

# Pengaruh Tanggungjawab Aparat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah Pada Kecamatan Tugumulyo Musirawas

Laidi Subardi<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rahmadiyah Sekayu  
Jl. Merdeka No.531 Kelurahan Serasan Jaya Sekayu 30711  
Email : [laidyz@yahoo.com](mailto:laidyz@yahoo.com)<sup>1)</sup>

## Abstract

This study aims to determine the effect of the responsibility of the apparatus and the quality of service to the level of public confidence to the Government in Tugumulyo District Musirawas. The design of this study using questionnaires filled by 108 respondents. There is a positive influence of responsibilities ( $X_1$ ) and Quality of Service ( $X_2$ ) collectively to the Government's Trustworthiness to the Government ( $Y$ ). through significance test by using the  $F$  distribution, obtained the value of  $F_{hitung}$  equal to 47,8598 while the critical value of  $F_{tabel}$  value with degrees of free of denominator 2 denominator 105 on  $\alpha$  (0,01) obtained value  $F_{tabel}$  equal to 4,79 so it proved that  $F_{hitung}$  (47,8598) >  $F_{tabel}$  (4,79). Thus, the variables of responsibility and quality of services together can increase the Community's Trustworthiness Against the Government. There is a positive influence of Responsibility ( $X_1$ ) on Community Trustworthiness to Government ( $Y$ ). Through the test of significance with  $t$  test statistic, obtained  $t_{count}$  value for  $b_1$  of 3.453 while  $t_{table}$  with degrees of free 105 at  $\alpha$  (0,025) is equal to 1.960. Thus  $t_{hitung}$  (3,453) >  $t_{table}$  (1,960). This shows that the Responsibility of the Apparatus can increase the Community Trustworthiness to the Government. Meanwhile, based on multiple regression equation is  $Y = 17,880 + 0,251X_1 + 0,475X_2$ , where every increase of 1 (one) score of Responsibility Officer variable can increase 0,251 score of variable of level of Trust of Society to Government assuming service variable can increase 0,475 score variable to the Government assuming the variable of Responsibility of Constituent Apparatus.

**Keywords:** Personal Responsibility, Quality of Customer Service, Trust of the Government Society

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tanggungjawab aparat dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah di Kecamatan Tugumulyo Musirawas. Desain penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh 108 responden. 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  $\alpha$  (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. 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  $\alpha$  (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. Sedangkan berdasarkan persamaan regresi berganda adalah  $Y = 17,880 + 0,251X_1 + 0,475X_2$ , dimana setiap kenaikan 1 (satu) skor variabel Tanggung Jawab Aparat dapat meningkatkan 0,251 skor variabel tingkat Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah dengan asumsi variabel Pelayanan dapat meningkatkan 0,475 skor variabel Tingkat Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah dengan asumsi variabel Tanggung Jawab Aparat Konstan.

**Kata Kunci:** Tanggung Jawab Pribadi, Kualitas Layanan Pelanggan, Kepercayaan Masyarakat Pemerintah

## 1. Pendahuluan

Dinamisasi peningkatan arus informasi, 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 masyarakat harus pula ditempatkan pada kedudukan yang sangat strategis dalam menentukan kelangsungan perkembangan dari berbagai kegiatan pemerintah dan organisasi sosial kemasyarakatan lainnya.

Hubungan antara pemerintah dan masyarakat salah satu permasalahan adalah kualitas pelayanan. 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 system 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, 2004;133).

Pemberian 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 yang merupakan faktor produksi yang sangat penting sehingga perlunya mendorong efisiensi dan peningkatan kualitas produk dan manajemen pelayanan umum (Sutopo, 2006;61).

Pemerintah daerah merupakan bagian integral dari organisasi penyelenggara Negara Kesatuan Remasyarakat Indonesia yang harus mampu mengolah sumber daya yang efisien dan efektif guna menjawab tantangan masa depan dengan berbagai segi dan bentuk lapangan persaingan global. Oleh karena itu Pemerintah Daerah harus dapat menjadi organisasi yang mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat serta memberdayakan seluruh potensi untuk memenangkan persaingan global (Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004).

Konsep tanggung jawab aparat dan pelayanan yang baik pada saat ini menjadi wacana yang sangat strategis,

efektivitas dan kinerja organisasi pemerintah serta sampai dimana masyarakat telah ditempatkan pada posisi yang penting sebagai manusia yang semakin maju dan berdaya, sehingga tanggung jawab yang diemban pemerintah di tuntut semakin memiliki kemampuan dan daya berkreasi serta inovasi secara produktif menciptakan dan menggunakan alat pemenuh kebutuhan, sebagaimana disebutkan bahwa kebutuhan berupa barang, jasa, layanan dan kepedulian (Ndraha, 2000:66).

