

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK HINGK KABUPATEN PEGUNUNGAN ARFAK PROVINSI PAPUA BARAT

Amelia Rezky Septiani Amin<sup>1)</sup> Muhammad Adil<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar  
email : vivi\_rezky@yahoo.co.id

<sup>2)</sup>Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar  
email : muh\_adil@unismuh.ac.id

## Abstract

*To know and analyze the influence of organization, leadership, ability and skills as well as appreciation and recognition of the quality of public services in the Hingk District Office of Arfak Mountain District, West Papua Province. This research uses the form of survey research. In this study, the population is a community that takes care of a type of service at the Hingk District Office of Arfak Mountain District of West Papua Province and government employees as service providers at the Hingk District Office of Arfak Mountain District of West Papua Province. Samples are determined by saturated sampling techniques (census), i.e. all populations are sampled at the Hingk District Office of Arfak Mountain District of West Papua Province. So that the total sample as many as 48 people. Data analysis using multiple regression analysis. The results showed that there is a positive and significant influence between the organization, leadership, ability and skills as well as appreciation and recognition of the quality of public services in the Hingk District Office of Arfak Mountain District of West Papua Province.*

**Keywords:** *Organization, leadership, ability, skills, appreciation, recognition, quality of service*

## Abstrak

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian survey. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat dan pegawai pemerintah sebagai pemberi layanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Sampel ditentukan dengan teknik sampling jenuh (sensus), yaitu semua populasi dijadikan sampel pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Sehingga total sampel sebanyak 48 orang. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.

**Kata Kunci:** Organisasi, kepemimpinan, kemampuan, keterampilan, penghargaan, pengakuan, kualitas pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

Masalah utama yang dihadapi dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah oleh administrasi publik pada abad ke-21 ini adalah semakin terbatasnya sumber data yang dipakai untuk keperluan melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan, etika dan kearifan (*Good Judgment*) (Kasim, 2002:6).

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan. Masyarakat mulai kritis dan bias menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh ke arah

masyarakat madani (*civil society*) menuntut adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Dalam konteks pelayanan, pentingnya lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *assurance* *responsiveness*, and *empathy*. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Asuransi mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Empathy* meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sebagian besar instansi-instansi pemerintah atau organisasi penyelenggara negara lainnya yang memberikan pelayanan publik, kondisi pelayanannya terkesan kurang memperoleh perhatian yang serius, antara lain ditandai oleh proses pelayanan yang cenderung berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Dalam hubungannya dengan hal tersebut peranan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat sebagai pelaksana pemerintahan daerah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, menyelenggarakan pelayanan pemerintahan, menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan masyarakat, memantau dan mengendalikan program kerja sampai ke kelurahan/desa dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala daerah

Berdasarkan observasi, ditemui beberapa fenomena pelayanan masyarakat di kantor Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat sebagai berikut: (1) Membutuhkan waktu yang agak lama oleh masyarakat dalam pengurusan layanan, (2) Adanya beberapa oknum pegawai yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kondisi seperti ini, hal utama yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah daerah adalah berbagai hal yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **a. Teori Manajemen dan Pelayanan Publik**

#### **1) Teori Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsifungsi manajemen itu. Jadi manajemen itu suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Ada beberapa definisi tentang manajemen pada umumnya, walaupun definisi itu beragam bunyinya, tetapi pada pokoknya unsur-unsur yang ada didalamnya adalah sama diantaranya adalah :

Hasibuan (2007 : 2) mendefinisikan manajemen sebagai berikut : "Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu".

Koontz dan O' Donnel (dalam Hasibuan, 2007 : 3) mengemukakan manajemen sebagai berikut : "*Management is getting things done through the people*"

Adapun pengertian manajemen menurut Terry yang dialihbahasakan oleh Winardi (2004 : 4) adalah : "Manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber"

Sedangkan pengertian personalia menurut Manulang (2007 : 16) yang disebut dengan istilah kepegawaian adalah : "Kepegawaian yang mengandung arti keseluruhan orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha".

