

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE* DAN *EMPATHY* TERHADAP KINERJA PUBLIK BADAN NARKOTIKA KABUPATEN BANGKA



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister

Manajemen

Disusun Oleh

ANNIKA

NIM: 016764123

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2013

MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* Terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, Desember 2012
Yang Menyatakan

The image shows an official stamp of Universitas Terbuka (UT) with the text 'METEOR TEMPEL' and 'DCDDAAB/2012/26'. Next to the stamp is a handwritten signature in black ink.

ANNIKA
NIM. 016764123

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* Dan *Empathy* Terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

Penyusunan TAPM : ANNIKA
NIM : 016764123
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal : Minggu , 7 April 2013

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. DEWI HANGGRAENI, SE, M.BA
NIP. 19670108 200003 2 001

Pembimbing II

Dr. SRI LISTYARINI
NIP. 19610407 198602 2 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Magister Manajemen, Direktur Program Pascasarjana,

MAYA MARIA, SE. MM
NIP. 19720501 199903 2 003

SUCIATI, M.Sc, Ph.D.
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : ANNIKA
NIM : 016764123
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy* Terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

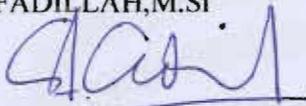
Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 7 April 2013
Waktu : 17.00 – 19.00 Wib

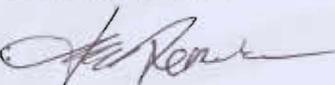
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

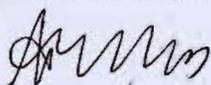
Ketua Komisi Penguji : Drs. SYARIF FADILLAH, M.Si

Tandatangan : 

Penguji Ahli : Dr. IGNATIUS HERUWASTO

Tandatangan : 

Pembimbing I : Dr. DEWI HANGGRAENI, SE, M.BA

Tandatangan : 

Pembimbing II : Dr. SRI LISTYARINI

Tandatangan : 

ABSTRAK***Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka***

Annika
Universitas Terbuka
annika_ut@yahoo.co.id

Kata Kunci : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance , Empathy dan Kinerja Publik.

Penelitian dilakukan pada Kantor Badan Narkotika Kabupaten Bangka sebagai salah satu satuan kerja yang berfungsi menyelenggarakan pelayanan publik di bidang Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja tangible, kinerja reliability, kinerja responsiveness, kinerja assurance dan kinerja empathy Terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer guna menjawab hipotesis pengaruh kinerja tangible, kinerja reliability, kinerja responsiveness, kinerja assurance dan kinerja empathy Terhadap Kinerja Publik Pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka serta data sekunder berupa laporan dari BNN, BNNP dan BNK. Subjek dan lokasi penelitian adalah 100 responden yang pernah berhubungan dengan Badan Narkotika Kabupaten Bangka pada semester pertama tahun 2012. Metode analisis data yang digunakan, yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas, Statistik Deskriptif, Pengujian Asumsi Klasik, Analisis Data (Uji Statistik Regresi Ganda (Uji Parsial, Uji Simultan (Uji-F) dan Uji Sensitivitas. Uji reliabilitas dan validitas dilakukan untuk melihat valid atau tidaknya kuisioner penelitian. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tak bebas dan uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tak bebas.

Hasil penelitian dengan program SPSS menunjukkan variabel kinerja tangible dan kinerja responsiveness tidak terdapat pengaruh signifikan. Variabel kinerja reliability, kinerja assurance, kinerja empathy terdapat pengaruh signifikan terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Secara partial atau bersama-sama, variabel kinerja tangible, kinerja reliability, kinerja responsiveness, kinerja assurance dan kinerja empathy berpengaruh signifikan terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

ABSTRACT

The Impact of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy Toward Public Performance Board Narcotics in Bangka

Annika
Open University
annika_ut@yahoo.co.id

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Public Performance.

The study was conducted at the Office of the Narcotics Board Bangka regency as one functioning unit organizes public service in the field of Prevention, Eradication, Abuse and Illicit Drugs (P4GN). This research was conducted to determine the impact of performance tangible, performance reliability, performance Responsiveness, performance assurance and performance empathy Toward Public Performance Board Narcotics In Bangka regency.

This research is descriptive quantitative research using primary data to answer the hypothetical influence of performance tangible, performance reliability, performance responsiveness, performance assurance and performance empathy Toward the Public Performance Board Narcotics In Bangka and secondary data in the form of a report from BNN, BNNP and BNK. Subjects and study site were 100 respondents who had any contact with the National Narcotics Bangka in the first half of 2012. Data analysis method used, ie Test Validity and Reliability, Descriptive Statistics, Testing Assumptions Classical, Data Analysis (Statistics Multiple Regression Test (Test Partial, Simultaneous Test (Test-F) and Sensitivity Test. Tests of reliability and validity made to look valid or whether or not the research questionnaire. Tests F conducted to determine whether the independent variables simultaneously have a significant effect on the dependent variable and the t test conducted to determine whether the independent variables have a significant partial to the dependent variables.

The results SPSS program, obtained showed that the performance tangible and performance responsiveness variables there is no significant effect. Variable performance reliability, performance assurance, performance empathy there is significant influence are a on the performance of the public on Bangka Narcotics Agency. Partial or together, variable performance tangible, performance reliability, performance responsiveness, performance assurance and performance empathy have a significant effect on the public performance Narcotics Agency Bangka.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* Dan *Empathy* Terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

Penyusunan TAPM : ANNIKA
NIM : 016764123
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal : Minggu , 7 April 2013

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. DEWI HANGGRAENI, SE, M.BA
NIP. 19670108 200003 2 001

Dr. SRI LISTYARINI
NIP. 19610407 198602 2 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Magister Manajemen,

Direktur Program Pascasarjana,

MAYA MARIA, SE. MM
NIP. 19720501 199903 2 003

SUCIATI, M.Sc, Ph.D.
NIP.19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : ANNIKA
NIM : 016764123
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* Dan *Empathy* Terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 7 April 2013
Waktu : 17.00 – 19.00 Wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Drs.SYARIF FADILLAH,M.Si

Tandatangan :

Penguji Ahli : Dr. IGNATIUS HERUWASTO

Tandatangan :

Pembimbing I : Dr. DEWI HANGGRAENI,SE,M.BA

Tandatangan :

Pembimbing II : Dr. SRI LISTYARINI

Tandatangan :

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM dengan judul “Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* Terhadap Kinerja Publik Pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka” dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Ibu Dr. Dewi Hanggraeni, MBA selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Sri Listyarini selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan TAPM ini;
4. Kepala Bidang Program Pascasarjana Magister Manajemen selaku penanggung jawab program Pascasarjana Magister Manajemen;
5. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan moril dalam menyelesaikan penulisan ini;
6. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Peneliti menyadari, bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan peneliti, untuk saran dan kritik yang membangun guna perbaikan penulisan hasil penelitian sangat peneliti harapkan dan ucapkan terima kasih.

Akhir kata, Peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pangkalpinang, Desember 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian... ..	12
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
F. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Kajian Teoritik	15
B. Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka pemikiran.....	37
D. Definisi Konsep dan Operasional.....	38
E. Hipotesis.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian	41
1. Tempat dan waktu penelitian.....	41
2. Jenis Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel.	44
C. Instrumen Penelitian	46
D. Prosedur Pengumpulan Data	48
E. Metode Analisis Data	48
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Kondisi Umum Badan Narkotika Kabupaten Bangka.....	60
B. Profil Responden	66
C. Pengujian Persyaratan Analisis	69
D. Deskripsi Data Hasil Penelitian	78
E. Analisis Data	103

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	119
	A. Kesimpulan	119
	B. Saran	120
	DAFTAR PUSTAKA	122

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
1.1	Data Kasus Narkoba di Indonesia Tahun 2004 – 2009	4
1.2	Daftar Penyalahgunaan Narkoba berdasarkan umur di Bangka Belitung Tahun 2006 – 2011.....	5
1.3	Daftar Penyalahgunaan Narkoba di Kabupaten Bangka Tahun 2006 – 2011.....	6
2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	34
4.1	Koefisien Reliabilitas.....	71
4.2	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel kinerja <i>Tangible</i> (X_1).....	72
4.3	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel kinerja <i>Reliability</i> (X_2).....	73
4.4	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel kinerja <i>Responsiveness</i> (X_3).....	74
4.5	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel kinerja <i>Assurance</i> (X_4).....	75
4.6	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel kinerja <i>Empathy</i> (X_5).....	76
4.7	Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kinerja Publik (Y)	77
4.8	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner dimensi kinerja <i>Tangible</i> (X_1).....	79
4.9	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner dimensi kinerja <i>Reliability</i> (X_2)	82
4.10	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner dimensi kinerja <i>Responsiveness</i> (X_3)	85
4.11	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner dimensi kinerja <i>Assurance</i> (X_4).....	88
4.12	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner dimensi kinerja <i>Empathy</i> (X_5).....	91
4.13	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Variabel Kinerja Publik.....	94
4.14	Rekapitulasi Nilai Tolerance dan Nilai VIF Untuk Uji Multikolinieritas	102
4.15	Koefisien Determinasi.....	103
4.16	Coefficients	104

4.17	F Hitung Variabel <i>Tangibles</i> (X_1), <i>Reliability</i> (X_2), <i>Responsivennes</i> (X_3), <i>Assurance</i> (X_4) dan <i>Empathy</i> (X_5) Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Publik (Y).....	114
4.18	Rekapitulasi Nilai Beta Coefficients	116

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
2.1	Model Analisis Hubungan antar Variabel dalam Penelitian	38
3.1	Tahapan Penelitian	59
4.1	Profil berdasarkan Jumlah Pegawai.....	64
4.2	Profil berdasarkan Jenis Pendidikan	64
4.3	Profil berdasarkan Status Kepegawaian	65
4.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.5	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.6	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68
4.7	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.8	Normalitas	99
4.9	Partial Regresion Plot.....	101

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang sebagian besar wilayahnya merupakan perairan. Terdiri dari 17.504 pulau besar dan kecil, sekitar 6000 diantaranya tidak berpenghuni yang menyebar di sekitar katulistiwa. Wilayah Indonesia terbentang sepanjang 3.977 mil di antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik. Luas daratan Indonesia adalah 1.922.570 km² dan luas perairan laut mencapai 5,9 juta km² serta garis pantai mencapai 85 ribu kilometer. Kondisi geografis yang begitu luas menyebabkan rawannya terjadi penyelundupan narkoba ke wilayah Indonesia. Narkoba adalah istilah yang merupakan singkatan dari narkotika, psikotropika dan bahan adiktif lainnya. Narkoba termasuk golongan bahan atau zat yang jika masuk ke dalam tubuh akan mempengaruhi fungsi-fungsi yang dapat merusak tubuh terutama otak (BNN, 2009).

