



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg>

PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISDUKCAPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Astrina Febrianti¹, Lukman², Muhammad Ikbal³

Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang^{1,2,3}

*Email Corresponding : 21053b.astrinafebrianti@gmail.com , lukmansirap75@gmail.com ,
iqbal.sidrap@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 15 Juni 2025

Revised date: 21 Juni 2025

Accepted date: 6 Juli 2025

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of bureaucratic behavior on the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of Sidenreng Rappang Regency. This research uses a quantitative approach with associative research type. Data collection techniques were carried out through observation, questionnaires, and literature studies. Data analysis was carried out using validity, reliability, and simple linear regression tests through the IBM SPSS Statistics 21.0 program. The results showed that bureaucratic behavior was in the "Good" category with an average score of 79.6%, and the quality of public services was also in the "Good" category with an average score of 78.4%. The results of regression analysis show that there is a significant effect of bureaucratic behavior on the quality of public services, indicated by a significance value of $0.001 < 0.05$ and a tcount value $(12.869) > ttable (1.661)$. The coefficient of determination (R^2) test result is 63.5%, which means that bureaucratic behavior affects the quality of public services by 63.5%, while the remaining 36.5% is influenced by other factors outside this study. Thus, the better the bureaucratic behavior shown, the more the quality of public services perceived by the community will increase.

Keyword: Behavior, Bureaucracy, and Public Services

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear sederhana melalui program IBM SPSS Statistik 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi berada pada kategori "Baik" dengan skor rata-rata 79,6%, dan kualitas pelayanan publik juga dalam kategori "Baik" dengan skor rata-rata 78,4%. Hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh signifikan perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik, ditunjukkan oleh nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai thitung $(12,869) > ttabel (1,661)$. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 63,5%, yang berarti perilaku birokrasi memengaruhi kualitas pelayanan publik sebesar 63,5%, sedangkan sisanya 36,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, semakin baik perilaku birokrasi yang ditunjukkan, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat

.Kata Kunci: Perilaku, Birokrasi, dan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Birokrasi pemerintahan merupakan sebuah struktur organisasi resmi yang bertugas menjalankan berbagai aktivitas pemerintahan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Para birokrat menjalankan tugas mereka dengan penuh tanggung jawab guna memastikan pelayanan publik terlaksana dengan baik. (Punya et al., 2019)

Untuk memperkuat kedudukannya sebagai "pelayanan publik", birokrasi pemerintah harus mampu menyeimbangkan antara kekuasaan dan tanggung jawab, Sebagai institusi yang berperan dalam pelayanan masyarakat, birokrasi pemerintahan harus memiliki keahlian profesional serta sistem manajemen dan organisasi yang efektif. Orientasinya adalah memastikan pembangunan berlangsung secara menyeluruh, harmonis, dan terintegrasi, dengan pendekatan berbasis administrasi dan pendidikan. (Novitasari et al., 2022)

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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. (Sadi, 2017)

Kemudian Pasal 1 Ayat (7) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Rianto, 2018)

Istilah birokrasi berasal dari bahasa Yunani "certain", yang berarti mengatur, dan bahasa Prancis "bureau", yang berarti kantor atau meja tulis. Dalam bahasa Inggris, birokrasi dapat diartikan sebagai "civil service" dan kemudian

disebut juga "public administration", atau "public sector". Karena pekerjaan birokrasi terjadi di kantor organisasi formal, birokrasi dapat diartikan sebagai jenis organisasi yang melakukan kegiatan yang dilakukan oleh banyak orang dan saling berkoordinasi. (Endah et al., 2021)

Menurut Bintoro Tjakroamidjojo (1984), birokrasi bertujuan untuk mengatur secara sistematis pekerjaan yang melibatkan banyak individu. Dengan adanya birokrasi, tugas dapat dikelola dengan baik sehingga proses penyelesaian pekerjaan menjadi lebih cepat dan terorganisir. (Suhardiman et al., 2023)

