

TANGGUNG JAWAB APARAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN

Zaleha Trihandayani¹⁾
Dosen Universitas Muhammadiyah Palembang

Abstract

This research has an eye to know the affection from responsibility of government officer and quality of service, to influence trust of society and government. The research design which is used contains of questionnaire to office and client counted 108 respondents. The result of answer is analysed statistically by using moment product with pearson which is operated with SPSS 16 for Windows. The result of this research indicates that there is a correlation among responbility of government officer and quality of service, to influence trust of society and government with F_{Count} is 47.859 meaning bigger than F_{Table} with trust storey; level 99% that is 4,79. Thereby H_0 refused and H_a accepted by its meaning. There is a positive correlation among responbility of government with hand in glove correlation storey level. R^2 (determination) reside at number 46,7% its meaning the percentage is affecting among responbilty of government officer and quality of service, to influence trust of society and government. It is counted 53,3% the rest influenced by other factor which don't be commented in this research while equation had this research is $Y = 16,860 + 0,523.X_1 + 0,347 X_2$.

Key word: responsinility goverment, quality service, trust of society

PENDAHULUAN

Komunikasi dan ilmu pengetahuan serta teknologi telah menempatkan masyarakat berada pada posisi yang sangat penting. Paradigma dalam masyarakat telah mengalami pergeseran pada sepektrum yang luas. Masyarakat pada saat ini bukan hanya sebagai objek dari eksistensi sebuah kekuasaan dan kebijakan pemerintah semata, tetapi lebih dari itu mayarakat harus pula ditempatkan pada kedudukan yang sangat strategis dalam menentukan kelangsungan perkembangan dari berbagai kegiatan pemerintah dan organisasi sosial kemasyarakatan lainnya.

Masyarakat sebagai unsur yang turut pula menentukan kebijaksanaan pemerintah. Secara lebih tegas terkandung makna bahwa dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan pelayanan umum, masyarakat semestinya mendapatkan perhatian lebih banyak dalam perspektif yang lebih luas pula. Hal ini didasari bahwa masyarakat adalah pihak yang paling berkepentingan dan sebagai salah satu pihak yang memiliki sumber daya bagi negara.

¹⁾ Koresponden Penulis : zaleha@yahoo.com

Kualitas pelayanan merupakan keterkaitan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk terus meningkatkan kualitas kepribadian dan kualitas profesional. Setiap jenis pekerjaan menuntut pengetahuan, kecakapan dan keterampilan tertentu, agar dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Pengetahuan, kecakapan dan keterampilan yang dimiliki seseorang menentukan kesiapan untuk suatu pekerjaan. Disamping keterampilan, keahlian/kecakapan dan teknologi dipengaruhi juga oleh sikap dan etika kerja, yaitu norma kerja yang disadari oleh pandangan seseorang terhadap sistem nilai. Sikap dan etika kerja tergantung dari ciri kepribadian seseorang, diantaranya dipengaruhi oleh adanya motivasi kerja yang dapat mendorong seseorang berbuat sesuatu yang mengarah kepada pencapaian tujuan untuk melaksanakan tugas pekerjaannya (Sedarmayanti, 2009;133).

Pelayanan kepada masyarakat semakin menjadi perhatian terutama masyarakat yang menjadi pengguna dan penerima manfaat jasa pelayanan. Kesadaran tersebut secara umum disebabkan oleh beberapa faktor seperti tingkat kedewasaan berfikir masyarakat yang semakin kritis dan tinggi, adanya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan umum. Disisi lain baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah menghadapi keterbatasan dana, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya sebagai faktor produksi yang sangat penting sehingga perlu mendorong efisiensi dan peningkatan kualitas produk dan manajemen pelayanan umum (Sutopo, 2006;61)

Keterampilan, kecakapan serta wawasan yang dimiliki oleh pegawai dalam pemerintahan itu sendiri dinilai sangat penting seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan dari masyarakat tentang mutu pelayanan dan tanggungjawab aparaturnya. Peningkatan kualitas sumber daya aparatur pemerintah terutama pegawai di lingkungan Kecamatan Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan memiliki keterkaitan terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi sentral dari kecamatan yang mencakup tugas, wewenang dan tanggungjawab yang besar untuk mendukung setiap aspek dari Program Pemerintah dalam upaya mencapai tujuan Nasional, meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat serta mengentaskan kemiskinan untuk menuju masyarakat adil dan makmur (UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah)

