



## Buku 2

**PERANAN KARAKTER DALAM MENINGKATKAN KETERAMPILAN BERBICARA  
MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI TAHUN AKADEMIK 2018-2019**  
Dra. Sinta Diana Martaulina, M.Hum<sup>1</sup>, Selvie Sianipar, S.T., M.T<sup>2</sup>

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN GADAI EMAS PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG MEDAN**  
Evo M.T Damanik, S.E., M.M

**ANALISIS MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN  
PADA PT BERDIKARI KARUNIA ABADI – MEDAN**  
Immanuel E. S. Sebayang

**TEKNIK SELEKSI PEREKRUTAN MENJADI GURU TK/PAUD DENGAN METODE SAW  
FUZZY MULTI-ATTRIBUTE DECISION MAKING (FUZZY MADM)**  
(Studi Kasus TK Kana Nasional)  
Lismardiana

**ANALISIS LAPORAN KEUANGAN BERDASARKAN RASIO LIKUIDITAS  
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk**  
Hidayat Nasution, S.E., M.Si., AK. CA.

**AIR PORT CONFIGURATION/SUSUNAN BANDARA UDARA**  
Ir. Andreas. M. Saragih, MT

**PENGARUH PENERAPAN DIMENSI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MEDAN SUNGGAL**  
Vera A. R. Pasaribu

**PERANAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.  
BPR PIJER PODI KEKELENGEN KANTOR CABANG SIMPANG SELAYANG MEDAN**  
Mery Suliyanti H. Sitanggang

**PENGELOLAAN HAYATI TANAH UNTUK MENINGKATKAN MAKROFAUNA TANAH  
SELAMA DUA MUSIM TANAM PADI SAWAH ORGANIK**  
Chichi Josephine Manalu<sup>1</sup>, Lince R. Panataria<sup>2</sup>, Donny Ivan Simatupang<sup>3</sup>

**ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. SERDANG HULU MEDAN**  
Benny Lim, B.Sc (Hons)., MM

**ANALISIS NILAI TAMBAH PENGOLAHAN SERAI WANGI MENJADI MINYAK SERAI WANGI  
DAN PEMASARANNYA (KASUS: DESA LUMBAN GARAGA KECAMATAN SIMANGUMBAN  
KABUPATEN TAPANULI UTARA PROPINSI SUMATERA UTARA)**  
Ir. Jones T. Simatupang, M.Si<sup>1</sup>, Ronaldo Ritonga<sup>2</sup>

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT PERTAMINA RETAIL SPBU COCO HM. YAMIN 11.201.107 MEDAN**  
Lenti S Saragih

**PENERAPAN DATA MINING PENGARSIPAN DOKUMEN BERDASARKAN  
KONTRAK KERJA DENGAN METODE ALPHABETIC FILING SYSTEM**  
<sup>1</sup>Eferoni Ndruru, <sup>2</sup>Samuel Sihaloho, <sup>3</sup>Erbin Sitorus

**MANFAAT PESTISIDA ORGANIK TERHADAP TINGKAT SERANGAN HAMA DAN JAMUR  
PADA TANAMAN BAWANG MERAH (Allium cepa)**  
Saut M. Banjarnahor

---

Alamat Redaksi Jurnal Ilmiah Skylandsea:

Gedung Skylandsea Yappsu

Jl. Medan Km 24,5 Sp. Penara Perdamaian Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang

Telp (061) – 8218589 Homepage : <http://www.skylandseayappsu.com> e-mail : [skylandseayappsu@yahoo.com](mailto:skylandseayappsu@yahoo.com)



## Jurnal Ilmiah Skylandsea

Penasehat : Pembina Yayasan Pengembangan Profesi Sumatera Utara

Penanggung Jawab : Ketua Yayasan Pengembangan Profesi Sumatera Utara

Pimpinan Redaksi : Mardaus Purba, ST, S.E., M.Si

Sekretaris Redaksi : Ananta Bangun, SS

Dewan Redaksi :

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. Desinta Br Purba, ST, M. Kom       | - Univ. Katolik St. Thomas Sumatera Utara |
| 2. Fauji Haris Simbolon, S.Kom, M.Kom | - AMIK Medan Business Polytechnic         |
| 3. Model Barus, S.Pd, M.Pd            | - Dinas Pendidikan Kabupaten Karo         |
| 4. Rusli, S.Pd, M.Pd                  | - SMK Skylandsea Yappsu Deli Serdang      |
| 5. Joel Panjaitan, ST, MT             | - Akademi Teknik Deli Serdang             |
| 6. Sofyan Ginting, SH, MH             | - STT Poliprofesi Medan                   |
| 7. Lennaria Tarigan, SE, M.Si         | - Politeknik Santo Thomas Medan           |
| 8. Mardaus Purba, ST, SE, M.Si        | - Politeknik Mandiri Bina Prestasi        |
| 9. Benni Purba, SE, S.Kom, M.Si       | - Universitas Quality Medan               |

