

## Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa

Pampang Arruan<sup>1\*</sup>, Magfirah<sup>2</sup>, Ahmad K<sup>3</sup>, Akbar Azis<sup>4</sup>, Anis Anshari Mas'ud<sup>5</sup>, Nur Fitriani<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Universitas Sulawesi Barat

<sup>1</sup>Corresponding author's email: [pampang4rruan@gmail.com](mailto:pampang4rruan@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to determine the influence of employee behavior and performance on the quality of public services. This research approach is a quantitative approach. The location of this research was carried out at the Mamasa Regency Population and Civil Registration Service Office which is located on Jl. The Polewali-Mamasa axis is a chain of Mamasa District. The population in this study is the people of Mamasa Regency who have used services at the Mamasa Regency Population and Civil Registration Service Office, an average of 400 people/month. To obtain a sample that can represent the population, the Slovin formula was used to determine the sample for this research. The number of respondents obtained was 80. Data analysis was carried out using the SPSS program. The results of the analysis show that behavior has a positive and significant effect on the quality of public services, employee performance has a positive and significant effect on the quality of public services, behavior and employee performance together have a positive and significant effect on the quality of public services*

**Keywords:** *Behavior; employee performance; quality of public services.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa yang berlokasi di Jl. Poros Polewali-Mamasa rante-rante Kecamatan Mamasa. Populasi dalam penelitian ini masyarakat Kabupaten Mamasa yang pernah menggunakan jasa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa yang rata-ratanya 400 orang/bulan. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus slovin. Jumlah responden yang diperoleh sebesar 80. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, perilaku dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** Perilaku; kinerja pegawai; kualitas pelayanan publik.

### 1. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) termasuk suatu elemen pendorong di lingkungan organisasi. SDM ini merupakan tenaga manusia yang melakukan pekerjaan pada suatu organisasi, sering pula dikenal dengan tenaga kerja, pekerja, pegawai, karyawan atau personel. Dengan demikian SDM dapat dijadikan aset bagi setiap aspek kegiatan terutama yang berkenaan dengan eksistensi organisasi. Potensi yang dimiliki manusia akan dapat mewujudkan peran SDM sebagai makhluk sosial yang dapat beradaptif dan transformatif, sehingga memiliki kemampuan mengelola diri sendiri dan segala potensi yang tersedia pada alam semesta guna mewujudkan kesejahteraan pada tatanan yang wajar, berkesinambungan dan berkelanjutan. (Zahari, 2022)

Berdasarkan Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Kesatuan Republik Indonesia; bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. (BPK RI, 2017)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, sebagai instansi pemerintah juga dituntut mampu dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang terjadi serta dapat melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, 3 produktif dan profesional. Hal ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan masyarakat yang tentunya sesuai dengan harapan masyarakat. (Arman et al., 2017)

Berdasarkan observasi yang dilakukan, perilaku dan kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Ditemukan beberapa fenomena seperti: kurang profesionalnya kinerja pegawai dikarenakan perilaku pegawai, masih banyak KTP yang diurus oleh masyarakat sudah terlalu lama namun belum dicetak. Berdasarkan keluhan dari masyarakat mereka biasa menunggu 3 sampai 6 bulan baru bisa mengambil KTPnya. Masyarakat juga masih memiliki kendala dalam pengurusan administrasi kependudukan dikarenakan pegawai respon lambat terhadap masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan. Dan pegawai kurang rama terhadap masyarakat yang datang melakukan pelayanan serta membeda-bedakan masyarakat.