## 2) Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi di samping abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat (*public servant*). Oleh karena itu, untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan. Penyelenggaraan dimaksud baik meliputi kegiatan mengatur, membina, dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan.

Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya" (Moenir, 2002:26-27).

Menurut Kotler (2007:227) pelayanan adalah sebagai berikut: *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership for of anything. Its production may or may not be tied to physical product*

Dari beberapa definisi tersebut dapat diketahui bahwa pengertian pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan.

Menurut *Islamy* (2002 :4) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan Prima sebagai berikut :

- a) *Appropriateness*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
- b) *Accesssibility*, yaitu setiap jenis, produk , proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
- c) *Continuity*, yaitu setiap jenis, produk , proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d) *Technicality*, yaitu setiap jenis, produk , proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan aturan, sistem, prosuder dan instrumen pelayanan yang baku.

## b. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan

### 1) Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gaspersz (2007:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Feigenbaum (2001:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

## 2) Teori Kualitas Pelayanan

Ada 8 suplemen pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut. (1). *Information* yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan oleh pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan pelanggan tersebut, adalah penting. (2). *Consultation*, setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu, suatu organisasi harus menyiapkan sarannya menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, karyawan/petugas yang melayani, dan waktu untuk konsultasi secara cuma-cuma. (3). *Ordertaking*, penilaian pelanggan pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, dan syarat-syarat yang ringan. (4). *Hospitality*, pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai. (5). *Caretaking*, variasi latar belakang pelanggan yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. (6). *Exception*, beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan. (7). *Billing*, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya, pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan. (8). *Payment*, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti transfer bank, *credit card*, debit langsung pada rekening pelanggan.

## 3) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Ketujuh faktor tersebut meliputi: nilai dan budaya (*values and culture*); proses kerja dan sistem bisnis (*work process and business system*); kapasitas individu dan tim (*individual and job design*); penghargaan dan pengakuan (*reward and recognition*); serta proses manajemen dan sistem (*management process and system*).

### c. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani.

Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi. Menurut Mangkunegara (2004:84) bahwa kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja, dan motivasi kerja serta hasil kerja. Riset mengenai perilaku individu dalam organisasi menunjukkan bahwa imbalan merupakan suatu faktor yang terpenting bagi orang. Karena yang terpenting bagi kebanyakan orang, maka masalah imbalan mengandung kekuatan mempengaruhi perilaku keanggotaan mereka dan prestasi mereka.

#### d. Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pengguna jasa (pelanggan) cenderung merasa puas apabila harapan pelanggan terpenuhi, dan merasa amat senang apabila harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga, dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.

Menurut Yoeti (2003:36), kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan. Bila pelayanan (*service*) tidak sama sekali atau tidak sesuai dengan harapan (*expectation*) pelanggan, maka di mata pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai jelek. Harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi suatu kualitas maupun kepuasan. Menurut Zeithaml, et all (2000:37) faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah: (1). Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word of mouth* ini biasanya cepat diterima pelanggan karena menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para pakar, teman, keluarga dan publikasi media. Di samping *word of mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakan sendiri; (2). Keinginan Pribadi dan Pelanggan (*personal needs*), kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, social, dan psikologis; (3). Pengalaman masa lalu (*past experience*), meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. (4). Komunikasi External (*external communication*), pemberi layanan juga memainkan peranan penting dalam membentuk harapan pelanggan.

### 3. METODE

#### a. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian survey, yaitu suatu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2005:1). Penelitian dilakukan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan untuk mengukur kualitas pelayanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat serta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif karena data yang diperoleh akan diuraikan dengan menggunakan tabel tunggal dan beberapa tabel silang kemudian akan dideskripsikan.

#### b. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat dan pegawai pemerintah sebagai pemberi layanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. . Sehingga total sampel sebanyak 48 orang.