Alamat Redaksi:

**Jurnal Ilmiah Skylandsea**

Gedung Skylandsea Yappsu

Jl. Medan Km 24,5 Sp. Penara Perdamaian Tanjung Morawa

Kabupaten Deli Serdang

Telp (061)-8218589

Email : skylandseayappsu@yahoo.com

Homepage : <http://www.skylandseayappsu.com>



## DAFTAR ISI

**PERANAN KARAKTER DALAM MENINGKATKAN KETERAMPILAN BERBICARA  
MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI TAHUN AKADEMIK 2018-2019**

**Dra. Sinta Diana Martaulina, M.Hum<sup>1</sup>, Selvie Sianipar, S.T., M.T<sup>2</sup>**

Halaman 100 s.d. 105 (Buku 2)

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN GADAI EMAS PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG MEDAN**

**Evo M.T Damanik, S.E., M.M**

Halaman 106 s.d. 110 (Buku 2)

**ANALISIS MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN  
PADA PT BERDIKARI KARUNIA ABADI – MEDAN**

**Immanuel E. S. Sebayang**

Halaman 111 s.d. 117 (Buku 2)

**TEKNIK SELEKSI PEREKRUTAN MENJADI GURU TK/PAUD DENGAN METODE  
SAW FUZZY MULTI-ATTRIBUTE DECISION MAKING (FUZZY MADM)**

**(Studi Kasus TK Kana Nasional)**

**Lismardiana**

Halaman 118 s.d. 123 (Buku 2)

**ANALISIS LAPORAN KEUANGAN BERDASARKAN RASIO LIKUIDITAS PADA PT  
BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk**

**Hidayat Nasution, S.E., M.Si., AK. CA.**

Halaman 124 s.d. 129 (Buku 2)

**AIR PORT CONFIGURATION/SUSUNAN BANDARA UDARA**

**Ir. Andreas. M. Saragih, MT**

Halaman 130 s.d. 133 (Buku 2)

**PENGARUH PENERAPAN DIMENSI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MEDAN SUNGGAL**

**Vera A. R. Pasaribu**

Halaman 134 s.d. 142 (Buku 2)

**PERANAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH  
PADA PT. BPR PIJER PODI KEKELENGEN KANTOR CABANG  
SIMPANG SELAYANG MEDAN**

**Mery Suliyanti H. Sitanggang**

Halaman 143 s.d. 150 (Buku 2)

**PENGELOLAAN HAYATI TANAH UNTUK MENINGKATKAN MAKROFAUNA  
TANAH SELAMA DUA MUSIM TANAM PADI SAWAH ORGANIK**

**Chichi Josephine Manalu<sup>1</sup>, Lince R. Panataria<sup>2</sup>, Donny Ivan Simatupang<sup>3</sup>**

Halaman 151 s.d. 155 (Buku 2)



**ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. SERDANG HULU MEDAN**

**Benny Lim, B.Sc (Hons)., MM**  
Halaman 156 s.d. 162 (Buku 2)

**ANALISIS NILAI TAMBAH PENGOLAHAN SERAI WANGI MENJADI  
MINYAK SERAI WANGI DAN PEMASARANNYA**

Kasus: Desa Lumban Garaga Kecamatan Simangumban Kabupaten Tapanuli Utara  
Propinsi Sumatera Utara

**Ir. Jones T. Simatupang, M.Si<sup>1</sup>, Ronaldo Ritonga<sup>2</sup>**  
Halaman 163 s.d. 168 (Buku 2)

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT  
PERTAMINA RETAIL SPBU COCO HM. YAMIN 11.201.107 MEDAN**

**Lenti S Saragih**  
Halaman 169 s.d. 178 (Buku 2)

**PENERAPAN DATA MINING PENGARSIPAN DOKUMEN BERDASARKAN  
KONTRAK KERJA DENGAN METODE ALPHABETIC FILING SYSTEM**

**<sup>1</sup>Eferoni Ndruru, <sup>2</sup>Samuel Sihaloho, <sup>3</sup>Erbin Sitorus**  
Halaman 179 s.d. 182 (Buku 2)

**MANFAAT PESTISIDA ORGANIK TERHADAP TINGKAT SERANGAN HAMA DAN  
JAMUR PADA TANAMAN BAWANG MERAH (Allium cepa)**

**Saut M. Banjarnahor**  
Halaman 183 s.d. 186 (Buku 2)



## PETUNJUK PENULISAN NASKAH

Jurnal Ilmiah Skylandsea memuat artikel ilmiah berupa hasil pemikiran, penelitian, peninjauan/ulasan maupun studi literatur di bidang Ekonomi, Bisnis, Teknik, Bahasa, dan Pendidikan.