#### Pengertian Perilaku

Menurut Robbins dan Judge (2016:3), perilaku organisasi adalah studi tentang apa yang individu lakukan dalam suatu organisasi dan cara perilaku mereka mempengaruhi kinerja organisasi. Karena perilaku organisasi bersangkutan secara khusus dengan situasi yang berhubungan dengan pekerjaan, memeriksa perilaku dalam konteks kepuasan kerja, ketidakhadiran, perputaran pekerjaan, produktivitas, kinerja manusia dan manajemen. (Tewal Bernhard et al., 2017)

Ada lima indikator yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur/melihat perilaku birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Orientasi pelayanan.
2. Tindakan aparat.
3. Penggunaan sumber daya.
4. Prioritas birokrasi.
5. Solusi pelayanan. (Herman, 2018)

#### Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Syahputra et al., 2020). Mangkunegara (2017), menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pekerjaan
2. Kuantitas Kerja
3. Pelaksanaan tugas
4. Tanggung Jawab

### Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman 2013, defenisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Jika kenyataan sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Menurut Parasuraman, et, al,(2013) terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*)
  2. Keandalan (*reliability*)
  3. Daya tanggap (*responsiveness*)
  4. Jaminan (*assurance*)
  5. Empati (*empathy*).
-

## 2. Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, karena terdapat variabel-variabel untuk ditelaah berupa penyajian gambaran antar variabel. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif, karena perolehan hasil akan berbentuk bilangan angka. Maka dalam perolehan hasil tersebut akan dijabarkan pada analisis data.

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di sekitar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Jl. poros Polewali-Mamasa Rante-rante kecamatan Mamasa, Kabupaten Mamasa, Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Perilaku, Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

### Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung dari subjek penelitian, yang diperoleh melalui wawancara dan mengedarkan kuesioner sedangkan data sekunder adalah Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh bukan didapat dari sumber pertama. Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, bisa digunakan oleh peneliti sebagai informasi terkait dengan apa yang akan diteliti.

### Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016) Populasi adalah pandangan pada suatu obyek agar mempunyai kualitas dan karakteristik tersendiri supaya peneliti bisa mempelajari dan menarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Mamasa yang pernah menggunakan jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa yang rata-ratanya 400 orang/bulan sehingga jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 400 orang.

Menurut Sugiyono (2012), sampel adalah jumlah dari bagian populasi. Pengambilan sampel diketahui dari beberapa populasi dan sampel harus benar-benar terwakili. Sampel merupakan bagian dari jumlah atau karakteristik tertentu dari pengambilan populasi secara terinci. Sampel akan digunakan sesuai dengan metode yang berlaku. Sampel dalam penelitian ini adalah diambil dari populasi dengan jumlah 80 sampel dengan pentuan ukuran sampel 10%. Adapun teknik yang digunakan adalah Random sampling. Menurut Sugiyono (2017) random sampling adalah teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Rahimallah, 2022)

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Kuesioner

### Teknik Analisis Data

### Statistik Deskriptif

Pendekatan untuk mengumpulkan dan menyajikan data untuk memberikan informasi yang bermakna disebut statistik deskriptif. Variabel penelitian diuraikan atau dideskripsikan menggunakan statistik deskriptif.

#### Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017: 198) apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Jika pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dapat mengindikasikan apakah perilaku dan kinerja pegawai memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan publik, maka kuesioner tersebut di anggap valid. Dengan menggunakan SPSS, validitas instrumen di evaluasi dalam ketentuan berikut : Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan/pernyataan valid

#### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan cronbach alpha dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh (Ghozali, 2016) yaitu:

- a. Jika koefisien cronbach alpha lebih besar dari 0,06 maka pernyataan dinyatakan reliabel.
- b. Jika koefisien cronbach alpha lebih kecil dari 0,06 maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

#### Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161), statistika parametris mengatakan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal maka, sebelum pengujian hipotesis dilakukan terlebih dahulu pengujian normalitas data. Pada peneliti ini digunakan uji One-simple Kolmogorow-Smirnov dengan menggunakan bantuan program statistik. Dasar pengambilan keputusan yaitu profitabilitas lebih besar dari nilai ( $\alpha$ ) yang ditentukan, yaitu 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal, dan sebaliknya jika profitabilitas kurang dari 0,05 maka data tidak distribusi normal.(Riyanto & Hatmawan, 2020)

##### Uji Multikolinieritas

Menurut Sujarweni (2019:164) Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Pada penelitian ini dilakukan dengan 40 melihat nilai tolerance dan nilai variance inflation faktor (VIP). Gejala multikolinieritas tidak terjadi apabila nilai VIP tidak lebih dari 10 nilai serta nilai tolerance lebih besar dari 0,10.

##### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

#### Analisis Linear Berganda

Analisis regresi adalah metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berkaitan dengan satu atau lebih variabel bebas. Sesuai dengan tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu perilaku (X1), dan kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

Persamaan garis regresi linier berganda, yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = Konstanta

X1 = Perilaku

X2 = Kinerja Pegawai

$\beta_1 \beta_2$  = Koefisien regresi variabel bebas

e = Standar Error atau Tingkat Kesalahan

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2019:99) uji beda T-test digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan penelitian ini secara individu dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Hasil dari Uji T akan menghasilkan apakah terdapat pengaruh sendiri-sendiri variabel perilaku (X1) terhadap kualitas pelayanan publik dan pengaruh kinerja (X2) terhadap kualitas pelayanan publik. Langkah-langkah dalam pengambilan keputusan untuk Uji T sebagai berikut : Jika nilai t hitung  $> t$  tabel dan nilai Sig. $< \alpha = 0,05$  maka hipotesis diterima. Jika nilai t hitung  $< t$  tabel dan nilai sig. $> \alpha = 0,05$  maka hipotesis ditolak.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan apakah variabel independen secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Oleh karena itu perlu dilakukan uji F. Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan uji kelayakan model pada tingkat  $\alpha$  sebesar 5 %. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai F hitung  $< 0,05$  menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian.
- b. Jika nilai F hitung  $> 0,05$  menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan pada penelitian.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018:333) mengemukakan bahwa koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinan terletak pada 0 dan 1 nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas dan sebaliknya jika nilai mendekati 1 berarti variabel-variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Hasil dari Uji Koefisien Determinan akan memperlihatkan sumbangsih variabel independen yaitu perilaku (X1) dan kinerja (X2) terhadap kualitas pelayanan publik.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan akan berbentuk angka. Dari data yang didapat dilakukan analisis menggunakan SPSS. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan Publik. Dengan tujuan yang didasarkan, data dikumpulkan dengan kuesioner sebanyak 33 orang responden. Sasarannya adalah masyarakat yang datang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Masasa.

## Hasil Penelitian

## Uji Validitas

Tabel 1 Uji validitas

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Perilaku	1	0,524	0,220	Valid
	2	0,609	0,220	Valid
	3	0,615	0,220	Valid
	4	0,622	0,220	Valid
	5	0,605	0,220	Valid
	6	0,683	0,220	Valid
	7	0,577	0,220	Valid
	8	0,623	0,220	Valid
	9	0,693	0,220	Valid
	10	0,605	0,220	Valid
Kinerja Pegawai	1	0,664	0,220	Valid
	2	0,422	0,220	Valid
	3	0,616	0,220	Valid
	4	0,559	0,220	Valid
	5	0,543	0,220	Valid
	6	0,470	0,220	Valid
	7	0,598	0,220	Valid
	8	0,552	0,220	Valid
Kualitas Pelayanan Publik	1	0,476	0,220	Valid
	2	0,404	0,220	Valid
	3	0,463	0,220	Valid
	4	0,522	0,220	Valid
	5	0,482	0,220	Valid
	6	0,485	0,220	Valid
	7	0,497	0,220	Valid
	8	0,507	0,220	Valid
	9	0,542	0,220	Valid
	10	0,528	0,220	Valid
	11	0,418	0,220	Valid
	12	0,561	0,220	Valid
	13	0,478	0,220	Valid
	14	0,560	0,220	Valid
	15	0,506	0,220	Valid

(Sumber : Data yang diolah di SPSS)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan dari kuesioner mulai pernyataan variabel perilaku , kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik dinyatakan valid dengan sampel sebanyak 33 responden. Dinyatakan valid karena semua r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga semua pernyataan dari kuesioner ini dapat digunakan.