Tanggung jawab, kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat sangatlah penting untuk diperhatikan oleh pemerintah sebagaimana penelitian Martin (2010) berjudul Pengaruh Tanggung Jawab dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Kantor Camat Lubuklinggau Barat. Tehnik analisis yang digunakan adalah tehnik analisis non parametrik. Disamping itu juga dipakai metode analisis diskriminan dan analisis statistik non parametrik binomial dan *chi square*. Secara bersama-sama seluruh variabel bebas (tanggung jawab dan kualitas pelayanan pegawai) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (tingkat kepercayaan masyarakat) dilihat dari F hitung lebih besar nilai F tabel dari nilai kemaknaan secara serentak $P=0,000$ berarti tanggungjawab dan kualitas pelayanan pegawai dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Suharyo (2006) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap guru matematika dalam pelaksanaan kurikulum berbasis kompetensi (KBK) pada Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kecamatan Purwodadi dengan variabel dependen

tingkat kepercayaan masyarakat terhadap guru dan variabel tanggungjawab guru (X1) kualitas guru (X2)'. Dengan menggunakan analisa regresi berganda disimpulkan bahwa hasil uji F menunjukkan bahwa faktor tanggungjawab guru (X1) kualitas guru (X2), secara simultan berpengaruh sebesar 20,5 persen terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap guru matematika, sisanya 79,5 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian tersebut. Hasil uji parsial (t-test) menunjukkan variabel tanggungjawab guru dan kualitas guru berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat

Tanggung jawab aparat pemerintah melalui tindakan nyata untuk memenuhi tugas dan fungsi pelayanan dan pemenuhan janji kepada masyarakat. disertai kerelaan menerima segala akibat, dampak dan resiko dari pelaksanaan dan pelanggaran aturan dan adanya kehendak bebas untuk menentukan pilihan keputusan berkaitan dengan bagaimana melakukan pelayanan diluar tugas dan fungsi berdasarkan kebebasan dan dorongan etis, dengan mengacu pada uraian tersebut diatas, maka konsep dan variabel tanggung jawab aparat pemerintah dapat dikaji dalam dimensi yaitu :

1. Kemampuan melaksanakan tugas
2. Kemampuan untuk memenuhi janji
3. Kemampuan menanggung dampak resiko dan kemampuan menyatakan kehendak bebas

Sedangkan dari dimensi kualitas pelayanan bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan tersedianya akan layanan yang memadai, dalam hal ini peran pemerintah daerah memegang posisi yang sangat strategis. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari pemerintah, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4(empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Bambang, 2001:15) .

Pemerintah Kecamatan sebagai perangkat terdekat dalam pelayanan dan bertanggungjawab atas kegiatan di tingkat kecamatan serta menangkap aspirasi masyarakat untuk dapat mendayagunakan Pemerintah Kecamatan dengan pola minimal dan maksimal. Pemerintah Kecamatan dalam sistem Pemerintahan Indonesia merupakan perangkat terbawah dari pemerintah wilayah sebagai pelaksana azas dekonsentrasi (Aditya, 2010: 121).

Aparat di kecamatan Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu cenderung belum memahami secara benar tanggung jawab yang diembannya sebagai pelayan masyarakat berdasarkan tugas dan fungsinya, aparat secara individu belum menunjukkan tanggung jawab yang optimal dalam melayani masyarakat dan penanganan masalah yang berhubungan dengan pelayanan. Masih terdapat kecenderungan kurangnya koordinasi diantara aparat di tingkat pemerintahan dalam menangani pelayanan serta kecenderungan pelanggaran yang dilakukan aparat dalam pengolahan pelayanan dan pengadaan sarana serta fasilitas pada penanganan serta kapasitasnya dalam memberikan pelayanan dengan standar pelayanan minimum yang diterima oleh masyarakat dari aparat pemerintah. Sedangkan tingkat kemampuan aparat dalam memberikan pertanggungjawaban terhadap atasan belum optimal dan tingkat

keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya belum dijalankan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