#### c. Teknik Analisa Data

Untuk menganalisis data, digunakan metode analisis deskriptif dan kuantitatif, yaitu regresi linear berganda. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

1. Analisis secara deskriptif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.
2. Metode analisis regresi linear berganda dengan rumus : (Sugiyono, 2003:44)

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_i$$

Dimana :

Y	=	Kualitas pelayanan
X <sub>1</sub>	=	Organisasi
X <sub>2</sub>	=	Kepemimpinan
X <sub>3</sub>	=	Kemampuan dan Keterampilan
X <sub>4</sub>	=	Penghargaan dan pengakuan
b <sub>1</sub> - b <sub>3</sub>	=	Koefisien Regresi (Parameter)

$b_0$  = Konstanta (Intercept)

$e_i$  = Faktor Kesalahan

Selanjutnya untuk menentukan pengaruh dan tingkat signifikan dapat diuji dengan menggunakan uji-F melalui program SPSS 15,00.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### a. Hasil Penelitian

Analisa model dan pembuktian hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana uji statistik, memberi jawaban diterima atau tidaknya hipotesa yang diajukan. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan di Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Adapun faktor-faktor kualitas pelayanan tersebut yaitu : organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan. Dari hasil perhitungan model regresi berganda akan diperoleh parameter estimasi yaitu dengan nilai t dan koefisien determinasi ( $r^2$ ). Jika koefisien regresinya signifikan pada  $p \leq 0,05$ , maka variabel bebas tersebut dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

##### 1) Pembuktian Hipotesis Pertama sampai Keempat

Untuk menjawab hipotesis pertama sampai keempat serta menguji signifikansi konstanta dan variabel terikat (kualitas pelayanan) secara parsial, maka digunakan Uji t dengan melakukan perbandingan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan syarat pada taraf signifikansi 0,05 dengan menggunakan *two tailed test*, maka pengujian secara parsial atau uji t dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
Pengujian Hipotesis

Var	t hitung > t tabel	Kriteria Penerimaan $H_1$	Prob.	R Parsial	$R^2$ Parsial
$X_1$	2,441 > 2,000	1. Tolak $H_0$ ,Terima $H_1$	0,014	0,664	0,441
$X_2$	2,652 > 2,000	2. Tolak $H_0$ ,Terima $H_1$	0,009	0,711	0,506
$X_3$	2,202 > 2,000	3. Tolak $H_0$ ,Terima $H_1$	0,018	0,674	0,454
$X_4$	2,230 > 2,000	4. Tolak $H_0$ ,Terima $H_1$	0,022	0,576	0,332

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Pada Tabel menunjukkan bahwa secara parsial faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan bahwa nilai t hitung masing-masing variabel lebih besar dari t tabel.

##### a) Pengujian Hipotesis Pertama

Tabel tersebut di atas menjelaskan bahwa hasil analisis menunjukkan deskripsi dari kedua variabel yang diregresi yaitu variabel Y (kualitas pelayanan) dan variabel  $X_1$  (organisasi), dimana koefisien korelasi parsial sebesar 0,664, dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,441 yang merupakan indeks determinasi, yakni persentase yang menyumbangkan pengaruh organisasi ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y).  $R^2$  sebesar 0,441, menunjukkan pengertian bahwa 44,1 persen sumbangan pengaruh organisasi ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sedangkan sisanya sebesar 55,9 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan koefisien regresi dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$Y = 2,290 + 0,642X_1$$

Harga  $\beta_0$  merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika tidak ada organisasi maka kualitas pelayanan sebesar 2,290 satuan. Artinya jika diasumsi bahwa jika tidak ada variabel organisasi maka kualitas pelayanan yang merupakan variabel dependent sebesar 2,290 satuan. Sedangkan harga  $0,642X_1$  merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya penambahan organisasi sebesar 1 unit maka akan ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,642 Unit.