Tabel 2 Hasil Uji Reabilitas

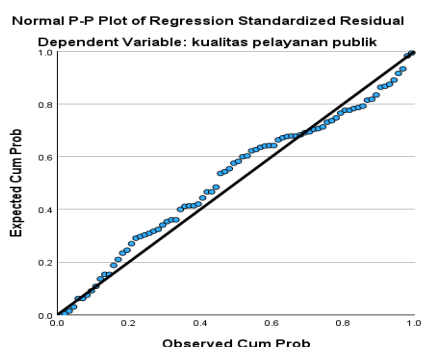
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Perilaku (X1)	0,816	Reliabel
Kinerja Pegawai (X2)	0,660	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,774	Reliabel

(Sumber : Data yang diolah di SPSS)

Berdasarkan tabel uji reabilitas diatas menunjukkan bahwa setiap variabel lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* 0,06. Maka disimpulkan bahwa semua variabel reliabel.

Uji Normalitas

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas



(Sumber : Data yang diolah di SPSS)

Berdasarkan pada gambar di atas diketahui titik pada gambar tersebut mendekati dan mengikuti garis diagonal yang ada. Hasil ini menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian yaitu Perilaku, Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik berdistribusi normal.

Uji Multikoleniaritas

Tabel 3 Hasil Uji Multikoleniaritas

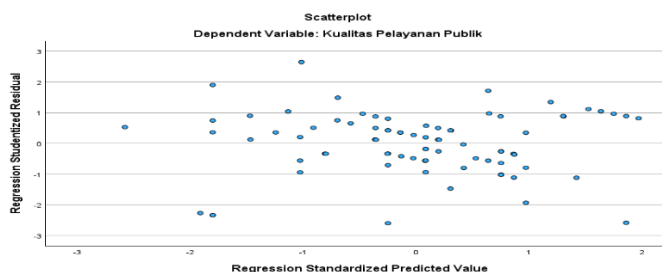
MULTIKOLENIARITAS			
Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Perilaku	0,677	1,477	Tidak terjadi Multikoleniaritas
Kinerja Pegawai	0,677	1,477	Tidak terjadi Multikoleniaritas

(Sumber : Data yang diolah di SPSS)

Berdasarkan pada tabel di atas diketahui nilai *tolerance* sebesar  $0,677 < 0,10$ . Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas variabel bebas.

Uji Heterokedastisitas

Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



(Sumber : Data yang diolah di SPSS)

Gambar di atas menunjukkan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam persamaan regresi ini.



## Analisis Linear Berganda

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.362	4.936		5.340	<.001
	Perilaku	.298	.117	.249	2.541	.013
	Kinerja Pegawai	.824	.151	.534	5.446	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

(Sumber : Data yang diolah di SPSS)

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 26,362 + 0,298 X_1 + 0,824 X_2 + e$$

- 1) Nilai konstanta sebesar 26,362 yang bernilai positif yang menunjukkan bahwa jika variabel perilaku (X1) dan kinerja pegawai (X2) memiliki nilai tetap atau X=0 maka kualitas Pelayanan Publik akan meningkat sebesar 26,362.
- 2) Nilai koefisien regresi X1 sebesar 0,298 yang bernilai positif yang menunjukkan jika variabel perilaku terjadi kenaikan 1% maka kualitas pelayanan publik juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,298.
- 3) Nilai koefisien regresi X2 sebesar 0,824 yang bernilai positif yang menunjukkan jika variabel kinerja pegawai terjadi kenaikan 1% maka kualitas pelayanan publik juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,824.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Tabel 5 Hasil Uji T

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.362	4.936		5.340	<.001
	Perilaku	.298	.117	.249	2.541	.013
	Kinerja Pegawai	.824	.151	.534	5.446	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

(Sumber : Data yang diolah di SPSS)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji T menunjukkan bahwa variabel perilaku (X1) memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,541 > 1,668$ ) dengan tingkat signifikan sebesar 0,013 dan variabel kinerja pegawai memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5,446 > 1,668$ ) dengan tingkat signifikan sebesar 0,001.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 6 Hasil Uji F

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	694.177	2	347.089	38.302	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	697.773	77	9.062		
	Total	1391.950	79			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Perilaku

(Sumber : Data yang diolah di SPSS)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji F dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  (38,302)  $> F_{tabel}$  (3,12) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Dengan ini menunjukkan bahwa variabel perilaku dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 <sup>a</sup>	.499	.486	3.01031

