

PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT KOTA GORONTALO

Sri Ramla Dali¹, Ismet Sulila², Juriko Abdussamad³,
Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia^{1,2,3}

E-Mail: sryyrd24@gmail.com, ismet.sulila@ung.ac.id,
juriko.abdussamad@ung.ac.id

ABSTRAK

Kurangnya dedikasi dan buruknya kualitas layanan hanyalah dua permasalahan yang dihadapi oleh pelayanan publik di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo. Jenis penelitian yang dilakukan adalah quantitative research. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 34 Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan referensial. Untuk uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah uji normalitas, uji koefisien determinan (R^2), uji t, analisis regresi linear sederhana dengan software SPSS 26. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan uji t-hitung adalah sebesar 11,962, sementara t tabel diperoleh sebesar 2,036, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Samsat kota Gorontalo. Kemudian hasil Koefisien Determinan (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,817 hal ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh sebesar 81,7% yang dapat ditafsirkan bahwa perilaku birokrasi merupakan variabel bebas (X) yang memiliki pengaruh kontribusi sebesar 81,7% terhadap variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan publik. Kemudian nilai sebesar 18,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yaitu Kepemimpinan, Kompetensi Aparatur, Pemberian Penghargaan dan Ketersediaan Fasilitas Kerja.

Kata Kunci :Perilaku Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik, SAMSAT, Kota Gorontalo

ABSTRACT

Indonesia's Public services frequently encounter challenges, such as a lack of dedication and poor service quality. This study aimed to determine the influence of bureaucratic behavior on the quality of public services in the One-stop Administration Service Office of Gorontalo City. This quantitative research used a descriptive method and a referential approach applied to 34 samples. This study used validity and reliability tests to examine the instrument. The data analysis techniques used were normality test, determinant coefficient (R), t-test, and simple linear regression analysis with SPSS 26 software. Based on the analysis, the t-count

test was 11.962, and the t-table was 2.036. This result indicated that H_0 was rejected and H_1 was confirmed, or there was a significant influence between bureaucratic behavior and the quality of public services in the One-stop Administration Service Office of Gorontalo City. Further, the determinant coefficient (R^2) test obtained 0.817, which meant bureaucratic behavior (independent variable or X) influenced 81.7% of the quality of public services (dependent variable or Y). The other 18.3% of the results were influenced by other variables: leadership, apparatus competence, awards, and the availability of work facilities.

Keywords: *Bureaucratic Behavior, Public Service Quality, One-stop Administration Service Office, Gorontalo City*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dan birokrasi pemerintahan tidak dapat terlepas karena satu sama lainnya saling berkaitan. Perbaikan birokrasi pemerintah dimulai dari perbaikan pelayanan kepada masyarakat serta perbaikan pelayanan publik dimulai dengan melibatkan beberapa pihak swasta agar masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan lebih baik. Perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh besar diperkuat dengan penelitian menurut Sulila (Sulila, 2022-103) yaitu loyalitas birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir Aparatur Sipil Negara.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. (Tjiptono, 2005) (dalam Abdussamad, 2019).

Pelayanan publik di Indonesia masih menemui berbagai permasalahan dan belum sepenuhnya memenuhi keinginan atau kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan publik (dalam Khabibi, 2022). Ombudsman Republik Indonesia menerima sebanyak 7.186 laporan pengaduan oleh masyarakat terkait dugaan maladministrasi.