Selanjutnya untuk menjawab hipotesis pertama digunakan uji t, pada Tabel 10 terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,152, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi

sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel organisasi secara parsial mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan sehingga **hipotesis pertama terbukti.**

**b) Pengujian Hipotesis Kedua**

Tabel tersebut di atas menjelaskan bahwa hasil analisis menunjukkan deskripsi dari kedua variabel yang diregresi yaitu variabel Y (kualitas pelayanan) dan variabel  $X_2$  (penghargaan dan pengakuan), dimana koefisien korelasi parsial sebesar 0,711, dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,448 yang merupakan indeks determinasi, yakni persentase yang menyumbangkan pengaruh penghargaan dan pengakuan ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y).  $R^2$  sebesar 0,448, menunjukkan pengertian bahwa 71,1 persen sumbangan pengaruh penghargaan dan pengakuan ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sedangkan sisanya sebesar 28,9 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Kemudian koefisien regresi dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$Y = 3,760 + 0,488X_2$$

Harga  $\beta_0$  merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika tidak ada organisasi maka kualitas pelayanan sebesar 3,760 satuan. Artinya jika diasumsi bahwa jika tidak ada variabel penghargaan dan pengakuan maka kualitas pelayanan yang merupakan variabel dependent sebesar 3,760 satuan. Sedangkan harga  $0,488X_2$  merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya penambahan penghargaan dan pengakuan sebesar 1 unit maka akan ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,488 Unit.

Selanjutnya untuk menjawab hipotesis kedua digunakan uji t, pada Tabel 10 terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,055, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel penghargaan dan pengakuan secara parsial mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan sehingga **hipotesis kedua terbukti.**

**c) Pengujian Hipotesis Ketiga**

Untuk menjawab hipotesis ketiga yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh kemampuan dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat, digunakan analisis korelasi parsial, determinasi dan regresi sederhana, dengan program SPSS.15.

Tabel tersebut di atas menjelaskan bahwa hasil analisis menunjukkan deskripsi dari kedua variabel yang diregresi yaitu variabel Y (kualitas pelayanan) dan variabel  $X_3$  (kemampuan dan keterampilan), dimana koefisien korelasi parsial sebesar 0,674, dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,674 yang merupakan indeks determinasi, yakni persentase yang menyumbangkan pengaruh kemampuan dan keterampilan ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y).  $R^2$  sebesar 0,674, menunjukkan pengertian bahwa 67,4 persen sumbangan pengaruh kemampuan dan keterampilan ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sedangkan sisanya sebesar 22,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Koefisien regresi dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$Y = 3,335 + 0,524X_3$$

Harga  $\beta_0$  merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika tidak ada kemampuan dan keterampilan maka kualitas pelayanan sebesar 3,335 satuan. Artinya jika diasumsi bahwa jika tidak ada variabel kemampuan dan keterampilan maka kualitas pelayanan yang merupakan variabel dependent sebesar 3,335 satuan. Sedangkan harga  $0,524X_3$  merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya penambahan kemampuan dan keterampilan sebesar 1 unit maka akan ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,524 Unit.

Selanjutnya untuk menjawab hipotesis ketiga digunakan uji t, pada Tabel 10 terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,321, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel kemampuan dan keterampilan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan sehingga **hipotesis ketiga terbukti.**

**d) Pengujian Hipotesis Keempat**

Untuk menjawab hipotesis keempat yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten

Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat, digunakan analisis korelasi parsial, determinasi dan regresi sederhana, dengan program SPSS.15.

Tabel tersebut di atas menjelaskan bahwa hasil analisis menunjukkan deskripsi dari kedua variabel yang diregresi yaitu variabel Y (kualitas pelayanan) dan variabel  $X_4$  (penghargaan dan pengakuan), dimana koefisien korelasi parsial sebesar 0,576, dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,332 yang merupakan indeks determinasi, yakni persentase yang menyumbangkan pengaruh penghargaan dan pengakuan ( $X_4$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y).  $R^2$  sebesar 0,332, menunjukkan pengertian bahwa 33,2 persen sumbangan pengaruh penghargaan dan pengakuan ( $X_4$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sedangkan sisanya sebesar 66,8 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Koefisien regresi dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$Y = 4,707 + 0,937X_4$$

Harga  $\beta_0$  merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa jika tidak ada penghargaan dan pengakuan maka kualitas pelayanan sebesar 4,707 satuan. Artinya jika diasumsi bahwa jika tidak ada variabel penghargaan dan pengakuan maka kualitas pelayanan yang merupakan variabel dependent sebesar 4,707 satuan. Sedangkan harga 0,937 $X_4$  merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya penambahan penghargaan dan pengakuan petugas sebesar 1 unit maka akan ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,937 Unit.