Untuk meningkatkan derajat kesehatan sumber daya manusia Indonesia dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat perlu dilakukan upaya peningkatan di bidang pengobatan dan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dicapai antara lain dengan mengusahakan ketersediaan narkotika jenis tertentu yang sangat dibutuhkan sebagai obat serta melakukan pencegahan dan pemberantasan bahaya penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika. Narkotika di satu sisi

merupakan obat atau bahan yang bermanfaat di bidang pengobatan atau pelayanan kesehatan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan disisi lain dapat pula menimbulkan ketergantungan yang sangat merugikan apabila disalahgunakan atau digunakan tanpa pengendalian dan pengawasan yang ketat dan seksama. Sedangkan prekursor narkotika adalah zat atau bahan pemula atau bahan kimia yang dapat digunakan dalam pembuatan narkotika (UU No 35 Tahun 2009).

Narkoba singkatan dari narkotika, psikotropika dan zat adiktif lainnya sudah merambah kemana-mana dan yang menjadi sasaran bukan saja hanya tempat-tempat hiburan malam tetapi sudah merambah ke daerah pemukiman, kampus bahkan sekolah-sekolah. Peredaran narkoba sudah merambah kesemua golongan yaitu anak-anak, remaja maupun orang dewasa dan bila dilihat dari status sosial tidak saja masyarakat biasa yang mengkonsumsinya, namun sudah terkontaminasi pada pegawai negeri sipil, aparat penegak hukum bahkan pada anggota dewan (Gani, 2008).

Didasari oleh keprihatinan terhadap penyalahgunaan narkoba di Indonesia yang sudah sampai pada titik yang membahayakan kelangsungan hidup bangsa dan negara, karena sasarannya sudah mencapai seluruh lapisan masyarakat baik pelajar, mahasiswa dan masyarakat umum. Pemerintah mempunyai komitmen menyatakan perang terhadap narkoba, serta menghukum pelakunya dengan hukuman yang seberat-beratnya. Tetapi dalam kenyataan, pelaku tindak pidana narkoba dari tahun ke tahun mengalami peningkatan (Nainggolan, 2009).

Masyarakat telah semakin menyadari mengenai besarnya ancaman yang dihadapi saat ini dan waktu ke depan, yaitu semakin meningkatnya penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba. Sebagai perwujudan dari kesadaran dan keprihatinan masyarakat akan bahaya yang mengancam tersebut, maka keikutsertaan masyarakat dalam upaya pencegahan penanggulangannya sangat diperlukan. Pemerintah telah bekerja keras melakukan pencegahan dan penyalahgunaan narkoba, maka hal ini perlu didukung oleh masyarakat dengan cara melakukan upaya pencegahan sedini dan seefektif mungkin (BNN, 2009).

Dalam rangka menanggulangi masalah penyalahgunaan narkoba di Indonesia yang semakin membahayakan maka diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2007 tentang Badan Narkotika Nasional, Badan Narkotika Propinsi (BNP) dan Badan Narkotika Kabupaten/Kota (BNK). Perpres ini memiliki kewenangan operasional melalui kewenangan Anggota BNN terkait dalam satuan tugas, yang mana BNN-BNP-BNKab/Kota merupakan mitra kerja pada tingkat nasional, propinsi dan kabupaten/kota yang masing-masing bertanggung jawab kepada Presiden, Gubernur dan Bupati/Walikota.

Melihat kenyataan yang terjadi dan dampak negatifnya yang sangat besar di masa yang akan datang, maka semua elemen bangsa ini seperti Pemerintah, aparat penegak hukum, institusi pendidikan dan seluruh masyarakat harus terus menerus melakukan gerakan memerangi penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba ini, sehingga upaya dalam

penanggulangan penyalahgunaan narkoba dapat berjalan dengan efektif. Survei prevalensi penyalahgunaan narkoba di Indonesia yang dilakukan oleh BNN menunjukkan bahwa penyalahgunaan narkoba semakin meningkat dari tahun ke tahun seperti data pada Tabel 1.1 (BNN,2010).

Tabel 1.1.
Data Kasus Narkoba di Indonesia
Tahun 2004 – 2009

Kasus	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Narkotika	3.874	8.171	28.188	43.512	43.148	41.348
Psikotropika	3.887	6.733	21.318	33.595	33.759	38.959
Bahan Adiktif	648	1.348	4.639	7.034	9.521	9.421
WNI	11.242	22.695	81.948	128.468	134.916	132.516
WNA	81	85	433	708	535	585
Pria	10.263	21.046	76.037	118.906	125.047	129.347
Wanita	1.060	1.734	6.344	10.270	10.413	9.213
>15 Tahun	71	127	498	663	644	544
16 – 29 Tahun	6.530	13.613	48.849	67.453	65.527	63.577
<30 Tahun	4.722	9.040	33.334	52.060	57.569	59.549
SD	1.300	2.542	8.449	12.848	13.708	11.208
SLTP & SLTA	9.206	19.489	73.253	110.970	110.627	100.527
PT	817	749	3.987	5.358	5.075	5.975
PNS	64	137	449	678	734	634
Polri/ TNI	112	233	646	827	945	745
Swasta/ Wiras wasta	5.128	11.647	43.791	58.576	75.235	76.835

Sumber : BNN tahun 2010

Kepala Negara telah menginstruksikan seluruh jajaran pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk mendukung tekad BNN mewujudkan Indonesia Bebas Narkotika pada 2015. Presiden menilai bila semua pihak memberikan komitmen dan kerja keras bersama, Indonesia akan berhasil menghentikan dan mencegah kejahatan narkotika yang berpotensi merusak

generasi muda, karakter dan fisik masyarakat, serta dalam jangka panjang merusak daya saing bangsa (BNN, 2011)

Seperti didaerah-daerah lainnya di Indonesia, penyebaran narkoba di Provinsi Bangka Belitung dilakukan oleh para sindikat dan jaringan-jaringan yang sudah tertata dengan rapi. Antara jaringan atas dan jaringan di bawahnya tidak saling mengenal sehingga mempersulit pelacakan dengan berbagai macam cara seperti dikirim melalui paket barang yang dicampur dengan narkoba, lewat kurir dan lain sebagainya (BNNP Bangka Belitung, 2012). Data daftar penyalahgunaan narkoba cenderung meningkat di Kepulauan Bangka Belitung seperti tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2.
Daftar Penyalahgunaan Narkoba berdasarkan umur di Bangka Belitung
Tahun 2006 – 2011

Umur	2006	2007	2008	2009	2010	2011
< 15	-	-	1	2	-	2
16 - 19	8	8	23	17	15	7
20 - 24	27	27	44	51	29	82
25 - 29	32	49	77	53	60	12
> 30	38	24	56	55	77	99
Jumlah	105	108	201	178	181	202

Sumber : BNN Provinsi Babel tahun 2012

Dengan semakin bertambahnya jumlah penyalahgunaan narkoba yang ada di Kepulauan Bangka Belitung dari tahun ke tahun, maka sangat dibutuhkan sekali sumber daya manusia yang berkualitas supaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentang upaya menanggulangi penyalahgunaan bahaya narkoba bisa tersampaikan sesuai

dengan sasaran kepada masyarakat. Diharapkan dengan banyaknya informasi yang diperlukan oleh masyarakat, maka angka dari penyalahgunaan narkoba dapat ditekan sedemikian rupa.

Untuk menanggulangi permasalahan mengenai pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba ini di Kabupaten Bangka maka pada tahun 2008 dibentuklah Badan Narkotika Kabupaten berdasarkan Peraturan Bupati Bangka Nomor 42 tahun 2008 tanggal 15 Desember 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Badan Narkotika Kabupaten Bangka yang diketuai oleh Wakil Bupati Bangka. Badan Narkotika Kabupaten Bangka adalah lembaga non-struktural yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati. Seperti daerah-daerah lainnya di Indonesia data penyalahgunaan narkoba di Kabupaten Bangka juga meningkat seperti yang terlihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4.
Daftar Penyalahgunaan Narkoba di Kabupaten Bangka Tahun 2006 – 2011

Umur	2006	2007	2008	2009	2010	2011
< 15	-	-	-	-	-	-
16 - 19	2	3	2	2	1	2
20 - 24	1	1	2	6	8	6
25 - 29	5	5	8	10	11	11
> 30	8	6	11	11	15	17
Jumlah	16	15	23	29	35	36

Sumber: BNK Bangka 2012

Dalam melaksanakan upaya Program Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN) dibutuhkan kualitas pelayanan yang diberikan/disampaikan kepada masyarakat harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan, supaya tercipta kinerja yang baik dari Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Beberapa upaya yang bisa dilakukan dalam pencegahan dan penyalahgunaan narkotika yang paling mendasar dan efektif adalah promotif dan preventif. Upaya yang paling praktis dan nyata adalah represif. Upaya yang paling manusiawi adalah kuratif dan rehabilitatif. (BNN, 2010)

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi. Kinerja dapat dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Menurut Minner (1988) kinerja didefinisikan sebagai tingkat kebutuhan seorang individu sebagai pengharapan atas pekerjaan yang dilakukannya. Setiap harapan dari tiap individu dinilai berdasarkan peran. Jika peran yang dimainkan seseorang individu tidak diketahui dengan jelas atau nampak samar, maka setiap individu tidak akan mengetahui secara persis apa yang diharapkannya. Kinerja juga merupakan hasil yang telah dicapai seseorang, yang berhubungan dengan tugas dan peran yang dilakukannya.

Standar ukuran kinerja pemerintahan mengacu pada konsep *good governance* (tata pemerintahan yang baik) yang dikeluarkan *United Nations Development Program (UNDP)* pada tahun 1997. Menurut standar *good governance*, rendahnya kualitas pelayanan publik adalah gambaran buruk kinerja pemerintahan secara keseluruhan. Oleh sebab itu apapun program yang dikeluarkan oleh pemerintah pada dasarnya bermuara pada semakin meningkatnya pelayanan lembaga pemerintah kepada publik yang menjadi warganya. Dengan standar ini masyarakat menjadi lebih mudah menilai kinerja pemerintah dengan hanya merasakan apakah kepentingannya dapat dilayani secara mudah dengan kualitas yang diharapkan atau tidak .

Kualitas Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik merupakan salah satu elemen dasar untuk mewujudkan terciptanya tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Salah satu pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi prioritas untuk ditingkatkan baik dalam hal kualitas maupun bentuk layanan yang diberikan adalah karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan ujung tombak pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat.