Salah satu lembaga yang mempunyai tugas terhadap pelayanan Masyarakat adalah SAMSAT Kota Gorontalo. Dalam penelitian ini peneliti

mengambil subjek penelitian di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Kota Gorontalo ini bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Dari unsur pemerintahan, berdasarkan segi pengamatan dengan jumlah pegawai yang memadai dan dengan tingkat pendidikan sesuai dengan prasyarat pegawai, maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya memberikan pelayanan yang memuaskan, namun dari temuan sementara masih terdapat banyak kekurangan sehingga tidak jarang datang berbagai keluhan dari masyarakat yang dilayani. Perilaku birokrasi yang ada pada organisasi pemerintah selama ini belum mencerminkan perilaku yang tanggap dan simpatik terhadap masyarakat. Ada beberapa data yang didapat dari kantor Samsat Kota Gorontalo berupa hasil survei kepuasan pelayanan yang diberikan yaitu:

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Teknis Daerah Pusat Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Gorontalo NILAI IKM

Responden	Nilai rata-rata
Persyaratan	3.53/B
Prosedur	3.42/B
Waktu Pelayanan	3.38/B
Biaya/Tarif	3.24/B
Produk Layanan	3.42/B
Kompetensi Pelaksana	3.39/B
Perilaku Pelaksana	3.44/B
Sarana dan Prasarana	3.74/A
Layanan Pengaduan	3.41/B

Sumber : UPTD Samsat Kota Gorontalo 2023

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya. Tujuan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit yang bersangkutan.

Dengan adanya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004: (1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (2) Mengetahui kinerja penyelenggara yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. (3) Sebagai pendapatan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan. (4) Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelaksanaan pelayanan publik dalam lingkup pemerintah pusat dan daerah. (5) Memacu persaingan positif, anatar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan. (6) Bagi masyarakat dapat

mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan. (dalam Romy, 2016)

Ada 9 faktor yang dapat menyebabkan penilaian IKM tersebut yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan. Data SKM yang digunakan adalah data hasil survei selang bulan Juli-Desember 2023 Dalam periode Penilaian yang mendapatkan nilai terendah yaitu Biaya/Tarif 3.24, selanjutnya nilai terendah kedua adalah waktu pelayanan 3.38 dan kompetensi Pelaksana. Hal ini disebabkan karena waktu penyelesaian yang kadang masih dirasakan lambat oleh Masyarakat, petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* kepada wajib pajak, biaya/tarif yang dirasakan masih tinggi bagi wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Samsat Kota Gorontalo dari aspek kualitas pelayanan secara umum sudah cukup baik. Namun demikian, masih terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu untuk diperbaiki kedepannya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo. Beberapa hal yang menjadi keluhan masyarakat atau kendala yang ditemui dalam pelayanan di SAMSAT Gorontalo antara lain: 1) Belum maksimalnya waktu dan informasi terkait prosedur kebijakan di SAMSAT Kota Gorontalo, 2) sikap sebagian pegawai yang kurang responsif dalam memberikan pelayanan sehingga mengakibatkan kelambanan atau ketidaksesuaian dalam memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat, 3) Kompetensi pegawai

yang belum memadai terlihat dari pemahaman, pengetahuan, pengalaman dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan belum memuaskan baik internal maupun eksternal.

Tujuan pelayanan prima yang dilakukan oleh pemerintah ialah untuk menghasilkan kualitas layanan yang baik dan tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari para pelanggan, sehingga menunjukkan kinerja prestasi untuk layanan yang professional. Dengan bergesernya kewenangan kepada daerah kota, maka pelayanan masyarakat seperti hak dalam pelayanan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT). Para pejabat dan aparat pelaksana dituntut agar kemampuan dan keterampilan yang berkualitas dan cepat dalam melayani masyarakat pelanggan, sehingga akan tercapai pelayanan yang prima.