Selanjutnya untuk menjawab hipotesis keempat digunakan uji t, pada Tabel 10 terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,334, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar 0,000 > 0,05 berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel penghargaan dan pengakuan secara parsial mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan sehingga **hipotesis keempat terbukti**.

#### e) Pembuktian Hipotesis Kelima

Dalam penelitian ini akan diteliti bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang merupakan variabel bebas (X), yaitu organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) yang merupakan variabel terikat pengaruhnya secara simultan atau bersama-sama. Hasil perhitungan model regresi linear berganda menggunakan aplikasi komputer dengan bantuan SPSS 15.0, menunjukkan hasil yang seperti tercantum pada tabel berikut :

**Tabel 2**  
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	Standar Error	t Hitung	Prob.
Konstanta	5.819	1.805	4.142	0,002
Organisasi ( $X_1$ )	0,448	0,179	2.503	0,023
Kepemimpinan ( $X_2$ )	0,599	0,197	3.080	0,011
Kemampuan dan keterampilan ( $X_3$ )	0,386	0,173	2.231	0,027
Penghargaan dan pengakuan ( $X_4$ )	0,317	0,148	2.142	0,031
F hitung = 3,012	Sig = 0,035	$R^2 = 0,856$		
F tabel = ( 4 ) ( 43 ) = 2,49	t tabel = 2,000	$R = 0,925$		

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan pada Tabel di atas, diketahui besarnya koefisien regresi dan nilai konstanta. Dengan demikian persamaan regresi linear berganda mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat, dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 5,819 + 0,448 X_1 + 0,599 X_2 + 0,386 X_3 + 0,317 X_4$$

Persamaan tersebut menunjukkan koefisien berganda ( $\beta$ ) bertanda positif pada semua variabel dan signifikan pada  $p \leq 0,05$ . Artinya semua variabel-variabel dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan garis persamaan regresi linier di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Koefisien regresi  $X_1$  (organisasi) sebesar 0,448 menyatakan bahwa setiap penambahan tawaran atribut organisasi yang diidentifikasi dalam penelitian ini sebesar 1 satuan akan meningkatkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,448 unit dengan asumsi faktor lainnya konstan.
- Koefisien regresi  $X_2$  (kepemimpinan) sebesar 0,599 menyatakan bahwa setiap penambahan lokasi yang diidentifikasi dalam penelitian ini sebesar 1 satuan, akan menaikkan (tanda negatif) kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,599 unit dengan asumsi faktor lainnya konstan.
- Koefisien regresi  $X_3$  (kemampuan dan keterampilan) sebesar 0,386 menyatakan bahwa setiap penambahan tawaran atribut atau kemampuan dan keterampilan yang diidentifikasi dalam penelitian ini sebesar 1 satuan, akan menaikkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,386 unit dengan asumsi faktor lainnya konstan.
- Koefisien regresi  $X_v$  (penghargaan dan pengakuan) sebesar 0,317 menyatakan bahwa setiap penambahan tawaran atribut atau penghargaan dan pengakuan yang diinginkan konsumen/pasien, misalnya birokrasi atau proses administrasi yang baik yang diidentifikasi dalam penelitian ini sebesar 1 satuan, akan menaikkan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,317 unit dengan asumsi faktor lainnya konstan.