Badan Narkotika Kabupaten Bangka terbentuk pada tanggal 15 Desember 2008 Nomor 42 dan relatif masih sangat baru . Para pegawai yang ditempatkan juga beragam dari berbagai instansi yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka. Dari jumlah tenaga yang sangat

terbatas maupun fasilitas yang sangat minim sekali, Badan Narkotika Kabupaten Bangka berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Dengan terbatasnya pegawai yang ada tentunya mempunyai banyak sekali kelemahan dan hambatan dalam upaya Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN) sehingga bisa mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat maupun kinerja Badan Narkotika Kabupaten Bangka

Badan Narkotika Kabupaten Bangka dengan segala kendala yang ada berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti memberikan informasi tentang bahaya narkoba, memberikan penjelasan tentang korban narkoba yang harus direhabilitasi dan lain-lain. Kualitas layanan dapat diukur dengan metode *Servqual* yang merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Skala *servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. yang harus ditingkatkan sebagai salah satu fondasi untuk membangun kinerja Badan Narkotika Kabupaten Bangka. (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1998)

Dengan permasalahan seperti yang telah diuraikan diatas Badan Narkotika Kabupaten Bangka berusaha menjadi salah satu badan pelayanan publik yang mempunyai tugas pokok dan fungsi yang telah

ditetapkan. Badan Narkotika Kabupaten Bangka harus senantiasa meningkatkan kinerjanya, sehingga upaya dalam menanggulangi masalah penyalahgunaan narkoba bisa dilaksanakan secara maksimal. Belum adanya penelitian yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka, maka dari itu peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka”**.

B. Perumusan Masalah

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Tangible, Assurance, dan Empathy*.

Identifikasi permasalahan pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka yaitu belum optimalnya kualitas layanan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti jumlah pegawai yang ada sedikit yaitu hanya 22 orang, tenaga penyuluhan hanya tiga orang dengan banyaknya jadwal dan permintaan narasumber dari sekolah-sekolah maupun LSM. Di samping itu juga Badan Narkotika Kabupaten Bangka masih baru terbentuk dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati. Tugas pokok dan fungsi yang lebih menitik beratkan pada koordinasi kepada instansi terkait

lainnya seperti pihak Kepolisian, tempat rehabilitasi, Lapas dan instansi lainnya. Kurangnya pemahaman pegawai tentang unsur-unsur pelayanan seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangible*, *Assurance*, dan *Empathy* sehingga pelayanan kurang optimal.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut dapat dirumuskan lebih rinci dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah dimensi kinerja *tangible* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka?
2. Apakah dimensi kinerja *reliability* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka?
3. Apakah dimensi kinerja *responsiveness* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka?
4. Apakah dimensi kinerja *assurance* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka?
5. Apakah dimensi kinerja *empathy* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka?
6. Apakah dimensi kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance*, kinerja *empathy* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kinerja *tangible* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
2. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kinerja *reability* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
3. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kinerja *responsiveness* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
4. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kinerja *assurance* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
5. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
6. Untuk menganalisis bersama-sama pengaruh dimensi kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Secara teoritis bagi peneliti/akademisi sebagai referensi penelitian sejenis dan untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penjelasan yang menyangkut hubungan pengaruh kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja

responsiveness, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

2. Secara praktis :

- Bagi Badan Narkotika Kabupaten Bangka, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan pada program pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba (P4GN) terhadap kinerja publik.
- Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada program pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba (P4GN) dan penempatan pegawai yang yang berkompeten .

E. Ruang Lingkup penelitian

Objek penelitian ini menggali lebih dalam mengenai pengaruh kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sedangkan variabel dependennya adalah kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Objek Penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berhubungan dengan Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah proses pemahaman secara menyeluruh terkait dengan hasil penelitian, maka sistematika penulisan tesis ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Bab 1 Pendahuluan, membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan.
- Bab 2 Tinjauan Pustaka, Kajian teoritik, keaslian penelitian, kerangka berpikir, definisi operasional dan hipotesis.
- Bab 3 Metode Penelitian, membahas secara detil mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur pengumpulan data, dan metode analisis data.
- Bab 4 Temuan dan pembahasan yang meliputi kondisi umum Instansi, profil responden, deskripsi hasil penelitian dan pengujian persyaratan analisis
- Bab 5 Kesimpulan dan saran

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Definisi pelayanan secara sederhana diungkapkan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, dalam Ratminto dan Winarsih (2006) yaitu suatu produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2006) sebagaimana dikutip di bawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler (2002) juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut hasil survei yang dilakukan Universitas Gajah Mada (UGM) pada tahun 2002, secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah, namun dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Mohammad dalam Suryokusumo (2008) bahkan menyebutkan adanya beberapa kelemahan dalam pelayanan publik yaitu:

a. Kurang Responsif

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b. Kurang Informatif

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

c. Kurang *Accessible*

Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

d. Kurang Koordinasi

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu sama lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun

pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. Birokratis

Pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemampuan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

g. Inefisien

Berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diterimanya adalah metode *SERVQUAL*. Metode ini termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat yang mereka rasakan. Metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) ini, khusus digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan. Metode ini menggunakan *user based approach* (melakukan pendekatan), yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa.

Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality (SERVQUAL)* adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko ataupun keragu-raguan.
- d. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
- e. *Tangible* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Lovelock (1994:100) dalam Rangkyu (2003) menemukan bahwa konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan

beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan, yaitu:

a. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.

b. *Responsiveness* (Cepat tanggap)

Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

c. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.

d. *Empathy* (Empati)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

e. *Tangible* (Kasap mata)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi yang digunakan.

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih

antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima

Suryokusumo (2008) juga mengemukakan lima aspek yang dijadikan dasar pengukuran pelayanan publik, diantaranya :

- a. *Tangibility*, yaitu berupa kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, dengan indikator-indikatornya yang meliputi sarana parkir, ruang tunggu, jumlah pegawai, media informasi pengurusan, media informasi keluhan, dan jarak ke tempat layanan.
- b. *Reliability*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan layanan yang terpercaya, meliputi proses waktu penyelesaian layanan dan proses waktu pelayanan keluhan.
- c. *Responsiveness*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. Adapun indikator-indikatornya adalah dengan adanya kejelasan mengenai mekanisme layanan dan kejelasan mengenai tarif layanan.
- e. *Empathy*, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat (konsumen). Dalam konteks ini, indikator yang dilihat adalah adanya sikap petugas yang sopan, penuh senyum, penuh kesabaran selama pelayanan berlangsung.

Ratminto dan Winarsih (2006) yang menyebutkan bahwa para ahli menemukan indikator-indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut, diantaranya:

a. Lenvinne (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2006).

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan konsumen.
- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

b. Salim & Woodward (1992) dalam Ratminto dan Winarsih (2006).

- 1) *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan suatu pelayanan publik.

- 2) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 3) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang ataupun misi organisasi.
 - 4) *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.
- c. McDonald & Lawton (1977) dalam Ratminto dan Winarsih (2006).
- 1) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 2) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

2. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan atau instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara (2000 : 67). Menurut Hasibuan (2001: 34) mengemukakan “kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Whitmore (1997: 104) kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan. Sedangkan Menurut Cushway (2002 : 1998) kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan. Menurut Veizal dan Basri (2004 :309) mengemukakan kinerja adalah : merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”.

Pengertian kinerja menurut Sulistiyani dan Rosidah (2003), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel dalam Sulistiyani dan Rosidah (2003:223-224) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Simamora (1997) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah

tingkatan dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam As'ad, 2003) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler and Poter menyatakan bahwa kinerja adalah "succesfull role achievement" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. (As'ad,2003).

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2006). Menurut Rivai, Veizal dan Basri (2005) pengertian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Robert dan John (2001:82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1. Kemampuan mereka, 2. Motivasi, 3. Dukungan yang diterima, 4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan 5. Hubungan mereka dengan organisasi. Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja antara lain :

- a. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realita

(pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

- b. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1996) ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

1. Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
3. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*)

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan,

melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Menurut Simamora (1997) penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Menurut Owens (1991) mengemukakan penilaian terhadap kinerja memiliki tujuan sebagai berikut: (a) tujuan evaluasi: berkaitan dengan penentuan gaji, promosi, penurunan pangkat, pemberhentian sementara, dan pemecatan pegawai, (b) tujuan pengembangan: yaitu berkenaan dengan penelitian, umpan balik, pengembangan karier pegawai dan pengembangan organisasi, perencanaan sumber daya manusia, perbaikan kinerja dan komunikasi.

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :1. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi 2. Perbaikan kinerja 3. Kebutuhan latihan dan pengembangan 4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja. 5. Untuk kepentingan penelitian pegawai 6. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai

Menurut Prawirosentono (1999) kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku

kerja dan kinerja individu, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis.

Kelompok variabel individu terdiri dari variabel kemampuan dan ketrampilan, latar belakang pribadi dan demografis. Kelompok variabel psikologis terdiri dari variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Kelompok variabel organisasi menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1996) terdiri dari variabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan.

3. Kinerja Publik

Dalam organisasi publik, sulit untuk ditemukan alat ukur kinerja yang sesuai (Fynn, 1986, Jackson dan Palmer, 1992 dalam Bryson, 2002). Bila dikaji dari tujuan dan misi utama kehadiran organisasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik, kelihatannya sederhana sekali ukuran kinerja organisasi publik, namun tidaklah demikian kenyataannya, karena hingga kini belum ditemukan kesepakatan tentang ukuran kinerja organisasi publik.

Berkaitan dengan kesulitan yang terjadi dalam pengukuran kinerja organisasi publik ini dikemukakan oleh Dwiyanto (2009), “kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki *stakeholders* yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi swasta. *Stakeholders* dari organisasi publik seringkali memiliki

kepentingan yang berbenturan satu dengan yang lainnya, akibatnya ukuran kinerja organisasi publik dimata para *stakeholders* juga menjadi berbeda-beda.

Kumorotomo (1995) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antar lain:

a. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

b. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya organisasi rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

c. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

d. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini

Namun ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 2009) yaitu:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.

b. Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena

dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Dalam penelitian ini lebih sesuai untuk dipakai dalam penelitian ini adalah pendapat menurut Dwiyanto (2009) dimana pengukuran kinerja terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi.

Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen.

Sebagai produk dari kegiatan organisasi dan manajemen, kinerja organisasi selain dipengaruhi oleh faktor-faktor input juga sangat dipengaruhi oleh proses-proses administrasi dan manajemen yang berlangsung. Sebagus apapun input yang tersedia tidak akan menghasilkan suatu produk kinerja yang diharapkan secara memuaskan, apabila dalam proses administrasi dan manajemennya tidak bisa berjalan dengan baik. Antara input dan proses mempunyai keterkaitan yang erat

dan sangat menentukan dalam menghasilkan suatu output kinerja yang sesuai harapan atau tidak.