1. Panjang Artikel 10-15 halaman, diketik dan belum pernah diterbitkan sebelumnya
2. Ditulis dengan ms-word, spasi single, Times New roman, ukuran Font 12pt, margin atas 3 cm, kiri 4 cm, kanan 3 cm, bawah 3 cm, ukuran kertas A4.
3. Manuskrip dikirimkan dalam bentuk hardcopy/printout rangkap 2 (dua) disertai softcopy.
4. Format tulisan meliputi abstrak, jika artikel dalam bahasa Inggris, maka abstraksinya wajib dalam bahasa Indonesia dan jika artikel dalam bahasa Indonesia maka abstraksinya menggunakan Bahasa Indonesia beserta kata kuncinya (keyword), pendahuluan, isi/pembahasan, kesimpulan, saran dan daftar pustaka.
5. Redaktur Pelaksana berwenang menyunting naskah tanpa mengubah isi, dan berwenang memutuskan layak tidaknya diterbitkan.
6. Jurnal Ilmiah Skylandsea terbit dua kali dalam setahun pada bulan Februari dan Agustus.

### Alamat Redaksi

**Jurnal Ilmiah Skylandsea:** Gedung Skylandsea Yappsu  
Jl. Medan Km 24,5 Sp. Penara Perdamaian  
Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang  
Telp (061) - 8218589  
Email : skylandseayappsu@yahoo.com  
Homepage : <http://www.skylandseayappsu.com>

## PENGARUH PENERAPAN DIMENSI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MEDAN SUNGGAL

Vera A. R. Pasaribu

Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan 20234

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi kenyataan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Medan Sunggal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Dari hasil pengolahan data diperoleh persamaan regresi linear sederhana  $Y = 39,733 + 0,257X + e$ . Artinya Konstansta (a) = 39,733 menunjukkan jika tidak ada variabel (X) maka Kualitas Pelayanan Publik sebesar 39,733. Koefisien regresi variabel Penerapan Dimensi (X) = 0.257 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% variabel Penerapan Dimensi akan mendorong peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0.257. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,654 yang berarti korelasi atau hubungan antara variabel Penerapan Dimensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,654, memiliki hubungan yang tidak begitu erat namun bersifat positif. Sedangkan nilai R-square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,428 yang berarti bahwa presentase pengaruh variabel independen (Penerapan Dimensi) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 0,428 atau variabel independen hanya mampu menjelaskan 42.8% variabel dependen (Penerapan Dimensi)

**Kata kunci:** *pelayanan, kualitas, publik*

### 1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan,

maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan dengan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana pengaruh penerapan dimensi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Sunggal.

### 2. Landasan Teori

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003,

definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kotler dalam Samparan Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Samparan berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya tiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Menurut Lijan Poltak Sinambela, kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku yang berarti umum, orang banyak, ramai. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama yaitu yang berhubungan dengan orang banyak.

Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan konsumen.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Dimensi kualitas terbagi atas 5 (lima) bagian yaitu *Reliability* (Kehandalan),

*Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan atau Kepastian), *Emphaty* (Perhatian) dan *Tangibles* (Bukti fisik).

### 3. Metodologi Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif yakni asosiatif kausal. Jenis penelitian ini bersifat hubungan yang menanyakan dua variabel atau lebih yang memiliki hubungan sebab akibat, dan dilakukan di Kantor Kecamatan Medan Sunggal.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan dan masyarakat yang bertempat tinggal di Kecamatan Medan Sunggal dan sudah pernah mengurus surat-surat ke kantor Kecamatan Medan Sunggal dalam 6 bulan terakhir mulai bulan September 2017 – bulan Pebruari 2018.

Dalam pengumpulan data dan informasi, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan teknik pengumpulan data sekunder melalui studi kepustakaan dan studi dokumentasi.

Analisis data dilakukan baik secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan jawaban responden yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, sedangkan analisa kuantitatif dilakukan dengan menggunakan statistik. Untuk mengkuantitatifkan data-data kualitatif yang diperoleh, maka peneliti memberikan bobot penilaian dari setiap pertanyaan berdasarkan skala Likert sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Jawaban	Bobot atau Skor
Selalu	4
Sering	3
Kadang-kadang	2
Tidak Pernah	1

#### 3.1. Uji Validitas

Secara umum uji validitas adalah keabsahan atau tingkat kecocokan alat ukur untuk pengukuran, yang benar-benar cocok mengukur sesuatu yang sedang diukur. Adapun uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi product moment. Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien korelasi yaitu

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Pengujian signifikansi dilakukan dengan menggunakan r tabel pada signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05). Jika nilai positif dan r hitung  $\geq$  r tabel

maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid (Dwi Priyatno : 51).

Untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi atau rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai  $r$  digunakan penafsiran interpretasi sebagai berikut :

**Tabel 2.** Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	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 – 1,00	Sangat kuat

### 3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menyangkut ketetapan atau presisi suatu pengukuran atau alat ukur. Uji ini digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur, maksudnya apakah dengan menggunakan alat ukur tersebut akan mendapatkan hasil pengukuran yang konsisten jika pengukurannya diulang kembali.

### 3.3. Uji Asumsi Klasik

Regresi linear berganda harus memenuhi asumsi-asumsi yang ditetapkan agar menghasilkan nilai-nilai koefisien sebagai peduga yang tidak biasa.

### 3.4. Uji Multikolinearitas

Pendeteksian terhadap multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflating Factor (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi.

### 3.5. Uji Heteroskedasitas

Gejala heteroskedasitas diuji dengan metode Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolut residual dengan  $\alpha = 0,05$  maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedasitas.

### 3.6. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas dilakukan terhadap residual regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Hasil analisis regresi linier dengan grafik normal P-P Plot terhadap residual eror model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal.

## 3.7. Uji Hipotesis

### 3.7.1. Regresi linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara satu variabel bebas (X) dengan satu variabel tergantung (Y) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan.

### 3.7.2. Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka harus dilakukan uji t. Alat uji yang digunakan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan ketentuan apabila hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, demikian sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima.

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

Digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dilakukan dengan menggunakan nilai koefisien Product Moment Pearson.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Analisa data responden

#### 4.1.1. Berdasarkan Umur

Tabel dibawah ini akan menyajikan informasi mengenai karakter responden berdasarkan usia , dimana penulis menggunakan 100 orang yang menjadi responden.

**Tabel 3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Usia	Persentase
20-30 tahun	15	15
31-40 tahun	20	20
41-50 tahun	45	45
Diatas 51 tahun	20	20
Jumlah	100	100

#### 4.1.2. Berdasarkan Pendidikan

Tabel berikut menyajikan informasi karakter responden berdasarkan pendidikan.

**Tabel 4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SLTA	50	50
D3	20	20
S1/S2	30	30
Jumlah	100	100

Artinya masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini sudah memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas. Sehingga

tanggapan/jawaban yang mereka berikan terkait isi kuesioner dapat lebih rasional.

## 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

### 4.2.1. Deskripsi hasil penelitian tentang penerapan dimensi pelayanan publik (X)

Berdasarkan pertanyaan yang disusun dari definisi operasional dapat diuraikan dan dideskripsikan tanggapan responden tentang pengaruh penerapan dimensi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Sunggal.

Hasil penelitian menginterpretasikan bahwa motto kerja di Kecamatan Medan Sunggal sudah dilaksanakan sepenuhnya oleh seluruh aparatur digunakan dengan jumlah responden menjawab sebanyak 50 orang atau 50 %, ini artinya bahwa sangat setuju motto kerja di Kecamatan Medan Sunggal sudah dilaksanakan sepenuhnya oleh seluruh aparatur .

Begitu juga dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, bila diinterpretasikan data hasil penelitian menunjukkan bahwa memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat menjadi keharusan yang harus mereka hasilkan setiap harinya. Bagaimana menghasilkan pelayanan yang cepat dan tepat selalu dituntut kepada seluruh aparatur kecamatan untuk dapat diwujudkan. Hal ini dinilai masyarakat sangat positif, karena apa yang menjadi urusan mereka datang ke kantor kecamatan tersebut dapat diselesaikan tepat waktu.

Data hasil penelitian menunjukkan sebahagian besar masyarakat mengatakan bahwa aparatur Kecamatan Medan Sunggal hadir tepat waktu pada jam kerja. Walaupun pada kenyataannya masih ada beberapa orang yang datang terlambat ke kantor. Namun masyarakat secara umum memberi penilaian yang positif terhadap ketepatan jam kerja di kantor kecamatan ini. Artinya keterlambatan yang terjadi masih berada dalam batas kewajaran. Namun hal ini membuat masyarakat tidak kapok untuk datang ke kantor kecamatan, karena mereka yakin telah ada aparat yang hadir tepat waktu untuk melayani kepentingan mereka.

Mendahulukan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi/golongan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh pelayan publik. Demikian halnya dengan aparatur di kecamatan Medan Sunggal. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa aparatur di kantor kecamatan Medan Sunggal ini selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan pribadi atau kelompok-

nya. Artinya kapan saja masyarakat berurusan ke kantor, mereka siap sedia melayaninya.

