perizinan.malangkota.go.id email : bp2t@malangkota.go.id  
**M A L A N G** Kode Pos : 65132

Malang, 19 6 JUN 2014

Nomor : 072/657 /35.73.407/2014  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Riset/ Survey

Yth. Sdr. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya Malang  
Di

MALANG

Menunjuk surat dari Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Nomor : 5255/UN.10.3/PG/2014, tanggal 24 April 2014, perihal sebagaimana tercantum pada pokok surat, maka dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

N a m a : ROMUAL PARASIAN SIAHAAN  
Pekerjaan : Mahasiswa  
N I M : 105030500111034  
Program Studi : Administrasi Publik  
Mahasiswa : Universitas Brawijaya Malang

telah selesai melaksanakan Survey pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota terhitung mulai bulan Mei dan Juni selesai dengan baik .

Demikian untuk menjadikan periksa.

An. KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
KOTA MALANG  
SEKRETARIS BADAN

**SITI MAHMUDAH, SE, MM**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19690324 199603 2 002

**CURRICULUM VITAE**

Nama : Romual Parasian Siahaan  
Nomor Induk Mahasiswa : 105030500111034  
Tempat dan Tanggal Lahir : Simpang Panei, 22 Pebruari 1992  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Kristen Protestan  
Alamat : Jl. Saribu Dolok, 410 Simalungun  
No. Hp : 08179663402  
Email : romualsiahaan@gmail.com  
Pendidikan Formal :

1. 1997-2003: SD Negeri 091304 Pematang Panei
2. 2003-2006: SMP Negeri 3 Pematangsiantar
3. 2006-2009: SMA Negeri 4 Pematangsiantar
4. 2010-2014: Universitas Brawijaya Malang

Pengalaman Magang :

1. Sekretariat Daerah Kabupaten Malang, Bagian Tata Pemerintahan Desa