Tetapi pada kenyataannya berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada bulan Desember, peneliti menemukan fenomena yang terjadi yakni informasi yang diperoleh melalui wawancara kepada salah satu masyarakat setempat atas nama Putri Andini yang hendak melakukan pelayanan administrasi, beliau mengatakan "pegawai kurang responsif, pegawai di sana itu seperti kadang mau kadang juga seperti tidak mau melayani dan juga kurangnya informasi tentang petunjuk yang memadai tentang proses atau persyaratan yang harus dibawa, seperti kelengkapan berkas. Banyak warga, termasuk saya, yang merasa bingung harus ke bagian mana atau harus menunggu berapa lama. Petugas hanya sesekali memberi informasi, itu pun jika kita bertanya". (2/12/2024)

Berdasarkan observasi awal di lapangan, ditemukan bahwa pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya responsivitas pegawai, informasi yang tidak jelas, serta ketidakkonsistenan dalam sikap melayani masyarakat. Warga merasa kebingungan karena minimnya petunjuk prosedur dan ketidaksiapan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat dan ramah. Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan perilaku birokrasi yang ditampilkan di lapangan. Kondisi ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Mayasari et al., 2022) dan (Usnaldi & Purnama, 2022) yang menemukan bahwa perilaku birokrasi,

termasuk profesionalisme dan keterampilan pegawai, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Sementara itu, (Dali et al., 2024) menekankan bahwa perilaku birokrasi yang tidak profesional dapat menurunkan kualitas pelayanan, sebagaimana juga terlihat dalam fenomena di lapangan ini. Temuan lapangan ini juga relevan dengan teori (Thoha, 2005) dalam (Gusmita, 2022) yang menekankan bahwa kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab adalah dimensi utama dalam perilaku birokrasi yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan perilaku birokrasi menjadi kunci untuk menjawab ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka calon peneliti menemukan fenomena yang terjadi di lapangan itu tidak sesuai atau sejalan dengan teori Thoha (2005) dalam (Gusmita, 2022) yang mengemukakan bahwa wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, meliputi tiga dimensi yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab.

Jika merujuk pada inti dari pendapat tersebut, maka hal ini mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan. Maksudnya adalah upaya yang dilakukan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, sesuai dengan harapan mereka yakni pelayanan yang cepat, ramah, adil, serta komunikatif. (Sabali et al., 2025)

Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penerima. Sebagai penyelenggara layanan, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi seluruh masyarakat Indonesia tanpa pengecualian. Oleh karena itu, layanan yang diberikan harus mampu memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai penerima layanan. (Fitria et al., 2020)

Kualitas pelayanan publik adalah aspek yang bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan. Penilaian terhadap kualitas layanan ini dilakukan secara langsung saat pelayanan diberikan kepada masyarakat. (Susanto &

Anggraini, 2019)

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai indikator yang mencerminkan kapasitas suatu organisasi dalam memenuhi berbagai kebutuhan dan tujuan yang telah ditetapkan. (Lauma et al., 2019)

Menurut Sinambela (2007), pelayanan publik merupakan upaya penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses pemberian layanan kepada individu atau kelompok yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, yang dilakukan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. (Erlianti, 2019)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, dengan populasi sebanyak 3.600 orang yang mengurus KTP selama dua bulan terakhir. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, sehingga diperoleh sebanyak 97 responden melalui teknik random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode, yaitu observasi langsung di lokasi, penyebaran kuesioner tertutup berbasis skala Likert, dan studi pustaka terhadap sumber-sumber relevan. Instrumen penelitian berupa angket yang disusun berdasarkan indikator perilaku birokrasi (kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab) dan kualitas pelayanan publik (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Data dianalisis menggunakan program IBM SPSS Statistics 21.0. Sebelum analisis utama dilakukan, data diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari analisis ini memberikan gambaran sejauh mana perilaku birokrasi memengaruhi kualitas pelayanan publik di instansi yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen Skala Pengukuran

Penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi diukur melalui tiga indikator, yaitu

kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab, dengan hasil rata-rata 79,6% yang termasuk kategori baik. Indikator kepedulian memperoleh skor tertinggi sebesar 81% (sangat baik), menunjukkan pegawai cukup responsif dan ramah. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai sudah menunjukkan kepedulian yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepedulian bukan hanya tentang memberikan layanan tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung kesejahteraan masyarakat. (Wahono, 2022).