1. Tanggung jawab aparat dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di kecamatan Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan adalah positif dan signifikan
2. Tanggung jawab aparat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di kecamatan Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan adalah positif dan signifikan
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di kecamatan Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan adalah positif dan signifikan

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah survey dengan metode analitik korelasional, untuk menjelaskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu secara cermat, sehingga ditemukan kejadian relatif dan hubungan antar variabel. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi. Pemilihan dan penggunaan desain penelitian dengan metode analitik korelasional dalam penelitian ini, untuk mengukur dan menganalisis pengaruh tanggung jawab aparat dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, batasan konsep-konsep variabel, yaitu variabel (X1) Tanggung jawab aparat (X2) Kualitas pelayanan dan variabel (Y) Tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah pengunjung rata-rata perbulannya yang berurusan dengan kantor Kecamatan Pulau Beringin sebanyak 360 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30% dari jumlah populasi sehingga didapat sampel sebanyak 108 orang (Mudrajad, 2008:84). Sumber data penelitian adalah data primer yang berasal dari kuesioner yang diedarkan. Adapun teknik analisisnya adalah regresi linier berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengujian Instrumen Penelitian

Hasil pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS ver 16.00 menunjukkan hasil uji validitas dari 16 item pertanyaan /pernyataan variabel tanggung jawab aparat (X1) tersebut valid pada taraf nyata 2,5%, berarti semua item pertanyaan/pernyataan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan indikator sebagai alat ukur yang valid dalam analisis

Hasil pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS ver 16.00 menunjukkan hasil uji validitas dari 16 item pertanyaan /pernyataan variabel kualitas pelayanan (X2) tersebut valid pada taraf nyata 2,5%, berarti semua item pertanyaan/pernyataan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan indikator sebagai alat ukur yang valid dalam analisis

Hasil pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS ver 16.00 menunjukkan hasil uji validitas dari 17 item pertanyaan /pernyataan variabel tingkat kepercayaan masyarakat (Y) tersebut valid pada taraf nyata 2,5%, berarti

semua item pertanyaan/ Pernyataan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan indikator sebagai alat ukur yang valid dalam analisis (Triguno, 2010:54)

2. Pengujian Asumsi Normalitas

Pada bagian output berupa chart, mengenai persyaratan normalitas, bahwa sebaran data pada *Chart Normal Probability Plot* tersebar disekeliling garis lurus (Suharsimi, 2009:253). Sehingga dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas bisa terpenuhi.

3. Pengujian Asumsi Regresi

Pengujian asumsi regresi yang pertama adalah masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil diagram *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi layak dipakai untuk prediksi berdasar masukan variabel independennya.

Selanjutnya dilakukan pengujian autokorelasi merupakan hubungan atau korelasi yang terjadi diantara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu atau rangkaian ruang (Suharsimi, 2009 : 231). Nilai Durbin-Watson pada bagian *model summary* yang diperoleh dari pengolahan SPSS, terlihat angka D-W sebesar 1,958. Dari hasil perhitungan tersebut, berdasarkan kriteria penilaian dengan angka Durbin-Watson terhadap variabel penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dengan angka Durbin-Watson yang dihasilkan diantara d_L dan d_U dengan $4 - d_U$ dan $4 - d_L$, adalah $4 - 1,72$ dan $4 - 1,63$ berarti tidak ada autokorelasi.

4. Pengujian Regresi Berganda

Hasil regresi yang peneliti lakukan pada variabel tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Y) sedangkan variabel bebasnya adalah tanggung jawab aparat (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

Hasil analisis data dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS ver 16.00, dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi

berganda sebagai berikut : $\bar{Y} = 16,860 + 0,523X_1 + 0,347X_2$ Persamaan regresi ini berarti bahwa :Setiap kenaikan 1 (satu) skor variabel tanggung jawab aparat dapat meningkatkan 0,523 skor variabel tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan asumsi variabel kualitas pelayanan konstans. Setiap kenaikan 1 (satu) skor variabel kualitas pelayanan dapat meningkatkan 0,347 skor variabel tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan asumsi variabel tanggung jawab aparat konstan.