Kinerja organisasi publik harus dilihat secara luas dengan mengidentifikasi keberhasilan organisasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pendekatan dalam pengukuran kinerja bisa dimodifikasi agar layak digunakan untuk menilai kinerja akuntabilitas publik dengan sebenarnya

Penggunaan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah suatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Indikator untuk tiap-tiap unit organisasi berbeda-beda tergantung pada tipe pelayanan yang dihasilkan. Penentuan indikator kinerja perlu mempertimbangkan komponen berikut:

1. Biaya pelayanan (*cost of service*)

Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit (*unit cost*), misalnya biaya per unit pelayanan. Beberapa pelayanan mungkin tidak dapat ditentukan biaya unitnya, karena output yang dihasilkan tidak dapat dikuantifikasi atau tidak ada keseragaman tipe pelayanan yang diberikan. Untuk kondisi tersebut dapat dibuat indikator kinerja proksi, misalnya belanja per kapita.

2. Penggunaan (*utilization*)

Indikator penggunaan pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan publik (*public demand*). Indikator ini harus mempertimbangkan preferensi publik, sedangkan pengukurannya biasanya berupa

volume absolut atau persentase tertentu, misalnya persentase penggunaan kapasitas. Contoh lain adalah rata-rata jumlah penumpang per bus yang dioperasikan. Indikator kinerja ini digunakan untuk mengetahui frekuensi operasi atau kapasitas kendaraan yang digunakan pada tiap-tiap jalur.

3. Kualitas dan standar pelayanan (*quality and standards*)

Indikator kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang paling sulit diukur, karena menyangkut pertimbangan yang sifatnya subyektif. Penggunaan indikator kualitas dan standar pelayanan harus dilakukan secara hati-hati karena kalau terlalu menekankan indikator ini justru dapat menyebabkan kontra produktif. Contoh indikator kualitas dan standar pelayanan misalnya perubahan jumlah komplain masyarakat atas pelayanan tertentu.

4. Cakupan pelayanan (*coverage*)

Indikator cakupan pelayanan perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan perundangan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

5. Kepuasan (*satisfaction*)

Indikator kepuasan biasanya diukur melalui metode jajak pendapat secara langsung. Bagi pemerintah daerah, metode penjarangan aspirasi masyarakat (*need assessment*), dapat juga digunakan untuk menetapkan indikator kepuasan. Namun demikian, dapat juga

digunakan indikator proksi misalnya jumlah komplain. Pembuatan indikator kinerja tersebut memerlukan kerja sama antar unit kerja.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk menunjukkan keaslian penelitian ini, maka peneliti menghimpun beberapa penelitian terdahulu yang ada kemiripan dengan judul penelitian ini. Tinjauan atas penelitian terdahulu berupa judul penelitian, nama dan tahun penelitian serta metode penelitian. Penelitian-penelitian yang dimaksud diantaranya dapat dilihat dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1

Tinjauan penelitian terdahulu

JUDUL PENELITIAN	PENELITIAN DAN TAHUN	URAIAN	METODE PENELITIAN
Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan , Kualitas Kinerja Pelayanan , Kualitas Produk Terhadap kepuasan Pelanggan dan Kualitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di PDAM Kota Semarang)	Poediyanto, Edy (2001)	Penelitian ini diperlukan untuk meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) yaitu kualitas pelayanan (service quality), kualitas kinerja pelayanan (performance service quality), dan kualitas produk (product quality).	Adapun penggunaan tehnik analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas kinerja pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula variabel kualitas kinerja pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 2.1

Tinjauan penelitian terdahulu (Lanjutan)

JUDUL PENELITIAN	PENELITIAN DAN TAHUN	URAIAN	METODE PENELITIAN
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kerelasiaan Nasabah	I Wayan Jaman Adi Putra (2009)	Variabel-variabel dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja kerelasiaan nasabah yang terdiri dari Variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan variabel terikatnya adalah kerelasiaan nasabah	Metode penelitian yang digunakan dalam adalah survey deskriptif dan survey eksplanatori. Penelitian ini menggunakan survey karena data yang dikumpulkan bersumber dari sampel yang diambil dari populasi. Metode penelitian survey eksplanatori dapat digunakan menjelaskan kualitas pelayanan terhadap kinerja kerelasiaan nasabah
Pengaruh <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> dan <i>tangibles</i> terhadap kualitas pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai	Sitorus, M (2009)	Zethmall dkk mengembangkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan mengembangkan metode <i>SERVQUAL</i> menjadi lima dimensi yaitu <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan tangibles</i>	Penelitian ini menggunakan metode survey dan bersifat kuantitatif, unit analisis penelitian ini adalah masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan perizinan di kota Dumai yang tersebar di Kecamatan atau kelurahan
Service quality : a survey amongst convention Consumers at the CSIR International Convention Centre	Swart, Magdalena petronella (2007)	Penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan dalam sektor bisnis pariwisata dan secara khusus pada Konvensi International Pusat (ICC)	Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> , <i>servicecape</i> dan <i>servuction model</i>

Tabel 2.1

Tinjauan penelitian terdahulu (Lanjutan)

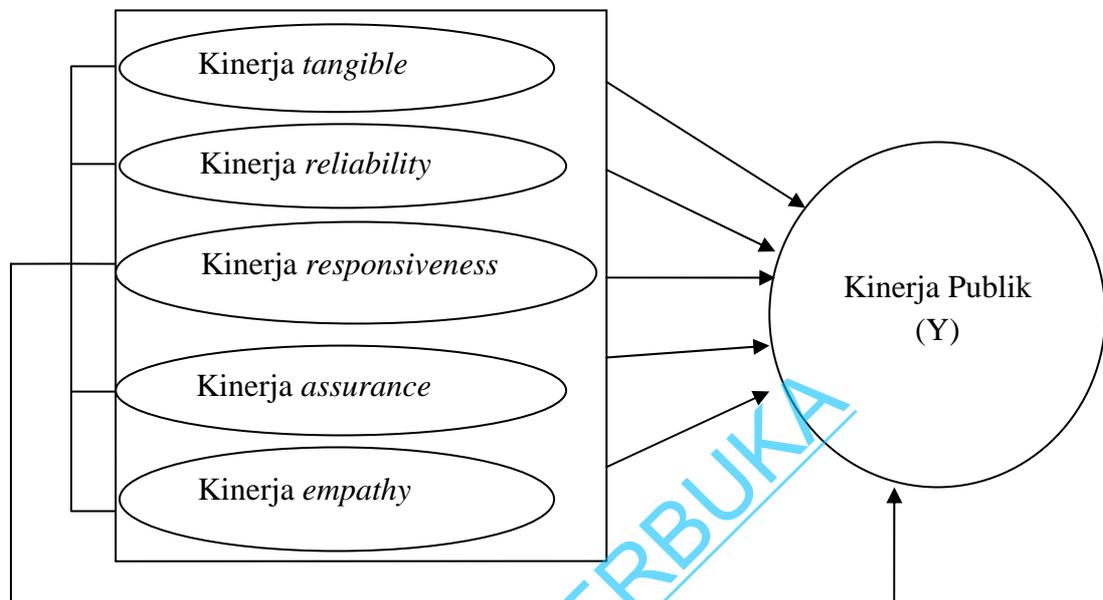
JUDUL PENELITIAN	PENELITIAN DAN TAHUN	URAIAN	METODE PENELITIAN
Service Quality Delivery and Its Impaction Customer Satisfaction in the Banking Sector In Malaysia	Jayaraman Manusamy, Sharker Chelliah and Hor wai Mun (2010)	Penelitian ini difokuskan pada pengukuran kepuasan pelanggan melalui pendekatan kualitas pelayanan di sektor pelayanan di Malaysia	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mempelajari hubungan antara layanan dimensi kualitas dan kepuasan pelanggan
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe	Humaizi dan Suriadi Agus (2008)	faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terutama peningkatan dan penyempurnaan pada aspek: kemampuan dan keterampilan, kepemimpinan, penghargaan dan pengakuan, serta faktor organisasi akan secara linear cenderung menaikkan kualitas pelayanan masyarakat.	Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa data menghitung korelasi serta pengujian korelasi dengan metode Spearman rho, yaitu: Organisasi terhadap kualitas pelayanan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan, Kemampuan dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan, penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan

C. Kerangka pemikiran

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan dimensi-dimensi antara lain:

- Pengaruh dimensi kinerja *tangible* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- Pengaruh dimensi kinerja *reliability* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- Pengaruh dimensi kinerja *responsiveness* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- Pengaruh dimensi kinerja *assurance* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- Pengaruh dimensi kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- Pengaruh dimensi kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Model analisis dalam penelitian ini diilustrasikan dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model analisis hubungan antar variabel dalam penelitian (Modifikasi dari Parasuraman dan Dwyanto) data diolah

D. Definisi Konsep dan Operasional

1. Variabel Kualitas Pelayanan,

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan

selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima dengan indikator:

- a. *Tangible* (Keberwujudan)
- b. *Reliability* (Keandalan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Kepercayaan)
- e. *Empathy* (Empati)

2. Variabel Kinerja Publik,

Tujuan dan misi utama kehadiran organisasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik, kelihatannya sederhana sekali ukuran kinerja organisasi publik, namun tidaklah demikian kenyataannya, karena hingga kini belum ditemukan kesepakatan tentang ukuran kinerja organisasi publik. Namun ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 2009) yaitu:

- a. Produktivitas
- b. Kualitas Layanan
- c. Responsivitas
- d. Responsibilitas
- e. Akuntabilitas

E. Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban yang harus diuji kebenarannya guna mempermudah dalam melakukan analisis. Untuk menganalisis kerangka teori tersebut disusunlah hipotesis sebagai berikut:

- X1 : Kinerja *tangible* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- X2 : Kinerja *reliability* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- X3 : Kinerja *responsiveness* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- X4 : Kinerja *assurance* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- X5 : Kinerja *empathy* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.
- X6 : Kinerja *tangible*, kinerja *Reliability*, kinerja *Responsiveness*, kinerja *Assurance* dan kinerja *Empathy* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian yang berjudul pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka ini dilaksanakan pada lokus instansi Badan Narkotika Kabupaten Bangka yang berlokasi di jalan Diponegoro no. 4B, Sungailiat Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka Propinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2. Jenis Penelitian

Ditinjau dari jenisnya, penelitian ini bersifat ekplanatoris yaitu menjelaskan pengaruh variabel independen dengan dimensi kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik. Hubungan di antara keenam variabel dianalisis menggunakan pendekatan Uji Validitas dan Reliabilitas (*Cronbach's alpha*), statistik deskriptif, Pengujian Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinieritas), Analisis Data (Uji Statistik Regresi Ganda (Uji Parsial, Uji Simultan (Uji-F) dan Uji

Sensitivitas (*Standardized Beta Coefficient*) dan analisis wawancara mendalam.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian adalah survei, dengan metode deskriptif analitis. Metode survei deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data. Data dan informasi dikumpulkan dari responden. Setelah data diperoleh hasilnya akan dipaparkan secara deskriptif dan pada akhirnya dianalisis untuk menguji hipotesis yang diajukan pada awal penelitian (Ridwan, 2007:217).