Tanggung jawab seringkali dihubungkan dengan wewenang. Tanggung jawab muncul karena adanya wewenang. Mereka diberi wewenang dituntut untuk mempergunakannya secara bertanggung jawab. Selain itu tanggung jawab sering dipandang sebagai kesempatan bagi orang untuk menyatakan diri mampu bertindak dan berperilaku sesuai norma-norma umum. Disini tanggung jawab dihubungkan dengan kepatuhan pada norma-norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

Hubungannya dengan sektor masyarakat, tanggung jawab (*responsibility*) dapat diartikan sebagai *accountability* (laporan pelaksanaan tugas atau pemenuhan janji), sebagai *obligation* (kewajiban untuk memikul sanksi, dampak atau resiko pelaksanaan tugas atau pemenuhan janji) dan sebagai *cause* (rasa tanggung jawab : penggerak untuk bertindak berdasarkan pilihan bebas atau *free will*) (Spiro,1999:14).

Konteks dan tanggung jawab, pemerintahan yang responsif adalah pemerintah yang tingkat ketanggunganjawabannya tertinggi bukan reaktif apalagi defensif. Dengan kata lain dalam hubungannya dengan pelayanan mengandung arti bahwa sikap dan perilaku responsif terhadap masyarakat dalam pelayanan adalah yang paling penting.

Sedangkan jenis tanggung jawab antara lain "tanggung jawab politik, tanggung jawab hukum dan tanggung jawab administrasi atau tanggung jawab pemerintahan dan tanggung jawab birokrasi atau *managerial accountability*" (Luan Kali, 2000:11)

Selain itu adapun cara yang konvensional untuk menghubungkan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat atau segenap produk kebijakan pemerintah dapat dijelaskan dalam tiga model pertanggungjawaban yakni, tanggung jawab hierarkis, tanggung jawab kolektif dan tanggung jawab pribadi. Artinya pertanggungjawaban dalam organisasi pemerintah, terletak dalam hierarki jabatan organisasi, mulai dari pusat sampai daerah, mulai dari pejabat staf sampai petugas lapangan. Tanggung jawab kolektif lebih menekankan tanggung jawab kelembagaan sedangkan tanggung jawab pribadi lebih bersifat tanggung jawab moral (Thompson, 2000:48).

Pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Hal ini berarti bahwa pemerintah memiliki kedudukan dan peranan yang strategis dan menentukan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan pula dengan konsep yang dikemukakan bahwa tugas pemerintah sebenarnya tidak hanya mengatur tetapi yang baku adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dengan demikian jelas bahwa peran pemerintah memiliki andil yang besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam keseluruhan aktivitas akan baik apabila dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga baik.

Pelayanan kepada masyarakat melekat dalam tubuh organisasi dan menjadi salah satu tujuan organisasi pemerintahan. Hal ini berarti bahwa sikap dan perilaku, tugas dan fungsi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan berorientasi, berfokus dan bertitik tolak pada pelayanan.

Kegiatan pelayanan dalam prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Perkembangan masyarakat menggeser posisi klasik pemerintah yang sering berkedudukan sebagai organ yang paling berhak menentukan pelayanan yang paling baik bagi masyarakat.

Pemerintah bukan lagi penentu kualitas pelayanan, tetapi masyarakat sebagai pelanggan kebutuhan dan kepentingan yang ditawarkan pemerintah. Pada akhirnya pelangganlah yang tahu mana yang paling baik untuk kehidupannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Hohler bahwa, kepercayaan adalah keyakinan bahwa sesuatu itu "benar" atau "salah" atas dasar bukti, sugesti otoritas, pengalaman atau intuisi.

Kepercayaan memberikan perspektif pada manusia dalam mempersepsikan kenyataan, memberikan dasar bagi pengambilan keputusan dan menentukan sikap terhadap objek sikap. Sehingga kepercayaan berhubungan erat kepada keyakinan seseorang terhadap sesuatu kebenaran berdasarkan apa yang sesungguhnya terjadi, sugesti otoritas, pengalaman dan intuisi yang memberikan pandangan dan dasar dalam bersikap dan bertindak terhadap suatu objek tertentu.