Selanjutnya hasil pengolahan data menunjukkan nilai R^2 (R Square) Besarnya nilai koefisien determinasi yang diperoleh dengan perhitungan SPSS tersebut sebesar 0,467. Hal ini menunjukkan bahwa 46,7 % keragaman variabel tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah disebabkan oleh perbedaan keragaman variabel tanggung jawab aparat dan pelayanan, sisanya sebanyak 53,3 % disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan model pada penelitian selanjutnya.

Berdasarkan perhitungan SPSS tersebut, diperoleh koefisien F_{hitung} sebesar 47,859. Dengan membandingkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat

bebas pembilang 2 dan penyebut 105 pada α (0,01) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 4,79. Dengan demikian $F_{\text{hitung}} (47,859) > F_{\text{tabel}}$ sebesar 4,79. Dengan demikian $F_{\text{hitung}} (47,859) > F_{\text{tabel}} (4,79)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama tanggung jawab aparat dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

5. Pengujian secara parsial

Hasil perhitungan uji t dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS ver 16.00 diperoleh nilai koefisien t_{hitung} untuk b_1 yaitu 3,453. sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 105 pada α (0,025) adalah sebesar 1,960. Dengan demikian $t_{\text{hitung}} (3,453) > t_{\text{tabel}} (1,960)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab aparat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Selanjutnya hasil perhitungan uji t diperoleh nilai koefisien t_{hitung} untuk b_2 yaitu sebesar 7,255 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 105 pada α (0,025) adalah sebesar 1,960. Dengan demikian $t_{\text{hitung}} (7,255) > t_{\text{tabel}} (1,960)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

6. Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Tanggung Jawab Aparat (X_1) Terhadap Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah

Berdasarkan tabulasi jawaban responden variabel X_1 yaitu tanggung jawab aparat diukur dalam tiga dimensi. Dimensi pertama yaitu akuntabilitas dioperasionalkan dalam 4 indikator dan 8 pertanyaan. Dimensi kedua yaitu obligation dioperasionalkan dalam 5 indikator dan 5 pertanyaan, dimensi ketiga yaitu cause dioperasionalkan dalam 3 indikator dan 3 pertanyaan. Berdasarkan hasil penelitian terhadap frekuensi penyebaran jawaban dari 108 responden melalui jawaban kuesioner.

Dari skor jawaban responden terhadap variabel X_1 : Tanggung Jawab Aparat, maka yang menduduki rangking 1 adalah jawaban setuju, yaitu sebesar 729 atau 43,06 % Berdasarkan data diatas memberikan indikasi empirik bahwa secara umum responden menilai bahwa Tanggung Jawab Aparat berada dalam kisaran baik atau setuju untuk menunjang kepercayaan Masyarakat.

Akuntabilitas sangat diperlukan dalam menunjang kepercayaan masyarakat, maka yang menduduki rangking 1 adalah jawaban setuju yaitu sebesar 254 atau 48,106 % Berdasarkan data diatas memberikan indikasi empirik bahwa secara umum responden menilai bahwa akuntabilitas berada dalam kisaran baik atau setuju untuk menunjang kepercayaan masyarakat.

Pengembangan aparat dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan, sangat diperlukan untuk menunjang kepercayaan masyarakat, selain itu komitmen dan loyalitas aparat sangat diperlukan agar aparat dapat lebih optimal melayani masyarakat. Hal ini harus ditunjang oleh kemampuan aparat dalam penyelesaian Masalah sehingga mampu memberikan solusi yang terbaik bagi masyarakat.

Hasil kerja aparat menunjukkan proses pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh aparat tersebut, apabila hasilnya baik maka tentu hal tersebut ditunjang oleh keberhasilan selama melakukan proses pelaksanaan kerja, selain itu kesesuaian pada aturan yang ditetapkan dapat mencerminkan kedisiplinan dalam

menjalankan tugas sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan hasil sesuai standar kerja yang berlaku.

Standar pelayanan sangat diperlukan sebagai acuan bagi aparat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga acuan ini dapat dijadikan pedoman untuk menilai pelaksanaan kerja dan hasil kerja, apakah sesuai dengan ketentuan atau sebaliknya. Standar pelayanan ini harus disesuaikan dengan standar tuntutan masyarakat, sehingga pelayanan aparat yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan bagi masyarakat. Hal ini akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat yang bersangkutan.