Birokrasi merupakan alat yang digunakan pemerintah untuk dapat merumuskan, mengawasi, melaksanakan dan mengevaluasi kebijakan publik dalam setiap kegiatan pembangunan maupun pelayanan. Penilaian kelayakan pelaksanaan birokrasi yang diterapkan di negara maju dan negara berkembang dapat terlihat dari ketersediaan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakatnya seperti pengadaan barang dan jasa terutama dalam bidang transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi, perpajakan dan penyediaan pendidikan. Pada penelitian dari (dalam Nagara 2017), dengan judul "Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal

Satu Atap Penajam Paser Utara)”, menjelaskan dalam birokrasi ini terdapat kinerja birokrasi yang terdiri dari konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas dari pelayanan lalu, kualitas pelayanan yang cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi fisik, responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Kurniawan (Kurniawan, 2022-264) Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan yang dibutuhkan oleh warga/masyarakat, karena berbagai karakter dan nilai-nilai masyarakat yang dinamis maka tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat yang non diskriminatif artinya menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal usul, suku, ras, etnik dan latar belakang sosial masyarakat. Untuk membangun pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan publik dibutuhkan birokrasi yang profesional yang berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai dengan tingkat bawah.

KAJIAN PUSTAKA

1. Perilaku Birokrasi

Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan arti yang sangat luas antara lain: berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian tersebut bisa disimpulkan

bahwa perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo, 2003) (dalam Endriyati et al., 2023-38).

Birokrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Atau dalam defenisinya yang lain birokrasi adalah cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata atauran yang banyak liku-likunya. Menurut teori liberal bahwa birokrasi pemerintah menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah yang mempunyai akses langsung dengan rakyat melalui melalui mandat yang di peroleh dalam pemilihan umum.

Menurut (Sulila, 2021-599) Hakikat birokrasi adalah mampu mengaktualisasikan harapan masyarakat, khususnya untuk memperoleh kepuasan terhadap mutu pelayanan dan kinerja pegawai pada setiap instansi pemerintah. Menurut Tjiptono (Tjiptono & Chandra, 2016) sebagaimana dikutip dalam Taan (Taan, 2019-103), mutu pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Harsoyo (Harsoyo & Suparno, 2021) bahwa kepuasan masyarakat merupakan wujud penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang

diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konteks perilaku maka keberhasilan birokrasi pemerintah diukur dari kemampuannya melaksanakan visi sebagai mana yang telah ditentukan. Birokrasi dituntut para aparaturnya menghayati dan mencerminkan seperangkat nilai-nilai dalam sikap perilakunya sehari-hari, senantiasa berusaha mengembangkan diri sebagai panutan/teladan dengan memiliki moralitas yang tinggi, menghindarkan diri dari perbuatan tercela. Siagian (1994) (dalam Oktamiati, 2019) mengklasifikasikan perilaku birokrasi yang harus ditampilkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain: 1. Kesopanan 2. Keadilan 3. Kepedulian 4. Kedisiplinan 5. Kepekaan 6. Tanggung jawab.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana suatu entitas publik (publik) memberikan pelayanan kepada publik. Negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dari segi kualitas dan pelayanan, Sampara Lukman mengatakan: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik” (Lukman, 1999) (dalam Gumolung et al., 2023-11).

Kualitas dan akuntabilitas Menurut (Tui et al., 2022-254) saat ini badan publik lebih mengutamakan penyediaan

layanan publik. Publik memiliki akses terhadap informasi tentang layanan, yang membantu mereka memahami hak dan kewajiban mereka. Tampaknya saat ini, publik tidak menerima layanan terbaik dari aparatur publik.

3.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Atep Adya Barata (2003) (dalam Nur'aini and Nursifa 2021-42) kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal masing-masing bagian tersebut di pengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut: a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja serta insentif. b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut (Maladi et al., 2019-57) menyatakan bahwa konsep kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan pelanggan, apabila faktor-faktor yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkannya, pelanggan akan merasa senang, jika tidak, pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas. Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, kepuasan masyarakat merupakan ukuran utama pelayanan publik. Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan

publik telah diatur oleh pemerintah, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Publik.

