Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang

Mega Herdiyanti

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : enizarherdiyanti_mega@ymail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk membuktikan teori yang dihasilkan para ahli yang berkaitan dengan pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Judul skripsi diangkat berdasarkan permasalahan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh dinas tersebut terutama yang berkenaan dengan etika birokrasi yang ditunjukkan dalam pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan deskriptif. Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Subjek penelitian adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di dinas tersebut sebanyak 77 orang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan di dinas tersebut sebesar 46,38% sedangkan 53,62% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi pada perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif, semangat kerja sama, budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Kata Kunci: etika birorkasi, pelayanan, kualitas pelayanan.

Abstract

This essay intended to prove theories from experts that related with influence ethics of bureaucracy againts service quality of population administration that implemented at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Ketapang district. The title of essay be appointed from service quality issues that occured in the office especially relating with ethicsof bureaucracy indicated in the service. This researh used quantitative research with descriptive methods. The location of research is Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Ketapang district. Subject of this research is peoples who receive services in this office as many as 77 peoples. The summary of this research is there influence ethics of bureaucracy to service quality of population administration in this office in the amount of 46,38 % and 53,62% influenced by others factor, that are discretionary authority, attitude that oriented of change, organizational culture, ethics of bureaucracy, intensive system, spirit of hard work, politic culture, dinamics and developments of political, local conflict management, socio-economic conditions, and controls was perfomed by community and organization NGO.

Keyword: Ethics of bureaucracy, service, service quality

A. Pendahuluan

1) Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, setiap daerah diberikan hak untuk mengurusi daerah masing-masing yang dikenal dengan otonomi daerah. Otonomi daerah diselenggarakan oleh pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan tesebut dapat ditingkatkan dengan adanya perbaikan pelayanan publik yang

lebih baik dan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang dimilki oleh pemerintah daerah sehingga timbul kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah daerah itu sendiri.

Pelayanan yang berkualitas perlu didukung sikap dan perilaku yang baik dari pemberi pelayanan. Untuk itu dalam memberikan sebuah pelayanan, seorang birokrat memerlukan etika birokrasi sebagai dasar dan pedoman dalam bertindak. Penerapan etika birorasi dilakukan untuk dijadikan landasan moral dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan profesional, serta akuntabilitas yang dapat mempengaruhi manajemen pelayanan untuk membuat masyarakat merasa puas.

Salah satu organisasi pemerintah yang berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ketapang. Namun, berdasarkan pemberitaan di Harian Equator pada tanggal 7 Maret 2011 menyatakan bahwa dari Data Agregat Kependudukan (DAK) Kabupaten Ketapang per 31 Desember 2010, hanya 103.672 jiwa yang memiliki akta catatan sipil dan yang sudah masuk ke dalam database Disdukcapil hanya sebesar 16.067 jiwa. Kemudian harian Equator pada tanggal 5 Oktober 2011 memberitakan bahwa salah seorang warga mengeluhkan pelayanan pembuatan KK dan KTP yang dilakukan oleh dinas tersebut memakan waktu yang cukup lama yaitu lebih dari tiga bulan dan menghabiskan biaya Rp 150.000,-. Sedangkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Ketapang waktu yang duperlukan untuk mengeluarkan KK atau KTP maksimal 14 hari dengan biaya Rp 10.000,- untuk setiap pembuatan masing-masing KK dan KTP.

Masalah yang yang dapat dilihat ketika peneliti melakuakn observasi adalah tidak adanya papan informasi yang membantu masyarakat untuk mengetahui mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan, petugas pelayanan yang tidak datang tepat waktu sesuai jam pelayanan, dan salah seorang warga yang mengeluhkan adanya proses yang cukup berbelit-belit.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka peneliti merasa bahwa hal ini perlu untuk diteliti dan dikaji terutama berkaitan dengan faktor etika birokrasi yang dapat mempengaruhi kualitas dari suatu pelayanan.

2) Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan dalam latar belakang masalah maka rumusan rmasalah dari penelitian ini adalah "Apakah ada pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang?"

3) Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah ingin menganalisis apakah ada pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

4) Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah untuk dijadikan bahan penilaian terhadap pelaksanaan etika birokrasi dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan KK dan KTP di instansi tersebut sehingga dapat menjadi salah satu upaya di dalam pencapaian tujuan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat.

B. Kerangka Teori dan Metodelogi

1) Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Pasolong (2007:190) menyatakan bahwa secara etimologik etika berasal dari kata Yunani *"Ethos"* yang berarti watak kesusilaan atau adat. Etika lebih merupakan wacana normatif (tidak selalu harus berupa perintah yang mewajibkan, karena bisa juga kemungkinan bertindak) yang membahas tentang baik/jahat. Weber (dalam Waluyo, 2007:54) menyatakan "birokrasi mengandung makna pengorganisasian yang tertib, tertata dan teratur dalam hubungan kerja yang berjenjang serta mempunyai prosedur dalam suatu tatanan organisasi". Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa birokrasi memiliki pembagian kerja yang sistematis. Birokrasi merupakan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas pemerintahan dan memiliki tugas-tugas yang dilakukan secara berjenjang dalam berbagi unit organisasi pemerintah.

Peter Madsen dan Jay M. Shafritz (dalam Surjadi, 2009:99) mengistilahkan "etika birokrasi sebagai perilaku pemerintah dalam semua level untuk menghindari penyalahgunaan pekerjaan secara tidak sah, aktivitas mencari keuntungan pribadi". Menurut Riyaas Rasyid (dalam Surjadi, 2009:99) bahwa "etika pada dasarnya berkenaan dengan upaya menjadikan moralitas sebagai landasan bertindak dalam sebuah kehidupan kolektif yang profesional. Berdasarkan hal tersebut maka etika birokrasi merupakan pola sikap dan perilaku yang diharapkan oleh setiap individu dan kelompok sesuai dengan tujuan yang akan dicapai".

Etika birokrasi merupakan landasan moral bagi aparat pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan. Hal tersebut dapat dipahami bahwa sebagai seorang birokrat, aparat pemerintah memiliki nilai yang dipergunakan sebagai acuan dalam bertindak. Pelanggaran atas nilai itu akan mendapat sanksi moral baik dari birokrasi maupun dari masyarakat yang menilainya.

Nilai etika tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk para birokrat dalam bersikap, bertindak, berperilaku, merumuskan kebijakan sekaligus untuk menilai apakah tindakan, sikap, perilaku dan kebijakan tersebut dinilai baik atau buruk. Pokok-pokok isi Draf Rancangan Undang-Undang Etika Penyelenggara Negara (dalam Surjadi, 2009:104) menyatakan norma etika penyelenggara negara terdiri dari 8 (delapan) norma yaitu jujur, adil, tepat janji, taat aturan, tanggung jawab, kewajaran, kepatutan, dan kehati-hatian.

Etika yang diperuntukkan bagi pegawai negeri dituangkan dalam ;

a. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142);
b. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135).

Crosby, Lethimen dan Wyckoff (dalam, Waluyo, 2007:128) mendefenisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Selain itu juga menurut Wyckof (dalam http://tesisdesertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html) :

> Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat

(pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANASLAN (dalam Sinambella, 2011:8), yaitu :

1) Pemerintah yang bertugas melayani;
2) Masyarakat yang dilayani pemerintah;
3) Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
5) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menajlankan fungsi mereka.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (dalam Pasolong, 2007:134) menyebut salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Zeithhaml (dalam Pasolong, 2007:135) menyatakan bahwa :

> Keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan.

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi sangat bermanfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Paling tidak organisasi tersebut memiliki kepercayaan dari masyarakat dan akhirnya organisasi tersebut akan berusaha secara maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Sementara itu menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry (1990) indikator kepuasan konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1) *Tangibles* : kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2) *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3) *Responsivess* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4) *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5) *Emphaty* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Dwiyanto dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan (2007:223) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari:

1. Faktor internal, yang terdiri dari kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi pada perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif, dan semangat kerja sama.
2. Faktor eksternal, yaitu terdiri dari budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

2) Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data dan bersifat kuatitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010:8). Selain itu penyajiannya menggunakan deskriptif.