Untuk menguji apakah hipotesis kelima dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $X_4$ ) secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini digunakan Uji F yang dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, dengan syarat taraf signifikansi 0,05 atau 5 % dan dengan pengujian Two Tailed Test.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda yang tampak pada Tabel 11 di atas, nampak bahwa F hitung lebih besar dari pada F tabel ( $3,012 > 2,65$ ), dengan probabilitas terjadinya kesalahan F hitung yaitu sebesar 0,035 atau lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan ( $\alpha = 0,05$ ). Sesuai dengan kriteria yang telah disebutkan pada Bab III (Metodologi Penelitian) yaitu probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan demikian dinyatakan bahwa **hipotesis kelima Diterima**.

Untuk mengetahui organisasi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dapat dilihat berdasarkan koefisien determinasi ( $R^2$  atau R square), dimana nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,856 atau 85,6%. Hal ini berarti bahwa 0,856 atau 85,6% variasi dari kualitas pelayanan mampu dijelaskan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan. Sedangkan 14,4% variasi dari kualitas pelayanan disebabkan oleh unsur-unsur lain yang berasal dari luar variabel yang diteliti.

## **b. Pembahasan**

Berdasarkan pengujian hipotesis di atas, dapat diketahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang akan diuraikan sebagai berikut :

### **1) Pengaruh Organisasi terhadap Kualitas pelayanan Kantor Distrik Hing Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat**

Setiap organisasi dalam menjalankan dinamika kerjanya yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya (Tupoksi) sangat menghendaki adanya pegawai yang memiliki organisasi kerja yang tinggi. Organisasi kerja dari pegawai yang berkembang pada Dinas di yaitu adanya tuntutan dari pimpinan untuk senantiasa meningkatkan organisasi kerja dengan meningkatkan tingkat pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, membekali keterampilan yang memadai dalam menghadapi dinamika kerja, dituntut untuk mempunyai pengalaman bekerja sesuai tingkat kematangannya dan menghendaki setiap pegawai secara kolektif meningkatkan penguasaan teknologi. Isu mengenai peningkatan kompetensi ini mendorong bagi pegawai untuk dapat

meningkatkan andil keberadaannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat kepada masyarakat. Organisasi kerja bagi pegawai sangat diperlukan dalam menghadapi dinamika kerja yang semakin kompetitif yang menuntut adanya kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat sesuai dengan target dan realisasi yang telah ditetapkan.

Kenyataan yang dapat dicermati terhadap organisasi dalam kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat, memainkan peranan yang strategis dalam mendukung dinamika kerja suatu organisasi. Betapa banyak potensi yang dimiliki oleh pegawai yang dapat dimanfaatkan dan digunakan untuk mengembangkan aktivitas kemajuan dan perkembangan organisasi kerja.

Sejalan dengan pendapat Pamudji (1994:20) mengemukakan bahwa “profesionalisme aparatur bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain misalnya dengan menciptakan sistem dan prosedur kerja yang efisien tetapi adanya aparatur profesional tidak dapat dihindari oleh pemerintahan yang bertanggung jawab”. Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

## **2) Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat**

Pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat berdasarkan pengujian hipotesis di atas menunjukkan pengaruh yang signifikan yaitu nilai koefisien regresi (B) sebesar 2.345 dan uji-t sebesar  $2.364 > 1.7613$  dengan tingkat signifikan 0.028 yang berarti probabilitas ( $p < 0.05$ ). Ini dibuktikan dengan tingkat persentase tanggapan responden sebesar 56.7% dengan kategori tanggapan terpenuhi dan dibuktikan dengan hasil perhitungan koefisien determinan (R square) sebesar 0.778 atau memberikan pengaruh 77.8% dari kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.

Menurut Prasadjo (2005:19), perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pimpinan instansi pemerintah (*top down approach*). Organisasi-organisasi yang memiliki pemimpin yang kredibel berintegritas tinggi memiliki visi masa depan dapat menjadi panutan dan inovator bagi reformasi pelayanan publik. Berarti semakin tingginya komitmen pimpinan dalam menciptakan pelayanan public yang berkualitas diiringi keterlibatan pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dan mampu melakukan perbaikan-perbaikan serta mengupayakan inovasi-inovasi yang baru dalam penyempurnaan pelaksanaan pelayanan masyarakat menjadi hal yang diharapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat,

Berdasarkan uraian mengenai kepemimpinan dan pembuktian hasil pengujian hipotesis, maka dapat dikatakan bahwa kepemimpinan mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.