Data hasil penelitian juga menunjukkan bahwa adanya spesialisasi khusus dari setiap aparatur dalam pelaksanaan tugas kerja. Artinya tidak ada tumpang tindih dalam pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap pegawai. Ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keadaan ini terbukti dengan masyarakat mengetahui siapa yang harus mereka jumpai untuk membantu menyelesaikan urusan mereka.

Terkait dengan respon dengan cepat masalah yang dihadapi masyarakat, kurang menunjukkan jawaban yang pasti terhadap pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan. Jawaban yang diberikan oleh masyarakat cukup beragam, meskipun ada 40 orang masyarakat mengatakan cukup setuju terhadap kecepatan respon yang diberikan aparatur untuk menyelesaikan masalah ini. Hal ini wajar saja terjadi karena memang penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap penampilan administrasi negara bersifat subjektif.

Terkait dengan keramahan dalam pelayanan, data hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat di Kecamatan Medan Sunggal selalu bersikap ramah (50%). Hal ini menurut masyarakat membuat mereka merasa nyaman dalam berurusan ke kantor kecamatan dan tidak takut untuk mengungkapkan apa yang menjadi masalah mereka.

Terkait dengan apresiasi dari pimpinan terhadap prestasi kerja aparatur, data hasil penelitian menunjukkan bahwa 50% responden mengatakan bahwa Camat Medan Sunggal memberikan apresiasi kepada aparatur kecamatan yang berprestasi. Responden menilai bahwa hal tersebut dapat memberikan dampak yang positif bagi aparat. Aparat di kantor kecamatan tersebut akan berlomba untuk menghasilkan kinerja yang terbaik, memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

Keberadaan kantor Kecamatan Medan Sunggal sangat nyaman menurut pendapat para responden. Ketika masuk ke dalam kantor itu, masyarakat melihat situasi kantor yang bersih dan tertata rapi. Di kantor tersebut banyak disediakan kursi untuk tempat masyarakat yang menunggu pelayanan. Bagan struktur organisasi kantor kecamatan tersebut juga ada dipampangkan, sehingga masyarakat dapat mengetahui kepada siapa mereka harus berurusan untuk menyelesaikan masalahnya.

Terkait biaya yang dikenakan dalam pengurusan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menurut data hasil penelitian masyarakat mengatakan bahwa biaya yang dikenakan dalam pengurusan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tidak ada penambahan biaya apapun yang dikenakan kepada mereka. Namun mereka mengatakan tidak sampai hati kalau tetap membayar sesuai dengan ketentuan. Mereka selalu mengupayakan ada semacam uang rokok pengganti uang lelah yang diberikan kepada pegawainya. Masyarakat mengatakan bahwa hal itu dilakukan dengan sukarela tanpa ada paksaan.

#### **4.2.2. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Berdasarkan pertanyaan yang disusun dari definisi operasional dapat diuraikan tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Medan Sunggal.

Data menunjukkan bahwa masyarakat sangat setuju dengan pernyataan jika aparatur Kecamatan Medan Sunggal selalu siap melayani saat jam kerja. Aparatur kecamatan selalu berada di tempat duduk mereka untuk melayani masyarakat yang datang ke kantor tersebut. Masyarakat mengatakan bahwa meskipun jam kantor di pagi hari tidak tepat mulai sesuai dengan ketentuan, namun keterlambatan tersebut dinilai masih berada dalam batas kewajaran.

Data menunjukkan bahwa masyarakat memberi penilaian kepada kinerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan selalu mengutamakan kepuasan masyarakat. Hal ini didukung dengan tersedianya kotak saran yang diletakkan di depan kantor kecamatan, untuk menampung setiap saran dan keluhan dari masyarakat yang dilayani. Masyarakat mengatakan bahwa keluhan dan saran yang diberikan tidak hanya sekedar dibaca, namun selalu ada perubahan positif yang terjadi seiring dengan adanya keluhan atau saran yang diberikan.

Data menunjukkan bahwa masyarakat menilai aparatur terampil dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan sangat menguasai pekerjaan mereka. Masyarakat mengetahui bahwa aparatur kecamatan secara rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Asas keadilan kepada seluruh masyarakat yang harus dilayani sudah diterapkan oleh aparatur kecamatan Medan Sunggal ini. Tidak

ada istilah anak emas atau KKN terhadap salah seorang warga. Masyarakat menilai bahwa aparatur kecamatan benar-benar mengutamakan masyarakat yang pertama datang yang harus dilayani lebih dahulu, bukan karena masyarakat tersebut kerabat dari salah seorang aparatur kecamatan. Hal ini yang membuat masyarakat merasa nyaman dalam mengurus urusan mereka ke kantor kecamatan tersebut.