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Ketapang. Responden dipilih karena merupakan objek pelayanan yang dapat menilai secara langsung bagaimana pelaksanaan etika birokrasi dan kualitas yang dimiliki oleh dinas tersebut.

Tekhnik analisis yang digunakan adalah peneliti menggunakan statistik parametris, yaitu Regresi Linear Sederhana. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linear sederhana (dalam Sugiyono, 2010:261-262) adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

$\hat{Y}$ = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksi.

a = Harga Y ketika harga X= 0

b = angka arah atau koefesien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Harga a dan b dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2} \quad b = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

C. Hasil dan Pembahasan

Untuk dapat menguji hipotesis yang peneliti ajukan, yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau tidaknya, maka peneliti terlebih dahulu menguji validitas dan realibitas kepada 20 orang. Uji validitas dan realibitas menggunakan SPSS versi 17. Masrun (dalam Sugiyono, 2010:133) menyatakan "Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r = 0,3."

Tabel 1
Uji Validitas Variabel Etika Birokrasi (X)

No. Butir Instrumen	R Kritis	Koefesien Korelasi	Keterangan
1	0,30	0,349	Valid
2	0,30	0,704	Valid
3	0,30	0,750	Valid
4	0,30	0,526	Valid
5	0,30	0,433	Valid
6	0,30	0,592	Valid
7	0,30	0,536	Valid
8	0,30	0,685	Valid
9	0,30	0,654	Valid
10	0,30	0,630	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, Agustus 2012

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No. Butir Istrumen	R Kritis	Koefesien Korelasi	Keterangan
1	0,30	0,481	Valid
2	0,30	0,341	Valid
3	0,30	0,727	Valid
4	0,30	0,336	Valid
5	0,30	0,557	Valid
6	0,30	0,773	Valid
7	0,30	0,456	Valid
8	0,30	0,696	Valid
9	0,30	0,745	Valid
10	0,30	0,676	Valid
11	0,30	0,603	Valid
12	0,30	0,746	Valid
13	0,30	0,819	Valid
14	0,30	0,844	Valid
15	0,30	0,529	Valid
16	0,30	0,400	Valid
17	0,30	0,529	Valid
18	0,30	0,938	Valid
19	0,30	0,871	Valid
20	0,30	0,847	Valid
21	0,30	0,745	Valid
22	0,30	0,474	Valid
23	0,30	0,709	Valid
24	0,30	0,678	Valid

Sumber: Data yang diolah, Agustus 2012

Pengujian reabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency*, yaitu dilakukan dengan cara mengujikan instrumen sekali saja, kemudian yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan rumus *Alfa Cronbach* dengan menggunakan program SPSS V.17. Menurut Sarwono (2012:86) menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan ketentuan bahwa setiap butir pertanyaan mempunyai realibilitas jika :

- Nilai *Alpha Cronbach* positif dan tidak boleh negatif.
- Nilai *Alpha Cronbach* hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,8.

Tabel 3
Hasil Pengujian Realibilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Etika Birokrasi	0,852	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,949	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, Agustus 2012

Dalam penelitian ini jenis hipotesis yang digunakan adalah hipotesis asosiatif. Untuk itu teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment.* Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ha : Ada pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependuduakn dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Ho : Tidak pengaruh etika birokrasi tehadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Dari tabel penolong untuk menghitung persamaan regresi dan korelasi sederhana pengaruh etika birorkasi terhadap kualitas pelayanan seperti yang terlampir pada lampiran dapat diketahui sebagai berikut :

Σx_i = 2424 $\Sigma x_i y_i$= 162650

Σy_i^2 = 346766

Σy_i = 5104 Σx_i^2 = 77302

Sehingga :

$$r = \frac{n\Sigma x_i y_i - (\Sigma x_i)(\Sigma y_i)}{\sqrt{\{n\Sigma x_i^2 - (\Sigma x_i)^2\}\{n\Sigma y_i^2 - (\Sigma y_i)^2\}}}$$

$$= \frac{77.162650 - (2424)(5104)}{\sqrt{\{77.77302 - (2424)^2\}\{77.346766 - (5104)^2\}}}$$

$$= \frac{12524050 - 12372096}{\sqrt{\{5952254 - 5875776\}\{26700982 - 26050816\}}}$$

$$= \frac{151954}{\sqrt{76478.650166}}$$

$$= \frac{151954}{222987,43}$$

= 0,681

Untuk menginterpretasikan hasil perhitungan koefesien korelasi *product moment* sebesar 0,681 tersebut, maka peneliti merujuk pada literatur untuk memberikan interpretasi koefesien korelasi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010;184) sebagai berikut :