Sedangkan apabila dilihat dalam konteks pertalian antara pemerintah dan yang diberi perintah, konsep kepercayaan tersebut dapat dilihat dalam dua macam, yaitu "kepercayaan sebagai masukan dan kepercayaan sebagai output" (Ndraha, 2000a:83).

Sedangkan pendapat lain bahwa, kepercayaan berkaitan dengan pandangan tentang bagaimana dunia beroperasi. Kepercayaan ini dapat berupa pandangan-pandangan atau interpretasi-interpretasi tentang masa lalu, bisa berupa penjelasan-penjelasan tentang masa sekarang, bisa berupa prediksi-prediksi tentang masa depan, dan bisa juga berupa *common sense*, akal sehat, kebijaksanaan yang dimiliki suatu bangsa, agama, ilmu pengetahuan atau suatu kombinasi antara semua hal tersebut. Kepercayaan membentuk pengalaman baik pengalaman pribadi maupun pengalaman sosial.

#### A. Perumusan Masalah.

Berdasarkan deskripsi latar belakang, maka rumusan masalah "Bagaimanakah Pengaruh Tanggungjawab Aparat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah Pada Kecamatan Tugumulyo Musirawas?"

#### B. Ruang Lingkup Penelitian.

Penelitian ini membatasi hanya pada layanan yang diberikan pemerintah di Kantor Kecamatan Tugumulyo kepada masyarakat setempat. Masyarakat penerima layanan menilai tanggung jawab aparat dan kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan yang dimaksud adalah layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.

#### C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini "Untuk mengetahui, Pengaruh Tanggungjawab Aparat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah Pada Kecamatan Tugumulyo Musirawas?"

#### D. Metode Penelitian.

##### 1. Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas. Objek yang diteliti adalah masyarakat penerima layanan pegawai kantor Kecamatan Tugumulyo.

##### 2. Waktu dan Tempat Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di tahun 2017. Tempat penelitian di Kantor Kecamatan Tugumulyo Musirawas.

##### 3. Jenis dan Sumber Data.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer diperoleh dari isian kuisiner yang diberikan oleh responden (masyarakat) penerima layanan pegawai pemerintah Kecamatan Tugumulyo Musirawas.

#### E. Metode Pengumpulan Data.

Penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara. Peneliti membuat kuisiner sesuai dengan variabel yang diteliti, yaitu tanggungjawab aparat, kualitas layanan dan tingkat kepercayaan.

#### F. Teknik Pengumpulan Data.

Menurut Sugiyono (2010:402), teknik pengumpulan data adalah adalah teknik yang dapat digunakan untuk mendapatkan data atau informasi yang berkaitan dengan survei. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisiner, yaitu responden diminta untuk menjawab salah satu jawaban yang sesuai menurut pendapatnya, dengan alternatif pilihan jawaban, yaitu sebagai berikut: dengan menggunakan skala likert 1 – 5 yang tergolong dalam skala interval

- 1) Jawaban Sangat Setuju (SS) dengan skor 5;
- 2) Jawaban Setuju (S) dengan skor 4;
- 3) Jawaban Netral (N) dengan skor 3;
- 4) Jawaban Tidak Setuju (TS) dengan skor 2;

5) Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

G. Teknis Analisis Data.

Setelah data-data terkumpul selanjutnya dianalisis. Tahap ini merupakan tahap yang paling penting dan sangat menentukan. Pada tahap analisis data diolah dan diproses menjadi kelompok- kelompok, diklasifikasikan, dikategorikan dan dimanfaatkan untuk memperoleh kebenaran sebagai jawaban dari masalah-masalah dalam hipotesis yang diajukan dalam penelitian

Untuk mengolah data yang diperoleh, penulis menggunakan dua metode sekaligus yaitu :

- 1) Analisis kuantitatif, yakni interpretasi dan pengukuran atas data-data hasil penelitian yang berwujud angka-angka
- 2) Analisis kualitatif, yakni pembahasan dan penyimpulan data-data hasil penelitian yang dinyatakan dengan tulisan, kata-kata atau kalimat.

Penelitian yang dilakukan ini bermaksud untuk mengungkapkan adanya hubungan atau pengaruh antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*). Dalam statistika, metode analisis yang sesuai dengan permasalahan tersebut adalah analisis regresi, dimana satu variabel terikat dipengaruhi oleh beberapa variabel bebas. Variabel terikat adalah variabel yang diasumsikan hanya muncul karena pengaruh variabel bebas tersebut.