Kedisiplinan memperoleh skor 78%, Indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kedisiplinan mencakup aspek kehadiran, kepatuhan terhadap peraturan kerja, penerapan standar kerja, serta perilaku kerja yang etis. (Sudiartha Athar, 2020) Ini berarti bahwa meskipun pegawai hadir tepat waktu dan mengikuti prosedur, tetapi masih terdapat beberapa keluhan terkait keterlambatan dalam pelayanan.

Tanggung jawab memperoleh skor 80%, keduanya dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai telah berkomitmen dalam menyelesaikan pekerjaannya, meski masih ada sebagian kecil masyarakat yang menganggap pegawai masih kurang bertanggung jawab dalam menjalannya tugasnya.

Secara keseluruhan, indikator perilaku birokrasi menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas oleh pegawai berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 79,6%. Ini mengindikasikan bahwa perilaku birokrasi di kantor tersebut telah berjalan cukup efektif namun tetap memerlukan penyempurnaan, terutama pada aspek konsistensi dan tanggung jawab pelayanan.

Sementara itu, kualitas pelayanan publik yang diukur melalui lima indikator SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).

tangible mengacu pada indikator teori yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, bukti fisik adalah segala hal yang bisa dilihat langsung oleh masyarakat, mencakup fasilitas (ruang tunggu),

tampilan fisik kantor di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil olahan data menunjukkan bahwa indikator ini memperoleh nilai sebesar 78% yang menunjukkan kategori “baik”. Meskipun masih ditemukan keluhan mengenai kurangnya petunjuk layanan yang jelas dan kenyamanan ruang tunggu. indikator ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan sudah cukup baik, namun tetap perlu perbaikan agar dapat memberikan kenyamanan maksimal bagi semua pengunjung. Tangible dapat diartikan sebagai kesan yang diberikan oleh fasilitas fisik, perlengkapan, dan personil dalam suatu layanan. (Suryantoro & Kusdyana, 2020)

reliability mengacu pada indikator teori yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, keandalan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji, tepat waktu dan tanpa ada kesalahan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil olahan data menunjukkan bahwa indikator ini memperoleh nilai sebesar 80% yang menunjukkan kategori “baik”. Indikator keandalan merupakan yang tertinggi di antara seluruh aspek kualitas di antara seluruh aspek kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dinilai mampu bekerja dengan profesional, cermat, dan dapat diandalkan oleh masyarakat.

responsiveness mengacu pada indikator teori yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, daya tanggap adalah kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat saat dibutuhkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil olahan data menunjukkan bahwa indikator ini memperoleh nilai sebesar 78% yang menunjukkan kategori “baik”. meskipun kecepatan layanan sudah cukup memuaskan, masih ada sebagian masyarakat yang merasa pegawai belum cukup sigap dalam melayani kebutuhan mereka. Jadi masih perlu ditingkatkan dari segi kecepatan pelayanan.

Assurance mengacu pada indikator teori yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, empati adalah sikap yang peduli, memahami kebutuhan masyarakat dan menghargai tanpa membedakan latar belakang masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil

olahan data menunjukkan bahwa indikator ini memperoleh nilai sebesar 78% yang menunjukkan kategori “baik”. Yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa nyaman dan percaya saat berinteraksi dengan pegawai, meskipun ada sebagian kecil yang merasa kurang yakin terhadap sikap dan kemampuan pelayanan.

Empathy mengacu pada indikator teori yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, jaminan adalah rasa aman dan kepercayaan yang diberikan pegawai kepada masyarakat ketika dilayani di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil olahan data menunjukkan bahwa indikator ini memperoleh nilai sebesar 78% yang menunjukkan kategori “baik”. ”.

Artinya, meskipun secara umum empati pegawai sudah cukup baik, tetap dibutuhkan peningkatan dalam hal sikap, komunikasi, dan keterbukaan agar seluruh masyarakat merasa dihormati dan diperlakukan setara.

Skor rata-rata kualitas pelayanan publik berdasarkan seluruh indikator adalah 78,4%, yang termasuk dalam kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang telah memenuhi harapan masyarakat dalam beberapa aspek penting, namun masih menyisakan ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal kecepatan dan ketanggapan pegawai.

Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Realibilitas)

Uji Validitas

Tabel 1. Correlations Variabel X

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.533**	.541**	.549**	.379**	.753**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	97	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	.533**	1	.643**	.476**	.530**	.802**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	97	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	.541**	.643**	1	.623**	.541**	.844**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	97	97	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	.549**	.476**	.623**	1	.497**	.788**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	97	97	97	97	97	97
X5	Pearson Correlation	.379**	.530**	.541**	.497**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	.753**	.802**	.844**	.788**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	97	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 21.0

Pedoman menentukan keputusan pada uji validitas Pearson Correlation :

1. Jika nilai Rhitung > Rtabel = Valid
2. Jika nilai Rhitung < Rtabel = Tidak Valid

Cara melihat Rhitung dengan N = 97 pada signifikansi 5% pada distribusi nilai Rtabel statistik, maka diperoleh sebesar 0,199.

Berdasarkan hasil output di atas, pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai Rhitung dengan Rtabel. Diketahui bahwa nilai Rhitung untuk item pertanyaan X1 adalah 0,753, X2 sebesar 0,802, X3 sebesar 0,844, X4 sebesar 0,788 dan X5 sebesar 0,763. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari Rtabel sebesar 0,202. Oleh karena itu, kelima item pertanyaan yang berkaitan dengan perilaku birokrasi dapat dinyatakan “Valid”, karena

memenuhi kriteria validitas instrumen penelitian.

Dalam pengujian validitas berdasarkan output tabel di atas, tingkat validitas ditentukan dengan membandingkan Rhitung dan Rtabel. Dalam proses ini, peneliti menggunakan 97 responden sebagai sampel, dengan derajat kebebasan (df) dihitung menggunakan rumus $df = n - 2$, sehingga diperoleh $df = 97 - 2 = 95$. Dengan tingkat signifikansi 0,05, nilai Rtabel yang digunakan sebagai acuan adalah 0,199.

Tabel 2. Correlations Variabel Y

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.443**	.428**	.406**	.358**	.668**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	97	97	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	.443**	1	.343**	.432**	.473**	.664**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	97	97	97	97	97	97
Y3	Pearson Correlation	.428**	.343**	1	.568**	.581**	.781**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	97	97	97	97	97	97
Y4	Pearson Correlation	.406**	.432**	.568**	1	.701**	.838**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	97	97	97	97	97	97
Y5	Pearson Correlation	.358**	.473**	.581**	.701**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	.668**	.664**	.781**	.838**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	97	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 21.0

Pedoman menentukan keputusan pada uji validitas Pearson Correlation :

1. Jika nilai Rhitung > Rtabel = Valid
2. Jika nilai Rhitung < Rtabel = Tidak Valid

Cara melihat Rhitung dengan N = 97 pada signifikansi 5% pada distribusi nilai Rtabel statistik, maka diperoleh sebesar 0,199.

Berdasarkan hasil output di atas, pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai Rhitung dengan Rtabel. Diketahui bahwa nilai Rhitung untuk item pertanyaan X1 adalah 0,753, X2 sebesar 0,802, X3 sebesar 0,844, X4 sebesar 0,788

dan X5 sebesar 0,763. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari Rtabel sebesar 0,202. Oleh karena itu, kelima item pertanyaan yang berkaitan dengan perilaku birokrasi dapat dinyatakan “Valid”, karena memenuhi kriteria validitas instrumen penelitian.

Dalam pengujian validitas berdasarkan output tabel di atas, tingkat validitas ditentukan dengan membandingkan Rhitung dan Rtabel. Dalam proses ini, peneliti menggunakan 97 responden sebagai sampel, dengan derajat kebebasan (df) dihitung menggunakan rumus $df = n - 2$, sehingga diperoleh df

= 97 - 2 = 95. Dengan tingkat signifikansi 0,05, nilai R_{tabel} yang digunakan sebagai acuan adalah 0,199.

Uji Realibilitas

Tabel 3. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

Output di atas menjelaskan mengenai kelayakan data untuk dianalisis. Dari hasil yang ditampilkan, terdapat 97 case atau data yang dinyatakan valid atau memenuhi syarat untuk diproses, dengan persentase sebesar 100%. Tidak terdapat data yang dikeluarkan (excluded), sehingga seluruh data yang dikumpulkan dapat digunakan dalam analisis secara menyeluruh.