Tabel 4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefesien Korelasi

Interval Koefesien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel 4 tersebut, maka koefesien korelasi yang ditemukan sebesar 0,681 termasuk kategori kuat. Jadi terdapat hubungan yang kuat antara etika birokrasi dan kualitas pelayanan. Hubungan tersebut baru berlaku untuk sampel sebanyak 77 orang. Untuk menguji signifikansi hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan berlaku untuk seluruh populasi, maka perlu diuji signifikansinya. Peneliti merujuk pada tabel r *product moment* pada literatur Sugiyono (2010:333) sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai-nilai r *Product Moment*

N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%
70	0,235	0,306
75	0,227	0,296
80	0,220	0,286
85	0,213	0,278
90	0,207	0,270

Berdasarkan tabel diatas untuk N=77 tidak diketahui, sehingga peneliti melakukan interpolasi. Untuk N=77 berada diantara N=75 dan N=80. Untuk N=75 pada taraf signifikansi 5% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,227 sedangkan N=80 pada taraf signifikansi 5% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,220. Selisih antara N=75 dan N=80 adalah 5 sedangkan selisih r_{xy} dari 75 dan 80 adalah 0,227 – 0,220 = 0,007. Untuk N=1 adalah 0,007/5 = 0,0014 dan selisih antara N=75 dan N=77 adalah 2 sehingga untuk N=2 adalah 0,0014 × 2 = 0,0028. Jadi untuk r_{tabel} N=77 adalah 0,227 – 0,0028 = 0,2242.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:187) terdapat kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis. ***Ketentuan bila r hitung lebih kecil dari r tabel, maka Ho diterima, dan Ha ditolak. Tetapi sebaliknya bila r hitung lebih besar dari r tabel ($r_h > r_t$) maka Ha diterima.*** Dari hasil tampak bahwa r hitung (0,681) lebih besar daripada r tabel (0,2242) sehingga Ha diterima dan korelasi 0,681 itu signifikan. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini dapat membuktikan bahwa terdapat hubungan antara etika birokrasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Analisis dilanjutkan dengan menghitung persamaan regresinya. Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui variabel bebas

terhadap variabel terikat. Untuk menemukan persamaan regresi tersebut, terlebih dahulu peneliti menghitung nilai a dan b. Berdasarkan tabel penolong untuk persamaan regresi dan korelasi sederhana seperti pada lampiran, dapat diketahui sebagai berikut :

Σx_i = 2424 $\Sigma x_i y_i$= 162650

Σy_i^2 = 346766

Σy_i = 5104 Σx_i^2 = 77302

Jadi :

$$\mathbf{a} = \frac{(\Sigma Y_i)(\Sigma X_i^2) - (\Sigma X_i)(\Sigma X_i Y_i)}{n\Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2}$$

$$= \frac{(5104)(77302) - (2424)(162650)}{77.(77302) - (2424)^2}$$

$$= \frac{394549408 - 394263600}{5952254 - 5875776}$$

$$= \frac{285808}{76478} = \mathbf{3,74}$$

$$\mathbf{b} = \frac{n\Sigma X_i Y_i - (\Sigma X_i)(\Sigma Y_i)}{n\Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2}$$

$$= \frac{77.162650 - (2424)(5104)}{77.77302 - (2424)^2}$$

$$= \frac{12524050 - 12372096}{5952254 - 5875776}$$

$$= \frac{151954}{76478}$$

$$= \mathbf{1,98}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui bahwa nilai a = 3,74 dan b = 1,98. Dari hal tersebut dapat diartikan bahwa bila nilai variabel X bertambah 1, maka nilai variabel Y bertambah 1,98. Setelah nilai a dan b ditemukan, maka persamaan regresi linear dapat disusun sebagai berikut :