Data menunjukkan bahwa aparatur kecamatan selalu memberikan informasi yang jelas dan lengkap. Sehingga masyarakat sangat mudah mengerti prosedur dan kelengkapan administrasi yang harus dipersiapkan untuk mengurus sesuatu hal. Menurut masyarakat hal ini membuat urusan mereka bisa lebih cepat selesai, karena tidak harus bolak-balik ke kantor kecamatan karena ada berkas yang belum lengkap. Masyarakat berharap hal ini dapat tetap dipertahankan bahkan hendaknya dapat ditingkatkan lagi demi kemajuan di kecamatan Medan Sunggal tersebut. Masyarakat menilai hal ini bisa terjadi akibat aparatur kecamatan sangat menguasai bidang pekerjaan yang harus mereka lakukan.

Hampir semua responden menilai bahwa aparatur Kecamatan Medan Sunggal berpenampilan rapi dan sopan setiap harinya dalam bekerja. Artinya masyarakat menilai penampilan aparatur kecamatan selalu rapi. Dengan penampilan yang rapi mereka juga lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan masyarakat. Perilaku aparat di dalam melayani masyarakat juga selalu sopan dan ramah. Mereka tidak segan berkumpul dan berinteraksi dengan masyarakat secara formal maupun informal. Masyarakat berharap hal ini bisa tetap dipertahankan dan kalau boleh dapat ditingkatkan lagi.

Data dari membantu memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan administrasi menunjukkan bahwa aparat di kantor kecamatan selalu membantu dan memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan administrasi. Artinya masyarakat melihat dan merasakan langsung peran serta para pegawai di dalam mengatasi atau memberikan solusi terhadap setiap masalah ataupun kendala yang mereka bawa ke kantor kecamatan tersebut. Sehingga tidak ada masalah warga yang tidak selesai bila mereka telah datang ke kantor kecamatan tersebut.

Data dari merespon dengan baik keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa pegawai merespon dengan

baik keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. artinya bahwa masyarakat sudah merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor kecamatan sangat baik. setuju

### 4.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui kecocokan angket untuk menjangkau data yang dibutuhkan. Jika terdapat koefisien korelasi dan taraf signifikan sebesar 10% (0.1) Dengan taraf tersebut maka instrument dinyatakan valid. Nilai *r* hitung diambil dari output SPSS *Cronbach Alpha*. Sedangkan nilai *r* tabel diambil dengan menggunakan rumus  $df = n - 2$ . Jadi bila sampel sebanyak 100 maka  $df = 100 - 2 = 98$  sehingga menghasilkan nilai *r* tabel sebesar 0.1654

#### 4.3.1 Uji Validitas Variabel Penerapan Dimensi (X)

Pada pengujian ini akan dihasilkan keakuratan dari angket tentang penerepan dimensi terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil dari uji validitas instrument untuk Penerepan Dimensi terhadap kualitas pelayanan publik. dapat disajikan dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 5.** Hasil Uji Validitas Penerapan Dimensi (X)

Responsivitas Aparat Birokrasi	r hitung	r tabel	Ket
Item Pertanyaan No.1	0.486	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.2	0.461	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.3	0.642	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.4	0.495	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.5	0.518	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.6	0.583	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.7	0.525	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.8	0.573	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.9	0.317	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.10	0.191	0,165	Valid

Nilai dari *r* hitung keseluruhan indikator penerapan dimensi yang diuji bernilai positif dan lebih besar dari nilai *r* tabel yang besarnya adalah 0,165, maka kesimpulan indikator dimensi tersebut dinyatakan valid.

#### 4.3.2. Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik (Y)

Pada pengujian ini akan dihasilkan keakuratan dari angket tentang penerapan dimensi terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil dari uji validitas instrument untuk penerapan dimensi terhadap kualitas pelayanan publik. dapat disajikan dalam tabel 6.

Nilai dari *r* hitung keseluruhan indikator pelayanan publik yang diuji bernilai positif dan lebih besar dari nilai *r* tabel yang besarnya adalah

0,165, maka kesimpulan indikator pelayanan tersebut dinyatakan valid

**Tabel 6.** Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik (Y)

Responsivitas Aparat Birokrasi	r hitung	r tabel	Ket
Item Pertanyaan No.1	0.470	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.2	0.718	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.3	0.453	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.4	0.718	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.5	0.723	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.6	0.786	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.7	0.299	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.8	0.791	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.9	0.487	0,165	Valid
Item Pertanyaan No.10	0.791	0,165	Valid

#### 4.3.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila nilai *cronbach alph* > 0.6. Hasil lengkap uji reliabilitas pada tabel berikut ini :

**Tabel 7.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
Penerapan Dimensi (X)	0,601	0,6	Reliabel

Nilai *Cronbach's Alpha* dari seluruh variabel yang diajukan nilainya sudah diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini lolos dalam uji reliabilitas dan dinyatakan reliabel.