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Data secara deskriptif perlu diketengahkan lebih dahulu sebelum pengujian hipotesis dilakukan. Penyajian hasil analisis deskriptif biasanya berupa frekuensi dan persentase, tabulasi silang serta berbagai bentuk grafik dan chart pada data yang bersifat kategorikal serta berupa statistik kelompok (mean dan varians) pada data yang bukan kategorikal (Azwar, 1997:126). Dengan menggunakan analisis deskriptif diperoleh gambaran umum mengenai profil deskriptif responden berdasarkan variabel jenis kelamin, pendidikan, usia, dan pekerjaan. Selain itu, juga diperoleh gambaran umum jawaban responden atas setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner penelitian ini.

Pendekatan penelitian yang digunakan dengan metode deduktif yaitu dimulai dengan hipotesis. Selanjutnya hipotesis tersebut diuji kebenarannya

dengan analisis data. Data yang dianalisa bersumber dari data yang dikumpulkan secara empiris dari variabel yang dijabarkan ke dalam beberapa indikator khusus.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berhubungan dengan Badan Narkotika Kabupaten Bangka pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2012

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan objek yang diteliti atau dianggap mewakili seluruh populasi dengan kriteria inklusi adalah karakteristik sampel yang dapat dimasukkan atau layak untuk diteliti (Hidayat, 2008: 113). Arikunto (2006) menyatakan bahwa jika subyek kurang dari 100 lebih baik diambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Apabila jumlah populasi besar dapat diambil sampel antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung dari kemampuan peneliti dari waktu, tenaga dan dana, sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek dan besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Populasi yang ada berjumlah 996 orang, maka $996 \times 10\% = 99,6$ orang dibulatkan menjadi 100 orang sampel yang dipakai dalam penelitian ini.

Sementara itu teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik sesuai dengan tujuan yang berdasarkan

pada ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang diperkirakan mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Jadi ciri-ciri atau sifat-sifat yang spesifik yang ada atau dilihat dalam populasi dijadikan kunci untuk pengambilan sampel (Narbuko dan Achmadi, 2009: 114). Responden yang dipilih oleh peneliti, dianggap dapat memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk mengukur aspek-aspek pendapat dari responden tentang pengaruh kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka dengan menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* disusun untuk mengungkap sikap pro dan kontra, positif dan negatif, setuju dan tidak setuju terhadap suatu objek sosial. Dalam skala sikap, objek sosial tersebut berlaku sebagai objek sikap. Skala sikap berisi pernyataan-pernyataan (*attitude statement*) yaitu suatu pernyataan mengenai objek sikap (Azwar, 1997)

Dalam penelitian ini *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat masyarakat tentang pengaruh kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Dengan *Skala Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun

item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *Skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif, yang dapat berupa kata-kata dan diberikan skor :

1. Sangat Tidak Setuju (STS), skor 1
2. Tidak Setuju (TS), skor 2
3. Setuju (S), skor 3
4. Sangat Setuju (S), skor 4
5. Sangat Setuju Sekali (SS), skor 5

Dengan demikian, kategori nilai jawaban dari masing-masing responden adalah sebagai berikut:

1. Skor 4,01 – 5,00 adalah kategori sangat baik
2. Skor 3,01 – 4,00 adalah kategori baik
3. Skor 2,01 – 3,00 adalah kategori kurang baik
4. Skor 1,01 – 2,00 adalah kategori sangat kurang baik

Untuk mengukur keberhasilan / kegagalan dalam mentranfer data kualitatif menjadi kuantitatif, berdasarkan SK LAN Nomor.589/IX/6/Y/99 tanggal 20 September 1999, hasil pengukuran tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 85 % - 100 % = sangat berhasil
- 70 % - 85 % = berhasil
- 60 % - 70 % = kurang/cukup berhasil
- 0 % - 55 % = gagal

Instrumen penelitian yang menggunakan *Skala Likert* ini dibuat dalam bentuk *check list*, yang berisi pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Dalam penelitian ini *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat pengaruh kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Dengan *Skala Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden.

D. Prosedur Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai informasi yang dicari (Azwar, 1997: 91). Data Primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dan kuisioner (angket). Wawancara dilakukan untuk memperoleh gambaran yang akurat dan mendalam berkaitan dengan kinerja *tangib* kinerja *le*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Responden yang menjadi sasaran untuk diwawancarai adalah Kepala Pelaksana Harian dan Sekretaris BNK Bangka.

Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan dua jenis survey dengan dua kuisioner yang berbeda. Survei yang pertama ditujukan kepada

responden eksternal yang pernah berhubungan dengan BNK Bangka. Survei kedua ditujukan kepada internal BNK Bangka.

Prosedur / teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut :

1. Wawancara mendalam (*Indepth Interview*)

Teknik ini dipergunakan untuk mengumpulkan data dari responden dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Wawancara mendalam dilakukan terhadap narasumber yang mengetahui secara persis fenomena yang ingin diketahui. Data diperoleh dari Kalakhar (Kepala pelaksana Harian) Badan Narkotika Kabupaten Bangka dan Sekretaris Badan Narkotika Kabupaten Bangka

2. Kuisioner (angket)

Pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden terhadap beberapa variabel yang yang dipertimbangkan dalam penelitian ini. Untuk mendapatkan jumlah responden dilakukan dengan *purposive sampling*, untuk memperoleh gambaran yang akurat dan mendalam berkaitan dengan pengaruh kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya (Azwar, 1997 : 91). Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari laporan Badan Narkotika Kabupaten Bangka, data Badan Narkotika Nasional Propinsi dan Badan Narkotika Nasional serta literatur maupun sumber-sumber data lainnya yang relevan.

E. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pertama, instrumen (kuisisioner) yang digunakan dalam penelitian ini harus di uji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Validitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran data itu mampu mengukur apa yang ingin diukur . Jadi validitas merupakan suatu kriteria yang dijadikan tolak ukur untuk menunjukkan tingkat kesahihan suatu alat pengukur data (Masri dan Efendi: 1995). Uji validitas menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2006:168). Dalam pengujian validitas ini, butir pertanyaan dari kuisisioner diuji apakah sudah terklasifikasi pada variabel-variabel yang ditentukan.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir/item dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Jika koefisien korelasi (r) bernilai positif dan lebih besar dari r tabel , maka dinyatakan bahwa butir pernyataan tersebut valid atau sah. Jika

sebaliknya, bernilai negatif atau positif namun lebih kecil dari r tabel, maka butir pernyataan tidak valid (invalid) sehingga tidak dapat digunakan dalam penelitian.

Menurut Sugiono (2002), item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasinya tinggi, berarti item tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r lebih besar atau sama dengan 0,3 dan sebaliknya jika kurang dari 0,3 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut cukup baik (Arikunto, 2006:178). Instrumen yang sudah dapat dipercaya, akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pengetesan instrumen dilakukan dengan cara satu kali pengetesan (*One-Shot Reliability Test*) yang kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Uji statistik tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Metode *Cronbach Alpha* adalah koefisien reliabilitas yang menunjukkan bagaimana item-item dalam pertanyaan adalah berkorelasi secara positif satu dengan yang lainnya. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* terhitung $> 0,60$. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 atau bila hasil penghitungan mendekati nilai 1,00 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliabel, Nunnally dalam Ghozali (2005).

Metode *cronbach's alpha* merupakan model pengujian konsistensi internal berdasarkan pada korelasi rata-rata antar item (pernyataan) dalam kuesioner. Secara matematis, reliabilitas didefinisikan sebagai proporsi variabilitas pendapat responden atas suatu kuesioner, yang merupakan hasil dari perbedaan opini responden.

Statistik *cronbach's alpha* sebuah kuesioner dihitung dengan formula sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k (cov/var)}{1 + (k - 1) (cov/var)} \quad (3.1)$$

Dimana,

α = statistik *cronbach's alpha*

k = jumlah pertanyaan dalam kuesioner

cov = hubungan pergerakan (kovarians) rata-rata antar pernyataan

var = simpangan kuadrat (varians) rata-rata pernyataan dalam kuesioner

2. Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Data secara deskriptif perlu diketengahkan lebih dahulu sebelum pengujian hipotesis dilakukan. Penyajian hasil analisis deskriptif biasanya berupa frekuensi dan persentase, tabulasi silang serta

berbagai bentuk grafik dan chart pada data yang bersifat kategorikal serta berupa statistik kelompok (mean dan varians) pada data yang bukan kategorikal (Azwar, 1997:126). Dengan menggunakan deskriptif diperoleh gambaran umum mengenai profil deskriptif responden seperti: jenis kelamin, usia, pendidikan, . Selain itu, juga diperoleh gambaran umum jawaban responden atas setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner penelitian ini.

3. Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan ujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa alat uji regresi terpenuhi, maka alat uji statistik regresi linear berganda sudah dapat digunakan.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic. Menurut Santoso (2002), jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Jika angka signifikansi yang ditunjukkan dalam tabel lebih kecil dari alpha 5 % maka dikatakan data tidak memenuhi asumsi normalitas, sebaliknya jika angka signifikansi dalam tabel lebih besar dari alpha 5 % data sudah memenuhi asumsi normalitas.

Secara statistik dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (KS). Nilai KS ditentukan oleh :

$$D = \max |F_o (X_i) - S_n (X_i) |, i = 1, 2, \dots, n \quad (3.2)$$

Dimana :

$F_o (X_i)$ merupakan fungsi distribusi frekwensi kumulatif relative dari distribusi teoritis dibawah H_o .

$S_n (X_i)$ merupakan distribusi frekwensi kumulatif pengamatan sebanyak sampel

Tolak H_o jika p-value < α

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah dalam suatu model regresi itu terjadi perbedaan varians dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lain. Model analisis regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (variens dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak tetap atau berbeda). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat gejala pada scatterplot yang dihasilkan dari program SPSS dengan ciri-ciri, sebagai berikut (Santoso, 2002).

1. Titik-titik data menyebar diatas, dibawah atau disekitar angka 0
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3. Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali

4. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Asumsi ini juga bisa disebut dengan asumsi kesamaan varians (homogenitas varians), artinya varians setiap residual ε_1 adalah sama untuk seuruh nilai-nilai dari variabel bebas (Gujarati, 2004). Pernyataan tersebut bila dinotasikan menjadi $\text{var}(\varepsilon_1) = \sigma^2$, untuk $i = 1, 2, \dots, n$; asumsi persyaratan homokedastisitas adalah variansi residual bersifat identik atau konstan, apabila varians residual tidak identik maka disebut heteroskedastisitas.