Pada bagian sebelumnya telah ditentukan bahwa variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Y) sedangkan variabel bebasnya adalah tanggung jawab aparat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ).

Secara sistematis, hubungan fungsional variabel terikat (Y) dan variabel-variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepercayaan Masyarakat
- a = konstanta
- b = koefisien regresi
- $X_1$  = tanggung jawab aparat
- $X_2$  = kualitas pelayanan
- e = error term

2. Pembahasan

A. Analisis variabel  $X_1$ : Tanggung Jawab Aparat

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada tampilan tesis ini, dapat dipaparkan frekuensi penyebaran jawaban dari 108 responden melalui jawaban, kemudian data tersebut diolah. Hasil penilaian Responden terhadap tanggung jawab aparat dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Hasil Penilaian Responden Terhadap Tanggung Jawab Aparat

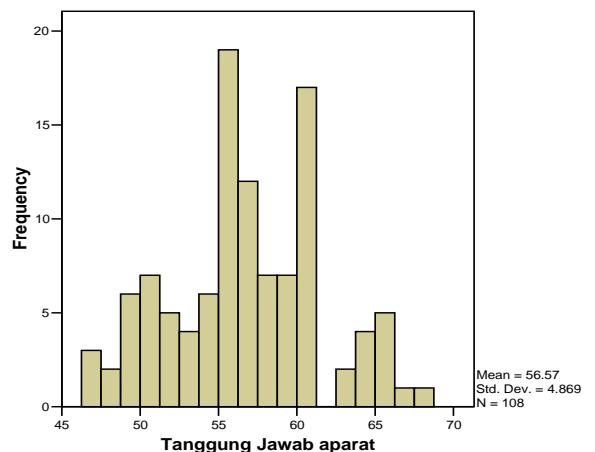
Skor Jawaban	Responden		Rank
	Freq	%	
Sangat Tidak Setuju	6	0,3544	5
Tidak Setuju	300	17,72	3
Ragu-ragu	415	24,513	2
Setuju	729	43,06	1
Sangat Setuju	243	14,353	4
$\Sigma$	1693	100	

Sumber : Hasil penelitian lapangan, diolah

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. Gambaran dalam bentuk chart seperti gambar berikut :

Gambar 1. Diagram Frekuensi  $X_1$

Tanggung Jawab aparat



B. Analisis variabel  $X_2$  : Kualitas Pelayanan

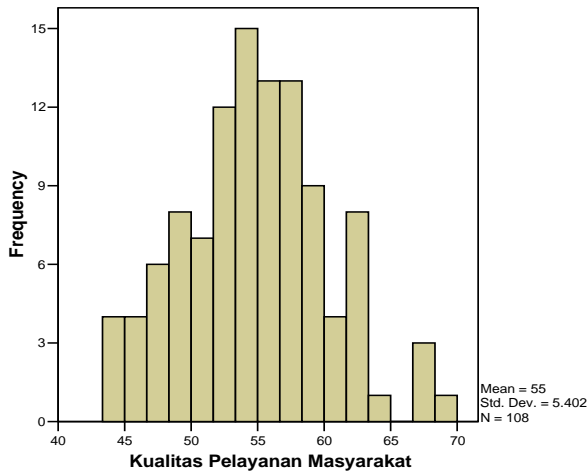
Variabel  $X_2$  yaitu Kualitas pelayanan, berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada tabel 2 hasil pengolahan data pada Hasil penelitian lapangan, diolah dalam bentuk frekuensi jawaban yang terangkum dari 108 responden yang memberikan jawaban, sebagai gambaran secara nyata sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2. Hasil Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Skor Jawaban	Responden		Rank
	Freq	%	
Sangat setuju	9	0,533	5
Setuju	314	18,59	3
Ragu-ragu	481	28,48	2
Tidak setuju	702	41,56	1
Sangat tidak setuju	183	10,83	4
$\Sigma$	570	100	