**Tabel 8.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
Pelayanan Publik (Y)	0,826	0,6	Reliabel

Nilai *Cronbach's Alpha* dari seluruh variabel yang diajukan nilainya sudah diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini lolos dalam uji reliabilitas dan dinyatakan reliabel.

### 4.4. Uji Asumsi Klasik

#### 4.4.1. Uji Normalitas

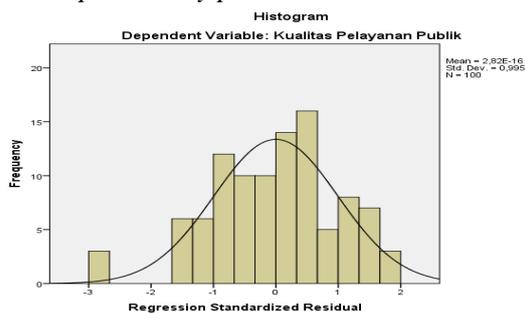
Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian secara visual dapat dilakukan dengan metode gambar normal *Probability Plots*. Dengan kriteria jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal

maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan model regresi ini yang baik.

**Tabel 8. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

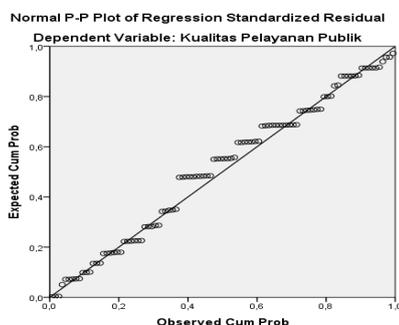
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5,63099168
	Absolute	,108
Most Extreme Differences	Positive	,045
	Negative	-,108
Kolmogorov-Smirnov Z		1,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,403

Berdasarkan hasil Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,403 ini mencerminkan bahwa nilai signifikansi 0.403 lebih besar dari 0.1 sebagaimana yang ditetapkan dalam penentuan sampel penelitian, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini berdistribusi normal. Untuk melihat data berdistribusi normal dilakukan dengan memperhatikan grafik histogram, dan *normalprobability plot* berikut ini



**Gambar 1.** Hasil Uji Normalitas (Histogram)

Output SPSS grafik histogram dapat dijelaskan bahwa data cenderung lurus mengikuti garis diagonal sehingga data dalam penelitian cenderung berdistribusi normal.



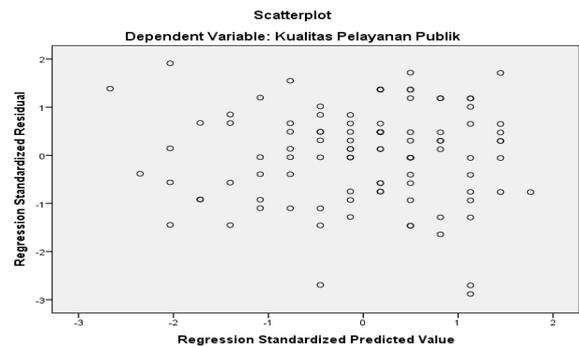
**Gambar 2.** Hasil Uji Normalitas (*normal probability plot*)

Gambar diatas menampilkan grafik normal *Probability Plot* yang menunjukkan

penyebaran data (titik) disekitar garis regresi dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

#### 4.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi adanya ketidaksamaan variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak tetap, maka diduga terdapat masalah heteroskedastisitas.



**Gambar 3.** Gambar Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa distribusi data tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

#### 4.4.3. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi antar variabel independen. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance*, apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan tolerance lebih besar dari 0.1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 9.** Hasil Uji Multikolinearitas

Collinearity Statistics		
Variabel	Tolerance	VIF
Penerapan Dimensi	1,000	1,000

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dari variabel X bebas lebih besar dari 0.1 dan demikian pula nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak

mengindikasikan adanya multikolinieritas atau asumsi non multikolinieritas terpenuhi

#### 4.4.4. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara satu variabel bebas (X) dengan satu variabel tergantung (Y) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan

**Tabel 10.** Hasil Regresi Linear Sederhana  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	39,733	7,145		5,561	,000
1 Penerapan Dimensi	,257	,180	,654	3,574	,947

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas pada kolom *Unstandardized Coefficients* nilai B diperoleh model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 39,733 + 0,257X + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstansta (a) = **39,733** menunjukkan jika tidak ada variabel (X) maka Kualitas Pelayanan Publik sebesar **39,733**
- Koefisien regresi variabel Penerapan Dimensi (X) = 0.257 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% variabel Penerapan Dimensi akan mendorong peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0.257.