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

$$= 3,74 + 1,98\ X$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai b yang positif, sehingga dapat diketahui bahwa di dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan. Untuk menguji signifikansi pengaruh, yaitu apakah pengaruh yang ditemukan dapat berlaku untuk populasi yang berjumlah 95 orang, maka perlu diuji signifikansinya sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,681\sqrt{95-2}}{\sqrt{1-0,681^2}}$$

$$t = \frac{0,681\sqrt{93}}{\sqrt{1-0,4638}}$$

$$t = \frac{0,681 \times 9,64}{\sqrt{0,5362}}$$

$$t = \frac{6,56484}{0,732}$$

$$t = 8,968$$

Setelah ditemukan nilai t hitung, maka perlu dibandingkan dengan t tabel yang merujuk pada literatur Sugiyono(2011:372) sebagai berikut :

Tabel 4.18
Nilai-nilai Dalam Distribusi t

Dk	α untuk uji dua pihak *(two tails)*		
	0,05	0,02	0,01
40	2,021	2,423	2,704
60	2,000	2,390	2,660
120	1,980	2,358	2,617

Berdasarkan tabel tersebut untuk dk=77 tidak diketahui, sehingga peneliti melakukan interpolasi. Untuk dk=77 berada diantara dk=60 dan dk=120. Selisih antara dk=60 dan dk=120 adalah 60 dan selisih t tabel dk=60 dan dk=120 pada taraf signifikansi 5 % adalah 2,000-1,980 = 0,02. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa untuk satu satuan dk adalah 0,02/60=0,00033. Selisih dk=60 dan dk=77 adalah 17 sehingga nilai untuk dk=17 adalah 17 × 0,00033= 0,00561. Jadi, untuk t tabel dk=77 adalah 2,000-0,00561=1,994.

Perhitungan t tabel dk=77 diatas yaitu sebesar 1,994 dapat diketahui bahwa t hitung (8,968) lebih besar dibandingkan t tabel (1,994) dan dengan demikian diketahui bahwa koefesien pengaruh antara etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan, yang berarti bahwa dapat berlaku terhadap populasi yang berjumlah 95 orang. Untuk selanjutnya dapat dihitung koefesien determinasi dalam penelitian ini, yaitu r^2=$0,681^2$= 0,4638. Hal ini berarti 46,38% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh etika birokrasi dan 53,62% kualitas pelayanan

dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Kesimpulan dan Keterbatasan

1) Simpulan

Dari hasil tampak bahwa r hitung (0,681) lebih besar daripada r tabel (0,2242) sehingga Ha diterima dan korelasi 0,681 itu signifikan. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini dapat membuktikan bahwa terdapat hubungan antara etika birokrasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

2) Keterbatasan

Keterbatasan penelitian yang dialami peneliti adalah dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti faktor etika birokrasi dan tidak semua indikator dari etika birokrasi digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan faktor-faktor lainnya yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan tidak diteliti dari penelitian ini.

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan penelitian tersebut peneliti membuka diri untuk memberikan kesempatan pada orang lain dalam menyempurnakan riset peneliti. Terutama untuk meneliti faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

E. Apresiasi

Ucapan terima kasih dan penghargaan peneliti sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu selama proses dan penyelesaian penelitian, terutama kepada kepala dinas dan seluruh staf Disdukcapil Kabupaten Ketapang yang telah membantu dan memberikan informasi kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

F. Referensi

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripisi: Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.

Sinambella, Lijan Poltak., dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

-------. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.

Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Ketapang.

http://tesisdesertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html

www.equator-news.com/lintas-selatan/ketapang/20111005/140-orang-terjaring-razia-ktp

www.equator-news.com/lintas-selatan/ketapang/20110307/jumlah-penduduk-ketapang-capai-525954-orang

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama lengkap : MEGA HERDIYANTI

NIM / Periode Lulus : E42008021/ 2012

Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address/HP : enizarherdiyanti_mega@ymail.com / 085249805743

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui unutuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exlusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH ETIKA BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

☐ Fulltext

☐ Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui/Disetujui
Pengelola Jurnal, 1 / 2013

Drs. H. Agus Eka, M.Si
NIP. 19630123 198810 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 10 Januari 2013

(MEGA HERDIYANTI)