Menurut Gujarati (2004) salah satu cara pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser yaitu meregresikan nilai mutlak residual dengan variabel independen. Jika parameter variabel independen signifikan berarti varians residual cenderung tidak homogeny bentuk persamaannya adalah :

$$|\hat{\varepsilon}_i| = \gamma\beta + u \quad (3.3)$$

Hipotesis yang digunakan pada Uji Glejser adalah :

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_1^2 = \dots = \sigma_N^2$$

$$H_1 : \text{minimal ada } \sigma_i^2 \neq \sigma_j^2$$

Jika pengujian individu terhadap koefisien parameter nilai $t_{hit} > t$ tabel maka dapat dikatakan residual masih tergantung pada variabel independen X_1 sehingga minimal ada nilai $\sigma_i^2 \neq \sigma_j^2$ (terjadi heteroskedastisitas)

c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas (independen). Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah multikolinieritas. Menurut Santoso (2002) ada beberapa cara untuk mendeteksi model regresi yang bebas multikolinieritas, diantaranya adalah :

- Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) disekitar angka 1
- Nilai *tolerance* mendekati 1

4. Analisis Data

Menjawab hipotesis yang telah dirumuskan , maka dilakukan analisis data berupa uji statistik regresi berganda, dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Uji Statistik Regresi Ganda

Uji statistik regresi ganda digunakan untuk mengetahui pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hubungan antara satu variabel independen dengan satu atau lebih variabel independen dapat dinyatakan dalam model regresi linear.

Persamaan regresi berganda dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon \quad (3.4)$$

Dimana :

ε = residual persamaan regresi

α = titik potong persamaan dengan sumbu Y (*intercept*)

$\beta_1.. \beta_n$ = slope masing-masing variabel independen dalam persamaan regresi

X_1 = Kualitas pelayanan

X^2 = Kinerja

ε = error (variabel bebas lain diluar model regresi)

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence level*) 95 % atau $\alpha = 5\%$, Uji statistik regresi ganda terdiri atas :

1. Uji Parsial

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka mempunyai pengaruh yang signifikan, langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis

H_0 : $b_1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kinerja

H_1 : $b_1 \neq 0$ artinya ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kinerja

2. Menentukan tingkat signifikan dan degrees of freedom (dof) = $n - k$ guna menetapkan nilai t_{tabel}

3. Menghitung nilai t_{hitung} atau uji t_{uji} dengan rumus :

$$t_{uji} = \frac{\hat{\beta}}{\sqrt{\text{var}(\hat{\beta})}} \quad (3.5)$$

$$\text{var}(\hat{\beta}) = \hat{\sigma}^2 (X'X)^{-1}, \text{ dan } \hat{\sigma}^2 = \frac{SSE}{n-k}$$

4. Membandingkan hasil t_{uji} dengan t_{tabel} pada taraf signifikan yang telah ditentukan, dengan kriteria sebagai berikut :

$t_{\text{uji}} \leq t_{\text{tabel}}$, terima H_0 dan $t_{\text{uji}} > t_{\text{tabel}}$, tolak H_0

2. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka dengan tahapan uji F adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$ artinya secara simultan tidak ada pengaruh yang signifikan dari kinerja kualitas pelayanan terhadap kinerja publik.

$H_1 : b_1 \neq 0 \neq 0$ artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan dari kinerja kualitas pelayanan terhadap kinerja publik.

2. Menentukan tingkat signifikan dan *degrees of freedom* (dof) dengan $v_1 = k - 1$ dan $v_2 = n - k$, untuk menetapkan nilai F_{tabel} .
3. Menghitung nilai F_{uji} , dengan rumus :

$$F_{uji} = \frac{SSR / (K - 1)}{SSE / (n - k)} \quad (3.6)$$

$$SSE = Y'Y - \hat{\beta}'(X'Y)$$

Dimana :

n = jumlah observasi

K = banyaknya variabel bebas termasuk intersep (β_0)

dimana pada penelitian ini $K = 2$

4. Membandingkan hasil F_{uji} dengan F_{tabel} , dengan kriteria sebagai berikut:

$F_{uji} \leq F_{tabel}$, terima H_0

$F_{uji} > F_{tabel}$, tolak H_0

3. Uji Sensitivitas (*Standardized Beta Coefficient*)

Standardized Beta Coefficient digunakan untuk menentukan variabel bebas yang paling menentukan dalam mempengaruhi dependen variabel dalam suatu model regresi linear. Selain itu analisis uji sensitivitas dilakukan untuk melihat kepekaan variabel bebas terhadap perubahan yang terjadi pada variabel terikat, penghitungan uji sensitivitas dengan menggunakan SPSS versi 16.

5. Tahapan Penelitian

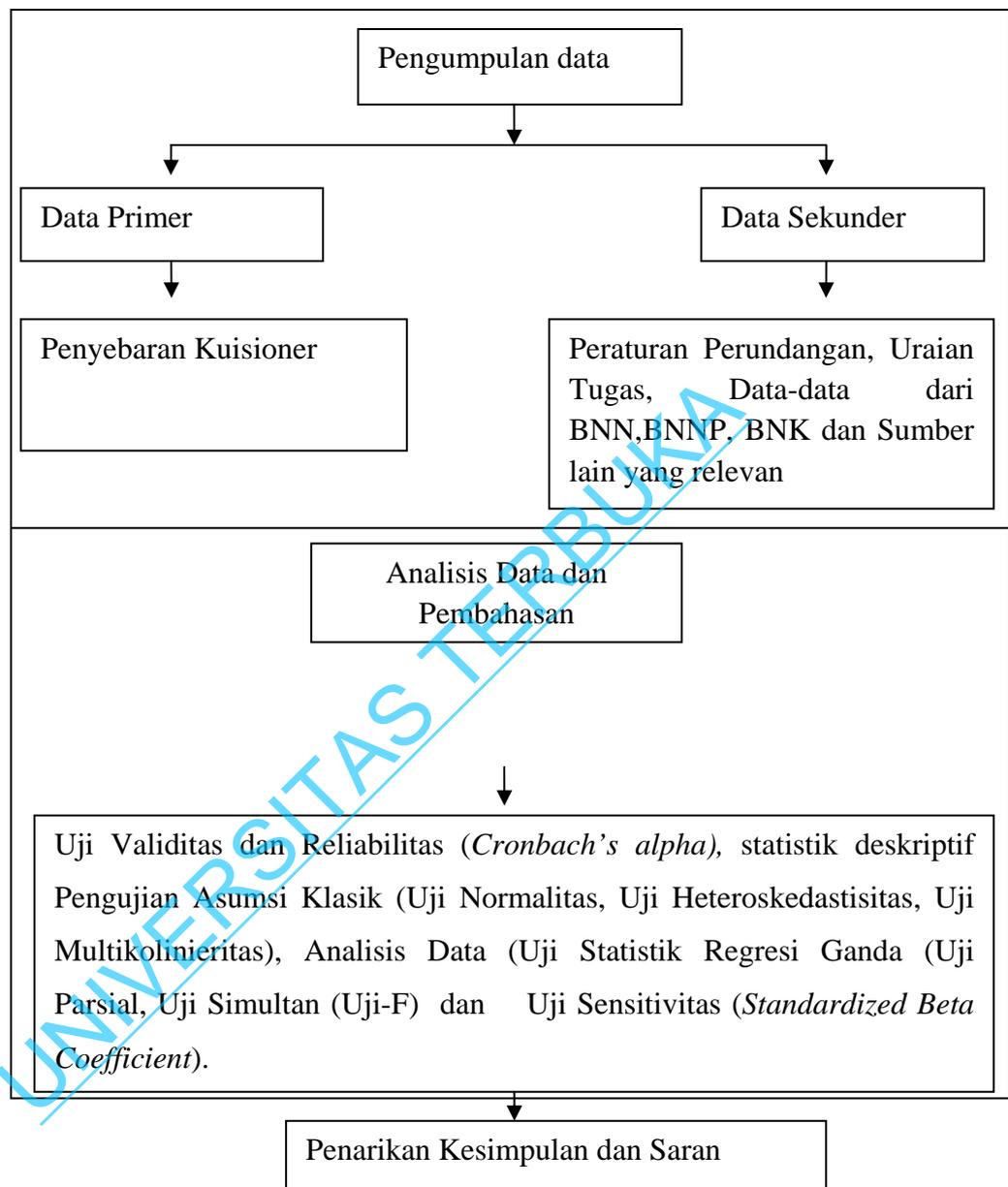
Penelitian ini dimulai dengan proses pengumpulan data yang meliputi data primer dan data sekunde. Data Primer dikumpulkan dengan wawancara mendalam (indepth interview) dan kuisioner. Data Sekunder diperoleh dari laporan Badan Narkotika Kabupaten Bangka

dan data Badan Narkotika Nasional Propinsi dan Badan Narkotika Nasional serta literatur maupun sumber-sumber data lainnya yang relevan. Kusioner ditujukan kepada masyarakat dan wawancara mendalam kepada Kepala Pelaksana harian dan sekretaris Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Tahap berikutnya setelah pengumpulan data selesai dilakukan adalah proses analisis data. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas (*Cronbach's alpha*), statistik deskriptif, Pengujian Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinieritas), Analisis Data (Uji Statistik Regresi Ganda (Uji Parsial, Uji Simultan (Uji-F) dan Uji Sensitivitas (*Standardized Beta Coefficient*)).

Tahap terakhir setelah analisis data selesai dilakukan adalah proses penarikan kesimpulan penelitian pada tiap-tiap hipotesa penelitian yang meliputi pengaruh dimensi kinerja *tangible* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka, pengaruh dimensi kinerja *reability* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka, pengaruh dimensi kinerja *responsiveness* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka, pengaruh dimensi kinerja *assurance* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka, pengaruh dimensi kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka dan pengaruh bersama-sama dimensi kinerja *tangible*, kinerja *reability*, kinerja *resvonsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika

Kabupaten Bangka. Adapun bagan alur penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1
Tahapan Penelitian

Sumber : diolah peneliti

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Umum Badan Narkotika Kabupaten Bangka

Untuk menanggulangi permasalahan mengenai pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba ini di Kabupaten Bangka maka pada tahun 2008 dibentuklah Badan Narkotika Kabupaten berdasarkan Peraturan Bupati Bangka Nomor 42 tahun 2008 tanggal 15 Desember 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Badan Narkotika Kabupaten Bangka yang diketuai oleh Wakil Bupati Bangka. Sebelumnya dibentuk juga Badan Narkotika Kabupaten (Berita daerah Kabupaten Bangka tahun 2005 Nomor 17) sehingga dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi. Pada tahun 2009 terbitlah Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 16 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain di Kabupaten Bangka termasuk salah satunya adalah Badan Narkotika Kabupaten sehingga menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Badan Narkotika kabupaten Bangka adalah lembaga non-struktural yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati.

Pada pasal 3 Peraturan Bupati Bangka Nomor 42 Tahun 2008 disebutkan bahwa Badan Narkotika Kabupaten Bangka mempunyai tugas membantu Bupati dalam :

- a. mengkoordinasikan perangkat daerah dan instansi pemerintah di daerah dalam mengimplementasikan kebijakan dan

pelaksanaan operasional di bidang Pencegahan, Pemberantasan, penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN).