Perhatian dan respon aparat dalam melayani masyarakat sangat diperlukan untuk mengetahui keinginan dan harapan dari masyarakat tersebut. Selain itu perwujudan janji merupakan harapan yang ingin dilihat secara nyata oleh masyarakat yang apabila tidak dipenuhi dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat tersebut. Kesesuaian bukti merupakan janji sebagai harapan dan kenyataan yang terjadi sesungguhnya apakah sesuai dengan harapan atau justru sebaliknya.

Garansi dan kompensasi merupakan kesediaan aparat dalam menanggung resiko dari pekerjaan yang dilakukan, sebaiknya pelaksanaan kerja dan hasil kerja harus sesuai dengan standar kerja sehingga berdampak baik bagi masyarakat, selain itu perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat mampu memberikan solusi yang terbaik bagi masyarakat tersebut. Agar mampu melakukan introspeksi diri maka aparat haruslah dengan lapang dada mau menerima saran dari masyarakat agar lebih maju dan berkembang, selain itu agar mampu berkeaktifitas dan melakukan inovasi secara terus menerus.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah

Variabel X_2 yaitu Kualitas pelayanan di ukur dalam tiga dimensi. Dimensi pertama, yaitu syarat pelayanan dioperasionisasikan dalam 3 indikator, dimensi kedua yaitu nilai kualitas pelayanan dioperasionisasikan dalam 5 indikator. dimensi karakteristik layanan dioperasionisasikan dalam 3 indikator.

Variabel X_2 : Kualitas Pelayanan, maka yang menduduki rangking 1 adalah jawaban tidak setuju atau 41,56 % Berdasarkan data diatas memberikan indikasi empirik bahwa secara umum responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada dalam kisaran kurang untuk menunjang Kepercayaan Masyarakat.

Syarat pelayanan dapat dijadikan acuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, pelayanan kepada masyarakat hendaknya diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga mampu menimbulkan orientasi positif terhadap pelayanan tersebut. orientasi pelayanan mampu memberikan gambaran terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang mengacu pada peningkatan kepercayaan masyarakat.

Sistem pelayanan yang baik dapat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat, nilai kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh aparat yang memberikan pelayanan khususnya yang berada di bagiannya masing2 sehingga empathy dapat muncul dari masyarakat khususnya, selain itu kemampuan sikap keterbukaan juga sangat diperlukan. Jaminan atas peristiwa dapat menimbulkan ketenangan bagi masyarakat. kehandalan aparat dalam memberikan layanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Nilai karakteristik layanan sangat menunjang kepercayaan masyarakat, dimana kinerja aparat dapat dinilai dalam

memberikan pelayanan, termasuk bagaimana respon terhadap keluhan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil-hasil penelitian dan pembahasan mengenai tanggung jawab aparat dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, maka kesimpulan dari penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil analisis asumsi klasik menunjukkan bahwa :
 - 1). Hasil uji heteroskedastisitas, menunjukkan bahwa diantara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena titik-titik dalam diagram tersebut menyebar.
 - 2). Hasil uji autokorelasi menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson yang diperoleh dari pengolahan SPSS adalah sebesar 1,958. Berdasarkan kriteria penilaian dengan angka Durbin-Watson yang dihasilkan diantara $4-d_u$ dan $4-d_L$, maka tidak terjadi autokorelasi.
- b. Terdapat pengaruh yang positif tanggung jawab (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Y). melalui uji signifikansi dengan menggunakan distribusi F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 47,8598 sementara harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 2 penyebut 105 pada α (0,01) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 4,79 sehingga terbukti bahwa F_{hitung} (47,8598) > F_{tabel} (4,79). Dengan demikian bahwa variabel tanggung jawab dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- c. Terdapat pengaruh yang positif tanggung jawab (X_1) terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Y). Melalui uji signifikansi dengan statistik uji t, diperoleh nilai t_{hitung} untuk b_1 sebesar 3,453 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 105 pada α (0,025) adalah sebesar 1,960. Dengan demikian t_{hitung} (3,453) > t_{tabel} (1,960), hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab aparat dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.
- d. Terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap (X_2) terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Y). Melalui uji signifikansi dengan statistik uji t, diperoleh nilai t hitung untuk b_2 sebesar 7,255 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 105 pada α (0,025) adalah sebesar 1,960. dengan demikian t_{hitung} (7,255) > t_{tabel} (1,960). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.
- e. Berdasarkan perhitungan SPSS 12, besarnya nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0,467. Hal ini menunjukkan bahwa 46,7 % keragaman variabel terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah disebabkan oleh perbedaan keragaman variabel tanggung jawab aparat dan kualitas pelayanan, sisanya sebanyak 53,3 % disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.
- f. Sedangkan berdasarkan persamaan regresi berganda adalah $Y = 16,860 + 0,523X_1 + 0,347X_2$, dimana setiap kenaikan 1 (satu) skor variabel tanggung jawab aparat dapat meningkatkan 0,523 skor variabel tingkat

kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan asumsi variabel Pelayanan dapat meningkatkan 0,347 skor variabel tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan asumsi variabel tanggung jawab aparat konstan.

2.Saran

- a. Kecamatan Pulau Beringin sebagai perangkat daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan perlu untuk menindaklanjuti penelitian ini dengan melakukan perbaikan secara internal menuju terciptanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Penyempurnaan ini bertujuan agar tercapainya keseimbangan manajemen pelayanan dan tanggung jawab aparat yang sesuai dengan dinamika tuntutan masyarakat.
- b. Pemerintah kecamatan Pulau Beringin perlu melakukan evaluasi terhadap kondisi riil tanggung jawab aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing yang berhubungan dengan kinerja mereka yang memberikan pelayanan sehingga tercapainya kepercayaan masyarakat.
- c. Dalam menindaklanjuti hal tersebut perlu kiranya dikaji secara lebih komprehensif visi strategis tentang konsep manajemen Pelayanan dengan mengacu kepada standar pelayanan minimal. Dengan pengkajian tersebut diharapkan akan memahami posisi untuk perencanaan jangka panjang, menengah dan pendek. Perhitungan yang tepat akan menciptakan suatu manajemen secara total dimana strategi tersebut dapat memfasilitasi kesenjangan antara kinerja Pemerintah Kecamatan Pulau Beringin dengan Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah.
- d. Perubahan *performance* dalam manajemen pelayanan perlu disikapi secara objektif demi kemajuan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan pada umumnya dan Kecamatan Pulau Beringin pada khususnya.
- e. Dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat, sarana dan fasilitas penunjang kegiatan perlu diperbaiki dan diperbaharui, untuk itu pemerintah perlu menganggarkan perbaikan dan pengadaan sarana dan fasilitas tersebut dalam daftar usulan kegiatan dan benar-benar dilaksanakan pada saat pencairan anggaran.
- f. Perlu diupayakan pula secara terus menerus untuk memotivasi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan standar pelayanan minimal dengan cara mengetahui motif apa yang mendorong seorang pegawai untuk bertindak dalam kerangka pencapaian kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi .2009. *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktek* Jakarta : Rineka Cipta.
- Kuncoro. Mudrajad .2008. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jogjakarta : Erlangga.
- Suharyo. 2006. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap guru matematika dalam pelaksanaan kurikulum berbasis kompetensi (KBK) pada sekolah menengah atas (SMA) di kecamatan Purwodadi, *Jurnal MIPI*, edisi No.11 Tahun 2006. Jakarta : IIP Depdagri.
- Ndraha, Martin. 2010. Pengaruh Tanggung Jawab dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Kantor Camat Lubuklinggau Barat *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Edisi ke 3. Jakarta : MIPI.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung : CV Mandar Maju.
- Siroe, Aditya. 2010, *Responsibility In Government : Theory And Practice*, New York : Van Nostrand Reinhold Co.
- Sutopo. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Adminitrasi Negara
- Triguno. 2010. Budaya Kerja Mencipta Lingkungan yang Kondusif untuk *Meningkatkan* produktivitas Kerja, Jakarta : PT Golden Terayon Press.
- Yudhoyono, Bambang. 2001. *Otonomi Daerah Desentralisasi dan Pengembangan SDM Aparatur Pemda dan Anggota DPRD*, Jakarta : Pustaka Sinar harapan .
- Undang – undang Nomor 22 Tahun 1999 *Tentang Pemerintahan Daerah*.