Sumber : Hasil penelitian lapangan, diolah

**Gambar 2.** Diagram Frekuensi  $X_2$   
Kualitas Pelayanan Masyarakat



**C. Analisis Kepercayaan Masyarakat variabel : Y**

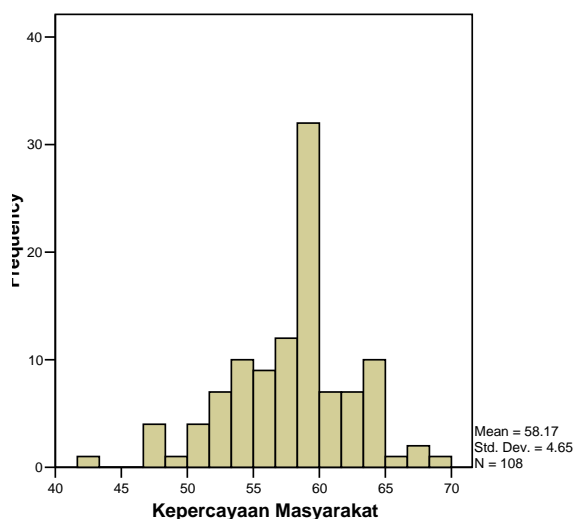
Berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada lampiran tesis ini, dapat dipaparkan atau dideskripsikan distribusi frekuensi penyebaran jawaban dari 1 responden sebagaimana terlihat pada tabel :

**Tabel 3.** Hasil Penilaian Responden Terhadap Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah

Skor Jawaban	Responden		Rank
	Freq	%	
Sangat tidak setuju	11	0,6111	5
Tidak setuju	258	14,333	3
Ragu-ragu	654	36,333	2
Setuju	723	40,167	1
Sangat setuju	154	8,5556	4
$\Sigma$	1800	100	

Sumber : Hasil penelitian lapangan, diolah

**Gambar 3.** Diagram frekuensi Y



**D. Hasil Pengujian dan Pembahasan Temuan Penelitian**

**Tabel 4.** Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>a</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.691 <sup>b</sup>	.477	.467	3.402	.477	47.859	2	105	.000	1.958

<sup>a</sup> Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Tanggung Jawab aparat

<sup>b</sup> Dependent Variable: Kepercayaan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4, 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.

**Tabel 5.** Hasil Uji Multikolenieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Tanggung Jawab Aparat Kualitas Pelayanan	.866	1.155
	.866	1.155

**a. Dependent Variable : Kepercayaan Masyarakat**

Berdasarkan tabel 5 di atas, terlihat untuk kedua variabel independen, angka VIF ada disekitar angka 1 (misal 1,157 dan 1,155). Demikian juga nilai tolerance mendekati 1 (seperti untuk variabel tanggung jawab aparat adalah 0,866). Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolenieritas.

**Tabel 6.** Hasil Uji Besaran Korelasi

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model	Kualitas Pelayanan	Tanggung Jawab Aparat
1. Corelations		
Kualitas Pelayanan	1.000	.366
Tanggung Jawab Aparat	.366	1.000
Covariances		
Kualitas Pelayanan	.004	.002
Tanggung Jawab Aparat	.002	.005

**a. Dependent Variable: Kepercayaan Masyarakat**

Dari tabel 6, terlihat angka korelasi antar variabel independen jauh di bawah 0,8. Hal tersebut terlihat dari hasil korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan

tanggung jawab aparat adalah sebesar -0,366. Dengan demikian menunjukkan tidak adanya masalah multikolenieritas dalam model persamaan perhitungan regresi diatas. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 12.00, diperoleh nilai koefisien  $F_{hitung}$  sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{MSR}{MSE} = \frac{553,891}{11,573} = 47,859$$

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS tersebut, diperoleh koefisien  $F_{hitung}$  sebesar 47,859. Dengan membandingkan harga kritis nilai  $F_{tabel}$  (terlampir) dengan derajat bebas pembilang 2 dan penyebut 105 pada  $\alpha$  (0,01) diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 4,79. Dengan demikian  $F_{hitung}$  (47,859) >  $F_{tabel}$  sebesar 4,79. Dengan demikian  $F_{hitung}$  (47,859) >  $F_{tabel}$  (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 sebuah kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hasil perhitungan uji t dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 12.00 diperoleh nilai koefisien  $t_{hitung}$  untuk  $b_1$  sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b_1}{Se(b_1)} \quad t_{hitung} = \frac{\sqrt{MSE}}{\sqrt{SSX_2(1-r^2)}} \\ t_{hitung} = 3,453$$

Dari perhitungan SPSS tersebut, nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh adalah sebesar 3,453 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan derajat bebas 105 pada  $\alpha$  (0,025) adalah sebesar 1,960. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (3,453) >  $t_{tabel}$  (1,960), sehingga jelas  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil perhitungan uji t dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 12.00 diperoleh nilai koefisien  $t_{hitung}$  untuk  $b_2$  sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b_2}{Se(b_2)} \quad t_{hitung} = \frac{\sqrt{MSE}}{\sqrt{SSX_2(1-r^2)}} \\ t_{hitung} = 7,255$$