Tabel 4. Reliability Statistics X

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	5

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

Output di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha dengan nilai sebesar 0,847 untuk lima item pertanyaan pada variabel perilaku birokrasi. Berdasarkan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60, maka dengan hasil 0,847 > 0,60, dapat disimpulkan bahwa data tersebut "Reliabel".

Tabel 5. Reliability Statistics Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

Output di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha dengan nilai sebesar 0,819 untuk lima item

pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan publik. Berdasarkan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60, maka dengan hasil 0,819 > 0,60, dapat disimpulkan bahwa data tersebut "Reliabel".

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.635	.632	1.619

a. Predictors: (Constant), Perilaku Birokrasi

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

Nilai R sebesar 0,797 menunjukkan adanya hubungan kuat antara Perilaku Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,635 berarti 63,5% variasi dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh perilaku birokrasi, sedangkan 36,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,632 memperkuat kestabilan model meskipun ada penyesuaian. Sementara itu, nilai Standard Error of the Estimate sebesar 1,619 menunjukkan bahwa kesalahan prediksi model masih tergolong wajar. Secara keseluruhan, model ini dinilai cukup baik dan relevan.

Tabel 7. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.071	1.322		2.324	.022
	Perilaku Birokrasi	.836	.065	.797	12.869	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

Berdasarkan tabel 4.23 Coefficients hasil pengolahan data, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh perilaku

birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, dapat dijelaskan melalui persamaan regresi berikut:

$$Y_1 = 3,071 + 836X$$

Penjelasan dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut: 1) Koefisien regresi (b) sebesar 0,836 menunjukkan bahwa setiap perubahan dalam variabel perilaku birokrasi (X) akan diikuti oleh perubahan searah pada variabel kualitas pelayanan publik (Y). artinya, semakin baik perilaku birokrasi yang dilakukan, maka tingkat kualitas pelayanan publik juga akan meningkat dan sebaliknya. 2) Nilai konstanta (a) sebesar 3,071 mengindikasikan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel perilaku birokrasi (X), maka nilai dasar kualitas pelayanan publik tetap berada pada angka 3,071. Ini menunjukkan bahwa Perilaku Birokrasi memiliki kontribusi positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik, meskipun tanpa pengaruh variabel lain. 3) Berdasarkan nilai beta (Standar Koefisien) sebesar 0,797 menunjukkan kekuatan pengaruh perilaku birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Semakin besar nilai beta, semakin kuat pula pengaruhnya. Nilai 0,797 menyatakan bahwa variabel ini memiliki pengaruh dominan dan signifikan. 4) Nilai signifikansi (Sig. < 0,001) karena nilai signifikansi jauh di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah signifikan secara statistik.

Uji Hipotesis (Pengaruh X dan Y)

Tabel 8. ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	433.871	1	433.871	165.618	<.001 ^b
	Residual	248.872	95	2.620		
	Total	682.742	96			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Perilaku Birokrasi

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

Untuk menguji validitas hipotesis dalam

penelitian ini, digunakan uji F. pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel yang diteliti, dengan acuan level of significant $\alpha = 0,05$. Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis (Ha) diterima.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel ANOVA, diperoleh nilai Fhitung sebesar 165,618 dengan tingkat signifikansi sebesar < 0,001. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Perilaku Birokrasi (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Maka Ha diterima, artinya signifikan. Jadi Perilaku Birokrasi berpengaruh/signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik perilaku birokrasi maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS yang ditampilkan pada tabel Coefficients, dapat diketahui besarnya kontribusi atau pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat:

1. Nilai thitung variabel Perilaku Birokrasi (X) 836 dan tingkat signifikansi sebesar 0,001.
2. Hipotesis berdasarkan uji-t dirumuskan secara statistik sebagai berikut:

Ha : $P_{yx} \neq 0$

H0 : $P_{yx} = 0$

Hipotesis bentuk kalimat :