Karena dalam pelayanan publik kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dan untuk mencapai hal tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Sinambela (2013) (dalam Map et al. 2020-75):

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

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

METODE

Metodologi yang digunakan penulis untuk penelitian jenis ini adalah kuantitatif. Sugiyono (2019) mengklaim bahwa perangkat lunak statistik seperti SPSS digunakan dalam prosedur penelitian kuantitatif untuk menguji hipotesis menggunakan alat analisis data statistik dan peralatan penelitian. Menurut Bryman dan Bell (2019) (dalam Abdussamad, dkk., 2024), objektivitas, validitas, dependabilitas, dan generalisasi merupakan landasan metodologi penelitian kuantitatif. Sampel sebanyak 34 responden berpartisipasi dalam survei selama dua bulan yang dilakukan di Kantor Samsat Kota Gorontalo pada tahun 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Birokrasi (X)

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.777		
2	0.725		
3	0.740		
4	0.829		
5	0.746		
6	0.763	2,036	$r_{hitung} > r_{tabel}$
7	0.790		
8	0.722		
9	0.728		
10	0.828		
11	0.593		

12 0.712

Sumber: Hasil Data Olahan 2024

Sesuai dengan tabel uji validitas, yang mencakup dua belas pernyataan yang dirancang untuk mengukur berbagai aspek perilaku birokrasi. Semua klaim dianggap lulus uji validitas dan sesuai untuk pengumpulan dan evaluasi data penelitian karena nilai r_{count} lebih besar daripada nilai r_{table} .

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.693		
2	0.664		
3	0.715		
4	0.868		
5	0.560		
6	0.726		
7	0.636	2,036	$r_{hitung} > r_{tabel}$
8	0.804		
9	0.794		
10	0.732		
11	0.717		
12	0.677		

Sumber: Hasil Data Olahan 2024

Dasar untuk mengevaluasi variabel kualitas layanan adalah tabel uji validitas, yang terdiri dari 12 pernyataan. Karena nilai r_{count} klaim melebihi nilai r_{table} , maka semuanya dianggap lulus uji validitas dan sesuai untuk pengumpulan dan analisis data penelitian.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Birokrasi (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	12

Sumber: Hasil Data Olahan 2024

Instrumen perilaku birokrasi yang digunakan dalam penelitian ini dinilai reliabel dan berpotensi bermanfaat untuk digunakan pada penelitian selanjutnya, terbukti dari hasil uji reliabilitas alpha Cronbach yang menunjukkan nilai sebesar 0,926 yang berarti lebih besar dari 0,6.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	12

Sumber: Hasil Data Olahan 2024

Instrumen perilaku birokrasi yang digunakan dalam penelitian ini lulus uji reliabilitas alpha Cronbach, yang menunjukkan ketergantungan dan penerimaan untuk digunakan pada penelitian masa depan, dengan nilai sebesar 0,926, yang lebih besar dari 0,6.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorof-Sminrov Test
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.01237516
Most Extreme Differences	Absolute	.170
	Positive	.170
	Negative	-.108
Test Statistic		.170
Asymp. Sig. (2-tailed)		.014 ^c

Sumber: Hasil Data Olahan 2024

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pengujian normalitas menggunakan *Teknik One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* nilai signifikan yang didapatkan sebesar 0,14 lebih besar dari nilai alpha 0,05 (0,014 > 0.05) sehingga H_0 diterima, demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini mengikuti Asumsi sebaran normal.

Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Sumber: Hasil Data Olahan 2024

Berdasarkan hasil analisis statistik tersebut, maka dikembangkan model regresi selanjutnya untuk menguji hubungan antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik:

$$\text{Perilaku Birokrasi} = 1.231 + 1.023 (\text{Kualitas Pelayanan publik})$$

Berikut ini adalah penjelasan persamaan regresi:

a: Konstanta sebesar 1.231 artinya jika variable independen bernilai nol maka nilai Y adalah sebesar 1.231.

b: Koefisien X sebesar 1.023 artinya jika variable X meningkat sebesar 1 satuan maka Y akan meningkat sebesar 1.023.

Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis

Model	t_{hitung}	Sig	t_{tabel}	Keterangan
Constant	0,326	0,747		
Perilaku Birokrasi	11,962	0,000	2,036	Signifikan

Sumber: Hasil Data Olahan 2024

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial yang ditunjukkan oleh table koefisien di atas, nilai t_{hitung} sebesar 11.962. Maka dari itu, $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,036) sehingga tolak H_0 . Berdasarkan hal tersebut, dengan

tingkat kepercayaan sebesar 95%, secara statistik terdapat pengaruh yang signifikan antara Perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 9 Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.812	3.05908

Sumber: Hasil Data Olahan 2024

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	-1.231	3.778	-.326	-.747			
X	1.023	.085	.904	11.962	.000	1.000	1.000

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,817. Nilai ini berarti bahwa sebesar 81,7% bahwa perilaku birokrasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Samsat kota Gorontalo, sedangkan sisanya 18,3% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

yang dikemukakan oleh Susilo Martoyo (2005) (dalam Dwiyanto, 2009) menyatakan wujud dari perilaku birokrasi pemerintahan adalah terwujudnya fungsi tindakan dari perlakuan yang dijalankan oleh individu birokrasi pemerintahan dan kondisi lingkungan birokrasi pemerintahan sesuai nilai, sikap dan kepuasan kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh kesimpulan bahwa menunjukkan kesesuaian dengan hasil pengujian hipotesis penelitian, dimana variabel perilaku birokrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diteliti di Samsat Kota Gorontalo, hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,817 atau 8.17%. Hal ini menjelaskan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terkait sebesar 81,70 sedangkan sisanya 18,3% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu kepemimpinan, kompetensi aparatur, pemberian penghargaan dan ketersediaan fasilitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, VI Nomor 2.
- Abdussamad, Juriko, dkk. 2024. *Metode Penelitian*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia
- Endriyati, F. E., Anie Nurhandayani, B. M., & Kurniawan, D. (2023). Analisis Kesadaran dan Komunikasi Kode Etik Terhadap Perilaku Karyawan. *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, 44(1), 38.
- Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, dan A. Y. K. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui e-government*. IX, 254–263.
- Gumolung, Seila, Joyce Rares, and Rully Mambo. 2023. “Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud.” *Jurnal Administrasi Publik* 9 (4): 1–11.
- Harsoyo, H., & Suparno, S. (2021). Public Satisfaction With Public Services (Study At The Department Of Population nd Civil Registration Of Semarang City). *Jurnal*
- Map, Jurnalmap, Septia Wahyudi, Indra Prasetyo, and Chamariyah ÔÇÄ. 2020. “Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan.” *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)* 3 (2): 262–75.
<https://doi.org/10.37504/map.v3i2.252>.
- Maladi, M., Nirwanto, N., & Firdiansjah, A. (2019). The Impact of Service Quality, Company Image and Switching Barrier on Customer Retention: Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Applied Business and International Management*, 4(2), 57–64.
- Nagara, M A. 2017. “Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan

- Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara).” Universitas Brawijaya Malang.
- Nur’aini, Andi, and Nursifa. 2021. “Perilaku Birokrasi Pemerintah Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lais Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli.” *Media Bina Ilmiah* 16 (1): 6131–42.
- Oktamiati. 2019. Persepsi Masyarakat terhadap Perilaku Birokrasi di Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. STISIP M Rappang.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulila, I. (2021). *The Effect of Service Quality and Employees’ Performance Towards Community Satisfaction*. 4(2), 599–611.
- Sulila, I. (2022). *The-Impact-Of-Bureaucratic-Integrity-And-Loyalty-On-Governments-Institutional-Performance.pdf*. vol.12, 3103.
- Taan, H. (2019). Service Quality and Consumer’s Trust Using PT. JNE Gorontalo Branch. *International Journal of Applied Business and International Management*, 4(1), 103–111.
<https://doi.org/10.32535/ijabim.v4i1.387>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). ANDI.
- Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.