- b. Membentuk satuan tugas sesuai kebijakan operasional BNN yang terdiri dari unsur perangkat daerah dan Instansi Pemerintah di Daerah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing.

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 Peraturan Bupati Bangka Nomor 42 Tahun 2008, BNK mempunyai fungsi :

1. Pengkoordinasian perangkat daerah dan Instansi Pemerintah di Daerah dalam penyiapan dan penyusunan kebijakan pelaksanaan di bidang P4GN.
2. Pengoperasian satuan tugas yang terdiri atas unsur perangkat daerah dan Instansi pemerintah di daerah di bidang P4GN sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing.
3. Pelaksanaan pemutusan jaringan gelap narkoba, psikotropika, prekursor dan zat adiktif lainnya melalui satuan tugas di daerah sesuai dengan kebijakan BNN.
4. Pembangunan dan pengembangan sistem informasi sesuai dengan kebijakan operasional BNN.

Struktur organisasi sesuai dengan pasal 10 pelaksanaan harian Badan Narkotika Kabupaten Bangka terdiri atas Kepala Pelaksana Harian (Kalakhar), Sekretariat, Seksi-seksi dan satuan tugas. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2008 susunan organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Kalakhar
- b. Sekretaris
- c. Seksi Pencegahan dan pengendalian
- d. Seksi Terapi/rehab
- e. Seksi Penindakan dan hukum
- f. Seksi jaringan dan informasi

STRUKTUR ORGANISASI BADAN NARKOTIKA KABUPATEN BANGKA



Sumber : Peraturan Bupati Bangka Nomor 42 tahun 2008

Gambar: 4.1. Struktur Organisasi

Badan Narkotika Kabupaten Bangka sampai saat ini masih menggunakan Peraturan Daerah sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan di bidang Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN), walaupun Peraturan Kepala BNN Nomor 4 Tahun 2010 telah ada, tetapi untuk membentuk Badan Narkotika Kabupaten/ Kota perlu dilakukan banyak persyaratan. Jadi sebelum terbentuknya BNNK, maka Badan Narkotika Kabupaten tetap menggunakan Peraturan Daerah dalam melakukan kegiatannya sampai saat ini.

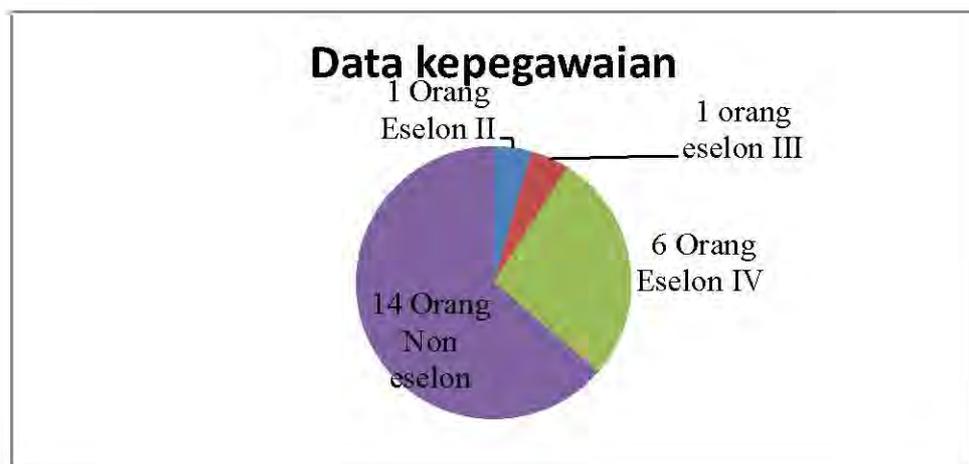
Visi dan Misi Badan Narkotika Kabupaten Bangka

Visi: Bangka bebas narkoba 2015

Misi:

1. Meningkatkan pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba (P4GN) secara terpadu, terorganisasi dan terkoordinir.
2. Peningkatan peran serta masyarakat, pemerintah, swasta dan organisasi lainnya dalam tindakan pencegahan dan penanggulangan narkoba.
3. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan instansi terkait dalam penegakan hukum, terapi dan rehabilitasi.

Jumlah Pegawai pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka saat ini sebanyak 22 orang, terdiri dari 1 orang Kepala Pelaksana Harian, 1 orang Sekretaris, 2 orang kasubag, 4 orang Kepala Seksi dan 14 orang staf pelaksana. Berdasarkan jumlah pegawai Badan Narkotika Kabupaten Bangka dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut:



Sumber :Laporan Kepegawaian BNK 2012

Gambar 4.2 Profil berdasarkan jumlah pegawai

Berdasarkan jenis pendidikan pegawai pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka yang berjumlah 22 orang dengan klasifikasi sebagai berikut: Pendidikan S1 berjumlah 7 orang, pendidikan D3 berjumlah 3 orang dan yang berpendidikan SMA/SMK berjumlah 12 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Sumber : Laporan Kepegawaian BNK 2012

Gambar 4.3 Profil berdasarkan jenis pendidikan

Berdasarkan status kepegawaian pegawai pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka yang berjumlah 22 orang dengan klasifikasi sebagai berikut : pegawai Negeri Sipil berjumlah 17 orang dan pegawai honorer berjumlah 5 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.4.



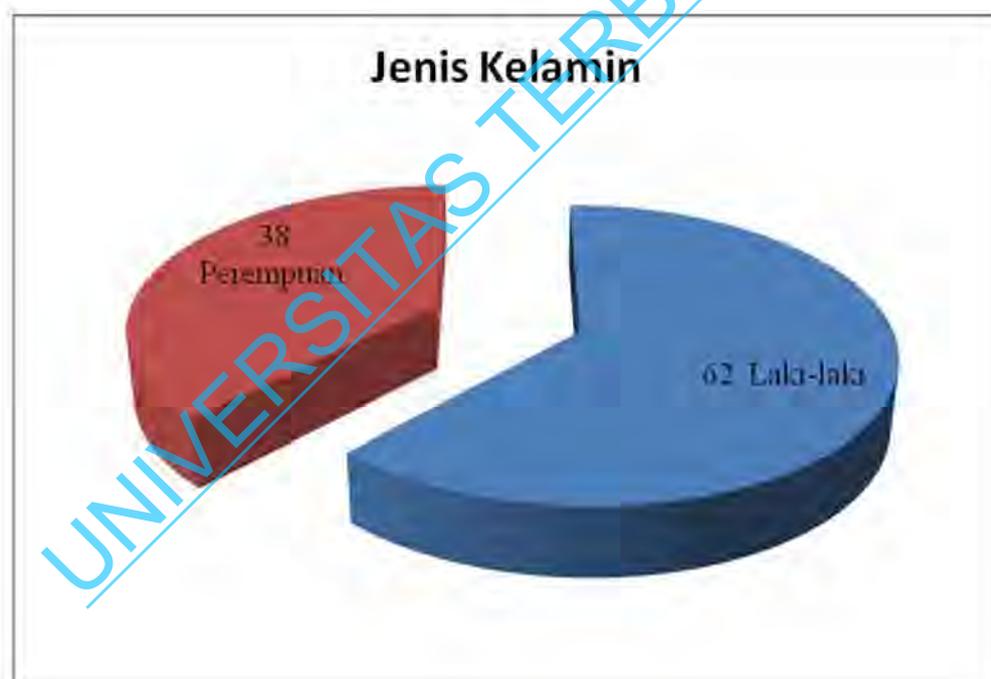
Sumber : Laporan Kepegawaian BNK 2012

Gambar 4.4 Profil berdasarkan status kepegawaian

B. Profil Responden

a. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Responden yang survei berjumlah 100 orang masyarakat yang ada di Kabupaten Bangka. Dari hasil penelitian dalam gambar 4.4 dapat diketahui jenis kelamin laki-laki berjumlah 62 Orang (62 %) dan responden perempuan berjumlah 38 orang (38 %). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.5

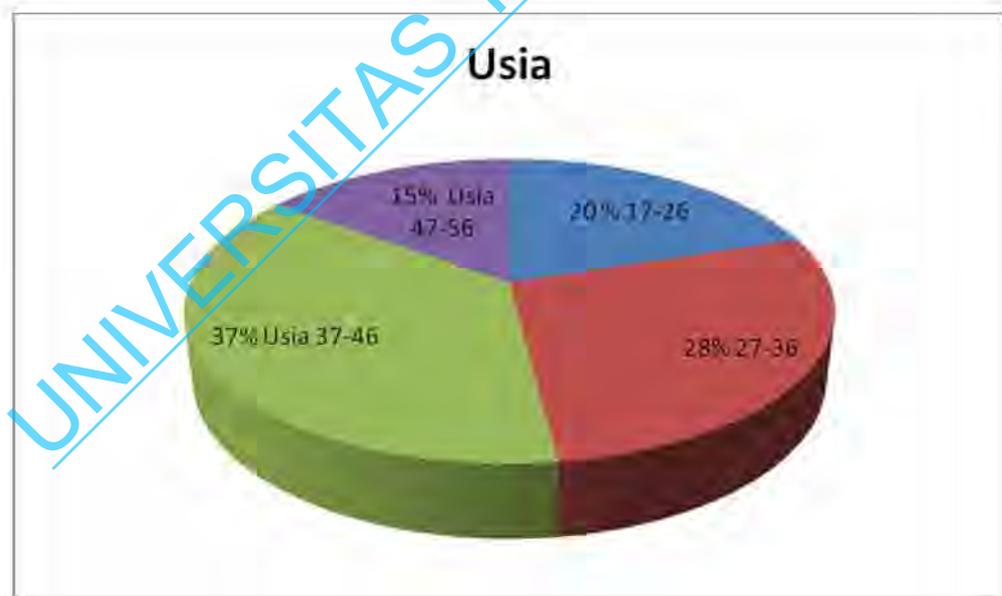


Sumber : Hasil penelitian 2012 (diolah)

Gambar 4.5 Profil responden berdasarkan jenis kelamin

b. Profil responden berdasarkan usia

Responden yang survei berjumlah 100 orang masyarakat yang ada di Kabupaten Bangka. Dari hasil penelitian dalam gambar 4.5 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 17-26 tahun sebanyak 20 orang (20 %), responden yang berusia 27- 36 tahun 28 orang (28 %) , responden usia 37-46 sebanyak 37 orang (37 %), responden usia 47-56 sebanyak 15 orang (15 %). Jika dicermati lebih detil ternyata responden terbanyak (30%) usia 37 – 46 tahun sebanyak 37 orang (37 %). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.6 berikut.



Sumber : Hasil penelitian 2012 (diolah)

Gambar 4.6 Profil responden berdasarkan usia

c. Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang terdiri dari berbagai jenis pendidikan. Gambar 4.7 menunjukkan mayoritas responden yang paling banyak adalah berlatar belakang pendidikan SLTA, yaitu sebesar 39 % atau 39 orang dari 100 responden yang dijadikan sampel, sedangkan untuk sarjana berjumlah 13 orang atau 13 % , SLTP berjumlah 19 orang (19 %), diploma berjumlah 17 orang (17 %) dan yang berpendidikan SD sebanyak 12 orang (12%).