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Perilaku

(Sumber : Data yang diolah di SPSS)

Berdasarkan tabel di atas hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa R Square sebesar 0,499 yang berarti sumbangan dari variabel perilaku dan kinerja pegawai sebesar 49,9% sedangkan sisanya 50,1% dipengaruhi oleh variabel lain seperti motivasi kerja, pengawasan/kontrol sosial, gaji dan lain-lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil pengujian regresi untuk hipotesis 1, diperoleh hasil bahwa perilaku berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang berarti H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perilaku yang dimiliki oleh pegawai maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dihasilkan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Dibuktikan dengan hasil rata-rata frekuensi jawaban pernyataan responden melalui kuesioner pada variabel perilaku berada dalam klasifikasi penilaian kategori sangat baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hesti Mulasari dan Bambang Suratman (2022) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik dan Kisman, Karinda & Wildan Zaman (2021) menyatakan bahwa perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan berdasarkan skala penilaian tergolong baik. Oleh karena itu, jika seorang pegawai selalu bersikap positif dan peduli kepentingan masyarakat maka masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan pengujian regresi pada hipotesis 2, menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang berarti H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kinerja pegawai dalam suatu organisasi pengguna jasa maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Dibuktikan dengan hasil rata-rata frekuensi jawaban pernyataan responden melalui kuesioner pada variabel kinerja pegawai berada dalam klasifikasi penilaian kategori sangat baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Nur Islamiyah, Alyas, & Hafiz Elfiansya Parawu (2021) dengan hasil menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, jika setiap pegawai dapat melakukan proses kerja dengan baik maka pelayanan kepada masyarakat semakin memuaskan.

Pengaruh perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil pengujian regresi untuk hipotesis 3, diperoleh hasil bahwa perilaku dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa artinya H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama berarti bahwa perilaku dan kinerja pegawai tidak bisa dipisahkan. Jika pegawai yang memiliki perilaku yang baik tanpa diimbangi dengan kinerja pegawai maka tingkat pelayanan tidak maksimal. Sebaliknya jika kinerja pegawai yang baik tanpa diimbangi dengan perilaku maka hal itu juga mengakibatkan pelayanan tidak akan maksimal.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perilaku secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi perilaku yang dimiliki oleh pegawai maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa.
2. Kinerja Pegawai secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai maka semakin meningkat kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa.
3. Perilaku dan Kinerja Pegawai secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tingginya perilaku yang dimiliki pegawai yang diimbangi dengan kinerja pegawai maka hal tersebut bisa mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.

#### Daftar Pustaka

- Arman, D., Roberth, M., & Program, G. S. (2017). Performance Employee In Service Population Department of Population and Civil Registration in Mamasa district of West Sulawesi Province.
- Fikky, A., Johannis, K., & Ismail, S. (2019). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan angowan Barat Kabupaten Minahasa). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3.
- Ginting, H. B. (2019). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo. (Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS QUALITY).
- Herman, M. (2018). Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten dan Kota Di Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(2), 53–54.
- Hesti, M., & Bamabang, S. (2022). Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3).
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*. <https://jurnal-umsi.ac.id/index.php/jgi/article/view/249>
- Letitia, D. A. (2022). Pengaruh budaya organisasi, sikap kerja, perilaku kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pt. Hastari Jakarta. (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional).
- Lurah, K., Mandah, K., Sunyoto, K., & Sulistyowati, A. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir Hajlianika.

- Nur Islamiyah, A., & Elfiansya Parawu, H. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik) (Lautfiah, Ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Rahimallah, M. T. A. dkk. (2022). Dasar-Dasar Statistika Sosial. Majene. CV. Literasi Indonesia.
- Riyanto, S. , & Hatmawan, A. A. (2020). Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen. Deepublish.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D(ke-1). Bandung. Alfabeta.
- Usnaidi, & Yuan Harry purnama. (2021). pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Pendidikan Administrasi Perkantoran, 9(1).
- Zahari, MS. M. (2022). Manajemen sdm (strategi organisasi bisnis moderen. Mataram. SEVAL Literindo Kreasi.