Dari perhitungan SPSS tersebut, nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh adalah sebesar 7,255 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan derajat bebas 105 pada  $\alpha$  (0,025) adalah sebesar 1,960. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (7,255) >  $t_{tabel}$  (1,960), sehingga jelas  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi. Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 12.00 diperoleh nilai  $R^2$  (R Square) sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} = \frac{1107,783}{2323,000} = 0,447$$

Besarnya nilai koefisien determinasi yang diperoleh dengan perhitungan SPSS tersebut sebesar 0,447. Hal ini menunjukkan bahwa 44,7 % keragaman variabel tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah disebabkan oleh perbedaan keragaman variabel tanggung jawab aparat dan pelayanan, sisanya sebanyak 55,3 % disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Perhitungan SPSS 12.00, dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$\bar{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$\bar{Y} = 17,880 + 0,251 X_1 + 0,475 X_2 + e$$

Persamaan regresi ini berarti bahwa :

- 1) Setiap kenaikan 1 (satu) skor variabel tanggung jawab aparat dapat meningkatkan 0,251 skor variabel tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan asumsi variabel kualitas pelayanan konstan.
- 2) Setiap kenaikan 1 (satu) skor variabel kualitas pelayanan dapat meningkatkan 0,475 skor variabel tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan asumsi variabel tanggung jawab aparat konstan.

### 3. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh yang positif tanggung jawab ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah ( $Y$ ).
2. Terdapat pengaruh yang positif Tanggung Jawab ( $X_1$ ) terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah ( $Y$ ).
3. Terdapat pengaruh yang positif Kualitas Pelayanan terhadap ( $X_2$ ) terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah ( $Y$ ).
4. Sedangkan berdasarkan persamaan regresi berganda adalah  $Y = 17,880 + 0,251X_1 + 0,475X_2$ , dimana setiap kenaikan 1 (satu) skor variabel Tanggung Jawab Aparat dapat meningkatkan 0,251 skor variabel tingkat Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah dengan asumsi variabel Pelayanan dapat meningkatkan 0,475 skor variabel Tingkat Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah dengan asumsi variabel Tanggung Jawab Aparat Konstan.

## Saran

1. Kecamatan Tugumulyo sebagai perangkat daerah Kabupaten Musirawas perlu untuk menindaklanjuti penelitian ini dengan melakukan perbaikan secara inkemental menuju terciptanya Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah.
2. Pemerintah kecamatan Tugumulyo perlu melakukan evaluasi terhadap kondisi riil Tanggung Jawab Aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing yang berhubungan dengan kinerja..
3. Perubahan *Performance* dalam manajemen pelayanan perlu disikapi secara objektif demi kemajuan Pemerintah Kabupaten Musirawas pada umumnya dan Kecamatan Tugumulyo pada khususnya.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktek* Jakarta : Rineka Cipta.
- Kuncoro. Mudrajad. 2003. *Mrtode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jogjakarta : Erlangga.
- Magnis – Suseno, Frans.1991, *Etika Politik : Prinsip – prinsip Moral Dasar Kenegaraan Modern*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Talizidu. 2000. *Budaya Pemerintahan dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Kepada masyarakat*” Jurnal Ilmu Pemerintahan, Edisi ke 3, Jakarta : MIPI.
- Peter J. Paul dan Jerry C. Olson; Damos Sihombing(Penjemah). 2000. *Customer Behavior (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*, Jild 2, Jakarta : Erlangga.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 1999. *Manajemen sumber daya Manusia* , Jakarta : Bumi Aksara.
- Spiro, Herbert J. 1999, *Responsibility In Government : Theory And Practice*, New York : Van Nostrand Reinhold Co.
- Suhariyoko. 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*. Magister Manajemen Pendidikan Universitas Bengkulu
- Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*, Jakarta : Lembaga Adminitrasi Negara
- Thomson, Dennis F, Benyamin Mola (pen). 2000 *Political Ethics And Public Officer*, Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Tjiptono, Fandy.1996, *Manajemen Jasa*, Jogjakarta : Andi.
- \_\_\_\_\_. 1999, *Prinsip – prinsip Total Quality service (TQS)*, Yogyakarta : Andi.
- Triguno. 2000. *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*.

Undang – undang Nomor 5 Tahun 2004 *Tentang Pembentukan organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*