## **3) Pengaruh Kemampuan dan keterampilan terhadap Kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat**

Kemampuan dan keterampilan bagi setiap individu tentu berbeda-beda dalam menerimanya, tergantung kepada motif atau niat yang dimiliki oleh setiap individu dalam menghadapi dinamika kerja. Kemampuan dan keterampilan merupakan unsur pendorong, perangsang atau pendukung yang berasal dari dalam atau luar dari individu untuk melakukan suatu aktivitas. Seseorang terkadang akan memperlihatkan aktivitas kerjanya yang agresif apabila pemberian kemampuan dan keterampilan diberikan atau terpenuhi pemberian kemampuan dan keterampilan atas dirinya.

Kemampuan dan keterampilan mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Berdasarkan uraian mengenai kemampuan dan keterampilan dan pembuktian hasil pengujian hipotesis, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan dan keterampilan mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.

Sesuai dengan pendapat Silalahi (1987: 41) bahwa keterampilan dapat dipelajari melalui pelatihan. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya program, pengembangan

pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan kerja sehari-hari maka pelaksanaan tugas/pekerjaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

#### **4) Pengaruh Penghargaan dan Pengakuan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat**

Berdasarkan uraian mengenai penghargaan dan pengakuan pegawai dan pembuktian hasil pengujian hipotesis, maka dapat dikatakan bahwa penghargaan dan pengakuan pegawai cukup mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani. Berdasarkan kajian pustaka yang diperoleh berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan, yaitu:

- a) Kompensasi (Mangkunegara, 2000:83)
- b) Riset mengenai perilaku individu dalam organisasi (Lower, 1983:10)
- c) Teori-Teori Motivasi (Azhar Kasim, 1993:27)
- d) Konsep pemberdayaan sumber daya manusia (Tjiptono, 2002:128)

#### **5) Pengaruh Faktor-faktor yang berpengaruh secara Bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat**

Secara keseluruhan, berdasarkan kenyataan di lapangan, bahwa setiap pegawai dalam melaksanakan aktivitas kerjanya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai menghendaki kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat dapat dijalankan dengan baik. Namun mengingat berbagai faktor yang sering dialami baik secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi efektifitas kerja pegawai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja pegawai yaitu ditentukan oleh tingkat organisasi kerja yang dimiliki setiap pegawai berdasarkan tingkat pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja dan penguasaan teknologi yang dimilikinya merupakan faktor yang berpengaruh terhadap efektifitas kerja. Demikian halnya setiap pegawai dalam meningkatkan efektifitas kerjanya cenderung dipengaruhi oleh penghargaan dan pengakuan. Penghargaan dan pengakuan yang dimaksud adalah lingkungan yang kondusif dan memberikan ketahanan dan melaksanakan aktivitas kerja sehari-hari, penghargaan dan pengakuan tersebut termasuk kondisi fisik tempat kerja yang terdiri dari gedung tempat bekerja, toilet dan berbagai fasilitas fisik lainnya termasuk pengadaan ventilasi ruangan yang bagus, didukung oleh suasana kerja yang harmonis baik antara pimpinan sejawat maupun bawahan kerja. Penghargaan dan pengakuan yang demikian memacu adanya pemenuhan kemampuan dan keterampilan untuk bekerja sebagai bentuk rangsangan, dorongan dan dukungan atas aktivitas kerja yang dilakukannya setiap hari sesuai dengan pemenuhan kebutuhan kemampuan dan keterampilan kerja yang terdiri dari kebutuhan aktualisasi diri, kebutuhan sosial, penghargaan, rasa aman/keselamatan kerja dan kebutuhan fisiologis. Demikian halnya dengan andil dari penghargaan dan pengakuan organisasi yang dipimpin oleh pimpinan dalam mengkoordinasikan, membina dan mengawasi sesuai dengan andil penghargaan dan pengakuan berdasarkan sifat, perilaku, gaya dan tipe penghargaan dan pengakuannya.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa pengaruh keseluruhan variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Menurut Moenir (2000:123) pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan adanya suatu solusi bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat, diperlukan adanya peran serta pegawai yang dapat menunjang aktivitas