Hipotesis Ha : Perilaku Birokrasi berpengaruh/signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kaidah Keputusan : Jika nilai thitung \geq ttabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan. Tabel coefficients diperoleh thitung = 12,869 prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi sebesar $0,001 \leq 0,05$
2. Df atau dk (derajat kebebasan) = Jumlah Data – 2

$$= 97 - 2 = 95$$

3. Sehingga didapat ttabel = 1,985

Keputusan : Nilai thitung (12,869) > ttabel (1,985)
Maka H_0 diterima, artinya signifikan. Jadi Perilaku Birokrasi berpengaruh/signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

KESIMPULAN

Perilaku birokrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator-indikator seperti kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab para pegawai memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,6%, yang menunjukkan bahwa perilaku birokrasi sudah cukup baik menurut penilaian masyarakat. Pegawai umumnya hadir tepat waktu, melayani dengan sikap tanggung jawab, serta memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat. Namun, beberapa responden masih merasa bahwa pegawai kurang tanggap dan belum sepenuhnya komunikatif, terutama dalam menyampaikan informasi layanan secara proaktif.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang juga dinilai berada pada kategori baik. Berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), diperoleh nilai rata-rata 78,4%. Ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi sebagian besar harapan masyarakat, baik dari sisi ketepatan waktu, fasilitas fisik yang memadai, maupun sikap pegawai yang sopan dan ramah. Meski demikian, masih ditemukan keluhan terkait kejelasan prosedur dan waktu tunggu pelayanan, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek responsivitas dan empati.

Perilaku birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 63,5%, artinya perilaku birokrasi menjelaskan lebih dari setengah variasi kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat yang berarti perilaku birokrasi memengaruhi kualitas pelayanan sebesar 63,5%. Sementara sisanya 36,5% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Nilai signifikansi < 0,001

memperkuat bahwa pengaruh tersebut nyata dan sangat signifikan secara statistik. Semakin baik perilaku birokrasi yang ditunjukkan oleh aparatur, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. rima oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dali, S. R., Sulila, I., & Abdussamad, J. (2024). Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(4), 447–457.
- Endah, K., Vestikowati, E., & Galuh, U. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Moderat*, 7(3), 647–656.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Fitria, I., Asad, M. A., & Lukman, L. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. *Praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 190–197. <https://doi.org/10.51817/prj.v8i3.296>
- Gusmita, E. (2022). Analisis Perilaku Birokrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 2(2), 39–49. <https://journal.ebisma.net>
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten *Jurnal Eksekutif*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/23855>
- Mayasari, R. M., Enggok, M. S., & Herman, M. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Blud Intan Hijau Kabupaten Banjar. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 1–8.
- Novitasari, D., Ikkal, M., & Adnan, A. A. (2022). Tingkat Kepatuhan Masyarakat Terhadap Protokol Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Pangkajene Kecamatan *JIA: Jurnal Ilmiah* <http://jurnal.umsrappang.ac.id/jia/article/view/698> %0Ahttp://jurnal.umsrappang.ac.id/jia/article/do

wnload/698/585

- Punya, P. S., Sambiran, S., & Sampe, S. (2019). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–12.
- Rianto, A. (2018). Pelayanan Publik Dalam Konteks Pemenuhan Kebutuhan Dasar Masyarakat. *SOSFILKOM: Jurnal Sosial, Filsafat Dan Komunikasi*, 12(02), 12–19. <https://doi.org/10.32534/jsfk.v12i02.555>
- Sabali, S., Tui, F. P., & Nani, Y. N. (2025). Standar Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal Administration and Public Service*, 5(2), 62–67.
- Sadi, T. (2017). Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Lex et Societatis*, 5(6), 1–8.
- Sudiartha Athar, H. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi Uniat*, 5(1), 57–64. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/jrmb/article/view/367>
- Suhardiman, Rachman, M., & Jamiah. (2023). *Birokrasi & Public Governance* (T. Media (ed.)). CV.Tahta Media Group.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*. <https://ejurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/view/42>
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*. http://www.journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/699
- Thoha, M. (2005). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. library.stik-ptik.ac.id. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:178438169>
- Usnaldi, & Purnama, Y. H. (2022). Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 13888–13898.
- Wahono, A. (2022). Re-Coding Dna Of Public Administration Sebagai Upaya Peningkatan Public Service. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 2(2). <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v2i2.46>