#### 4.4.5. Uji t

Uji t pada dasarnya dilakukan untuk menguji apakah variabel (X) secara parsial atau individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap (Y). Nilai  $t_{hitung}$  dapat diperoleh dengan menggunakan alat bantu program statistik seperti pada dibawah.

**Tabel 11.** Hasil Uji t  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	39,733	7,145		5,561	,000
1 Penerapan Dimensi	,257	,180	,654	3,574	,947

Berdasarkan tabel 11 bahwa variabel penerapan dimensi memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.574 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil daripada  $\alpha = 0,1$  dimana  $t_{hitung}$  3.574 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (signifikansi 0,1/2 = 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = n-2$  atau  $100-2 = 98$  , hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1.661 , maka  $t_{hitung} (3.574) \geq t_{tabel} (1.661)$ , sehingga  $H_0$  ditolak. Berarti Penerapan Dimensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Sunggal.

#### 4.4.6. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi atau  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan Publik dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu penerapan dimensi. Berdasarkan hal tersebut hasil analisa regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,654 yang berarti korelasi atau hubungan antara variabel penerapan dimensi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,654. Artinya memiliki hubungan yang kuat dan bersifat positif. Sedangkan nilai *R-square* atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,428 yang berarti bahwa presentase pengaruh variabel independen (Penerapan Dimensi) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 0,428 atau variabel independen hanya mampu menjelaskan 42.8% variabel dependen sedangkan selebihnya 58,2% (100%-42.8%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti transparansi, akuntabilitas , dan peduli terhadap stakeholder.

#### 4.5. Pembahasan

Di dalam gambaran umum ini responden dikategorikan berdasarkan usia, jenis kelamin dan jenjang pendidikan. Hasil uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui suatu instrumen valid dan reliabel atau tidak semua pernyataan dari variabel bebas penerapan dimensi (X) serta kualitas pelayanan publik (Y). Setelah diolah dengan SPSS 20.0 For Windows semua instrumen dianggap valid dan reliabel. Selanjutnya dari penyebaran kuesioner yang dibagikan ke 100 Responden kepada masyarakat di Kecamatan Medan Sunggal menunjukkan hasil pengujian secara statistik bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara Variabel X ( Penerapan Dimensi) terhadap Variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana

diperoleh harga koefisien ( $r_{xly}$ ) sebesar 0,257 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{xly}$ ) sebesar 39,73. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh penerapan dimensi terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 65,4%. Hasil Uji T menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 3.574 dan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 10% sebesar 1.661. Hasil uji t diketahui  $t_{hitung}$  menunjukkan angka lebih besar daripada  $t_{tabel}$  atau  $3,574 > 1.661$ , sehingga pengaruh Penerapan Dimensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa Penerapan dimensi Bepengaruh Poitif dan Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Penerapan dimensi pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Medan Sunggal telah berkualitas, dimana bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan. sehingga diperlukan kemampuan dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahui. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk mekanisme kerja yang mendapat respon positif.

Penerapan dimensi pelayanan publik merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, semakin tinggi tingkat dimensi pelayanan publik maka akan menyebabkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai atau bahkan melebihi maka kualitas pelayanan publik tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pengujian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa Penerapan Dimensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Medan Sunggal.

2. Berdasarkan hasil analisa regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,654 yang berarti korelasi atau hubungan antara variabel Penerapan Dimensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,654. Artinya memiliki hubungan yang tidak begitu erat namun bersifat positif. Sedangkan nilai *R-square* atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,428 yang berarti bahwa presentase pengaruh variabel independen (Penerapan Dimensi) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 0,428 atau variabel independen hanya mampu menjelaskan 42.8% variabel dependen (Penerapan Dimensi) sedangkan selebihnya 58.2 % (100%-42.8%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya diluar penelitian ini. Hal ini berarti bahwa perlu dilakukan kajian yang lebih dalam untuk memperoleh model yang sesuai untuk menggambarkan persamaan Penerapan Dimensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gavamedia
- Gibson,et.al.1996.*Organisasi:perilaku, struktur dan proses*.Jakarta:Alih Bahasa Erlangga
- Robbins.2001.*Organization Behavior*.Canada:Pearson Education
- Tjiptono.2000.*Manajemen Jasa*.Yogyakarta:Andi
- Malayu Hasibuan.2006.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta:PT.Bumi Aksara
- Sardiman.2007.*Interaksi Dan Motivasi Belajar Mengajar*.Bandung:Rajawali Pers
- Suharsimi Arikunto.2007.*Manajemen Penelitian*. Jakarta:Rieka Cipta
- Toni Nurhadi Kumayza, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*, (Jurnal Administrasi Negara, Vol.1, No.2, 2013)
- Nurhadi, Toni. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara" dalam Jurnal Administrasi Negara Volume 1. Kutai Kartanegara: FISIP UNMUL.