pelayanan yang dilakukan sesuai dengan organisasi, ketersediaan penghargaan dan pengakuan yang memadai, kemampuan dan keterampilan secara kontinu dalam menumbuhkan semangat dan kreasi kerja. Selain itu, diperlukan juga penerapan budaya organisasi yang mendukung identifikasi, implementasi dan segala bentuk evaluasi yang sesuai dengan dasar-dasar pengembangan budaya organisasi yang mendukung identifikasi, implementasi dan segala bentuk evaluasi yang sesuai dengan dasar-dasar pengembangan budaya organisasi yang telah tertanam dan membudaya dikalangan pegawai Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dalam penelitian ini diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,152, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel organisasi secara parsial mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat
- b. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,055, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel penghargaan dan pengakuan secara parsial mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.
- c. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,321, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel kemampuan dan keterampilan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.
- d. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,334, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,000 dengan signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel penghargaan dan pengakuan secara parsial mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.
- e. Nilai F hitung lebih besar dari pada F tabel ( $3,012 > 2,65$ ), dengan probabilitas terjadinya kesalahan F hitung yaitu sebesar 0,035 atau lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan ( $\alpha = 0,05$ ). Sesuai dengan kriteria yang telah yaitu probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.

## 6. REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rajawali Press
- Feigenbaum, Armand V, 2001, *Total Quality Control*, Third Edition, Singapore: Mc Graw Hill Book.
- Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 2007, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L. and S. Davis, 2004, *Introduction to Total Quality: Quality, Productiity, Competitiveness*, Englewood, Cliffs, N.J.: Prentice Hall International, Inc.
- Hasibuan, Malayu, S.P., 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Gunung.
- Kotler, Philip, 2004, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8th ed Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, Inc.
- \_\_\_\_\_, dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia dari: *Principles of Marketing 7e*, alih bahasa oleh Alexander Sindoro, 2008, Jakarta, Prenhallindo.
- Lovelock, Christopher, 2004, *Product Plus, How Product and Service Competitive Advantage*, New York: Graw Hill, Inc.
- Meritaken Kaban 2004. *Analisis SERVQUAL terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN Persero Cabang Makassar*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar.

## Competitiveness

p-ISSN: 1978-3035 – e-ISSN: xxxx-xxxx

Vol. 7, Nomor 1 | Januari – Juni, 2018

- Mangkunegara, Prabu, AA (2008), *Prilaku Konsumen*, Bandung: Eresco.
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, BUmi Aksara.
- Nurarsin Syamsuddin 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan IMB pada Dinas Tata Bangunan Kota Makassar*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Nurwahidah. 2003. *Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Produk Unggulan Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo di Makassar*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar
- Pamudji, S., 2004, *Profesionalisme Pegawai Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widya Praja, IIP Depdagri.
- Proyek Kerjasama Indonesia-Institute for Civil Society (INCIS) Partnership for Government Reform Indonesia, 2005, *Defisit Pelayanan Publik*, Survey Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Jakarta. INCIS.
- Ross, JE, 2004, *Total Quality Management: Text Cases and Readings*, 2nd ed. London: Kogan Page Limited.
- Schiffman, Leon G, Kanuk, 2004, *Consumer Behavior*, Fifth Edition, New York, Prentice Hall.
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, 2005, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES.
- Skelcher, Chris, 2002, *Managing for Service Quality*, London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_, Anastasia, 2003, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triguno, 2007, *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta, PT. Golden Terayon Press.
- Yamit, Zulian, 2006, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonisia.
- Yoeti, Oka, A., 2003, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta-Pradnya Paramita.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 2000, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press A Division of Macmillan, Inc.