Sumber: Hasil penelitian 2012 (diolah)

Gambar 4.7. Profil responden berdasarkan pendidikan

d. Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan

Dari tabel tersebut diatas, bahwa responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang terdiri dari berbagai jenis pekerjaan. Jumlah yang paling banyak adalah pekerjaan PNS 30 orang, wiraswasta 19 orang, pensiunan 9 orang, petani/ nelayan/ buruh 15 orang, ibu rumah tangga 13 orang dan mahasiswa 14 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.8 berikut ini.



Sumber: Hasil penelitian 2012 (diolah)

Gambar 4.8. Profil responden berdasarkan pekerjaan

C. Pengujian Persyaratan Analisis

Uji Reliabilitas dan Validitas

Sebelum penelitian dilakukan maka terlebih dahulu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas terhadap data mentah dilakukan untuk mengecek konsistensi alat ukur dan validitas dari masing-masing

kuesioner. Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah data yang dipakai sudah valid dan reliabel. Jika hasil yang didapat dari penelitian ternyata data yang digunakan tidak valid dan reliabel, maka pengujian hipotesis penelitian tidak akan mengenai sasaran sehingga tidak dapat menggambarkan secara tepat konsep yang diukur. Pengujian reliabilitas dan validitas instrument dilakukan pada 100 orang masyarakat di kabupaten Bangka. Untuk memperoleh hasil perhitungan yang akurat, proses penghitungan menggunakan komputer, hasilnya sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas

Masri dan Efendi (1995:140), menyatakan bahwa reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu instrumen atau alat pengukur data di dalam mengukur suatu gejala yang sama. Bila suatu instrumen atau alat pengukur data dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsistensi, maka alat tersebut dikatakan handal.

Uji statistik menggunakan metode *Alpha Cronbach* yang membandingkan dan mengukur korelasi antar jawaban responden pada tahap uji coba kuisisioner. Kuisisioner yang reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ atau bila hasil perhitungan mendekati nilai 1,00 maka kuisisioner dapat dikatakan handal. Melalui perhitungan dengan bantuan komputer diperoleh nilai Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Koefisien Reliabilitas

No.	VARIABEL	Cronbach's Alpha
1.	Tangibles (X ₁)	0.733
2.	Reliability (X ₂)	0.636
3.	Responsiveness (X ₃)	0.752
4.	Assurance (X ₄)	0.632
5	Empathy (X ₅)	0.747
6	Kinerja Publik (Y)	0,697

Sumber: Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Hasil Koefisien Reliabilitas (Alpha) yang tertera pada Tabel 4.7, dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan andal, artinya suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data atau mengukur obyek yang telah ditetapkan karena instrumen tersebut sudah tergolong baik dimana koefisien reliabilitas alpha > dari *alpha correctit alpha item correlation* atau suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005).

2. Uji Validitas

Setelah dilakukan perhitungan dengan teknik korelasi “*product moment*” diperoleh koefisien korelasi butir (*r*-hitung) untuk 28 butir instrumen (kuesioner) dengan sampel sebanyak 100 orang ($n = 100$ orang), dengan $\alpha = 0.05$ pada derajat bebas (*df*) 98 didapat nilai *r* tabel 0,197 (Ghozali, 2005), artinya bila *r* hitung < *r* tabel, maka butir

instrumen tersebut tidak valid dan apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir instrumen tersebut dapat digunakan (valid). Dari perhitungan statistik untuk masing-masing variabel, ternyata bahwa r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dikatakan bahwa semua butir kuesioner berpredikat valid. Nilai-nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen setiap variabel, disajikan sebagai berikut:

1. Variabel kinerja *tangible* (X_1)

Hasil perhitungan SPSS 16.0 untuk masing-masing pertanyaan pada variabel kinerja *tangible* ternyata bahwa r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} (0,197), sehingga dapat dikatakan semua butir kuisisioner berpredikat valid. Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel kinerja *tangible* dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2.

Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Variabel Kinerja *Tangible* (X_1)

Nomor Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,239	0,197	Valid
2	0,483	0,197	Valid
3	0,330	0,197	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel kinerja *tangible* (X_1) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh instrumen sebanyak 3 butir pertanyaan valid. Dikatakan valid karena r-hitung lebih besar dari r-tabel

2. Variabel Kinerja *Reliability* (X_2)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel *Reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.3. Hasil perhitungan SPSS 16.0 untuk masing-masing pertanyaan pada variabel kinerja *reliability* ternyata bahwa r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r tabel (0,197), sehingga dapat dikatakan semua butir kuisioner berpredikat valid.

Tabel 4.3

Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Variabel Kinerja *Reliability* (X_2)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,450	0,197	Valid
2	0,425	0,197	Valid
3	0,532	0,197	Valid
4	0,218	0,197	Valid
5	0,349	0,197	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel kinerja *reliability* (X_2) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh instrumen sebanyak 5 butir pertanyaan dikatakan valid. Dikatakan valid karena r-hitung lebih besar dari r-tabel.

3. Variabel Kinerja *Responsiveness* (X_3)

Hasil perhitungan SPSS 16.0 untuk masing-masing pertanyaan pada variabel kinerja *responsiveness* ternyata bahwa r hitung yang diperoleh lebih besar dari r tabel (0,197), sehingga dapat dikatakan semua butir kuisioner berpredikat valid. Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel kinerja *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4

Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Variabel Kinerja *Responsiveness* (X_3)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,453	0,197	Valid
2	0,228	0,197	Valid
3	0,426	0,197	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel kinerja *responsiveness* (X_3) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh instrumen sebanyak 3 butir pertanyaan valid. Dikatakan valid karena r-hitung lebih besar dari r-tabel.

4. Variabel Kinerja *Assurance* (X_4)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel kinerja *assurance* dapat dilihat pada Tabel 4.5. Hasil perhitungan SPSS 16.0 untuk masing-masing pertanyaan pada variabel kinerja *assurance* ternyata bahwa r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r tabel (0,197), sehingga dapat dikatakan semua butir kuisisioner berpredikat valid.

Tabel 4.5.

Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Variabel Kinerja *Assurance* (X_4)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,289	0,197	Valid
2	0,520	0,197	Valid
3	0,634	0,197	Valid
4	0,383	0,197	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 4.5, dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel kinerja *assurance* (X_4) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh instrumen sebanyak 4 butir pertanyaan valid. Dikatakan valid karena r-hitung lebih besar dari r-tabel.

5. Variabel Kinerja *Empathy* (X_5)

Hasil perhitungan SPSS 16.0 untuk masing-masing pertanyaan pada variabel kinerja *empathy* ternyata bahwa r hitung yang diperoleh lebih besar dari r tabel (0,197), sehingga dapat dikatakan semua butir kuisioner berpredikat valid. Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel kinerja *empathy* dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6.

Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Variabel Kinerja *Empathy* (X_5)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,547	0,197	Valid
2	0,583	0,197	Valid
3	0,591	0,197	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 4.6, dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel kinerja *empathy* (X_5) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r -tabel dan seluruh instrumen sebanyak 3 butir pertanyaan dikatakan valid. Bila pertanyaan dinyatakan valid penelitian bisa diteruskan ketahap selanjutnya.

6. Variabel Kinerja Publik (Y)

Hasil perhitungan SPSS 16.0 untuk masing-masing pertanyaan pada variabel kinerja publik ternyata bahwa r hitung yang diperoleh lebih besar dari r tabel (0,197), sehingga dapat dikatakan semua butir kuisisioner berpredikat valid. Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel kinerja publik dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7.
Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Variabel Kinerja Publik (Y)

Nomor Kuesioner	r -hitung	r -tabel	Keterangan
1	0,459	0,197	Valid
2	0,283	0,197	Valid
3	0,251	0,197	Valid
4	0,240	0,197	Valid
5	0,486	0,197	Valid
6	0,342	0,197	Valid

Lanjutan Tabel 4.7.
Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen
Penelitian Variabel Kinerja Publik (Y)

Nomor Kuesioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
7	0,379	0,197	Valid
8	0,304	0,197	Valid
9	0,469	0,197	Valid
10	0,397	0,197	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel kinerja publik (Y) yang diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh instrumen sebanyak 10 butir pertanyaan dikatakan valid. Bila pertanyaan dinyatakan valid penelitian bisa diteruskan ketahap selanjutnya

D. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel yang terdiri dari variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kinerja publik (Y) dan lima variabel bebas (*Independent variable*) yaitu kinerja *tangible* (X1), kinerja *reliability* (X2), kinerja *responsiveness* (X3), kinerja *assurance* (X4) dan kinerja *empathy* (X5). Data hasil penelitian yang disajikan mulai variabel terikat, kemudian dilanjutkan dengan variabel-variabel bebas lainnya.

Jumlah sumber penelitian yang dianalisis berdasarkan kuesioner yang dinyatakan valid dan reliabel sebanyak 28 butir pernyataan. Adapun uraian pendapat responden terhadap variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pendapat responden terhadap variabel kinerja *tangible*

Dimensi *tangible* ditujukan penyediaan fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat komunikasi yang disediakan Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka guna menunjang pelayanan Badan Narkotika Kabupaten. Pendapat responden terhadap dimensi kinerja *tangible* yang diajukan sebanyak 3 pertanyaan kepada 100 responden dengan hasil sebagaimana tercantum pada Tabel 4.8

Tabel 4.8

Rekapitulasi hasil kuisioner dimensi kinerja *tangible*

No	DIMENSI PELAYANAN	Pendapat Responden					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
A	<i>Tangible</i> (keberwujudan)	STS	TS	S	SS	SSS	
1	Badan Narkotika Kabupaten Bangka mempunyai fasilitas fisik seperti gedung, alat presentasi yang cukup memadai	0	3	36	55	6	3,64
2	Ketersediaan sarana informasi seperti brosur, leaflet, buku-buku dan poster tentang narkoba	0	5	15	71	9	3,84
3	Badan Narkotika Kabupaten Bangka mempunyai pegawai yang berpenampilan dan berpakaian rapi	0	2	23	60	15	3,88
	RATA-RATA TANGGAPAN INDIKATOR KINERJA <i>TANGIBLE</i>	0	3,33	24,67	62	10	3,78

Pendapat responden terhadap variabel kinerja *tangible* dapat dilihat pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa pendapat responden tentang pernyataan mengenai mempunyai fasilitas fisik seperti gedung, alat presentasi yang cukup memadai adalah : setuju sebanyak 36%, setuju sekali 55% dan sangat setuju sekali sebanyak 6% dengan rata-rata setuju 3,64. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai ketersediaan sarana informasi seperti brosur, leaflet, buku-buku dan poster tentang narkoba adalah : setuju 15%, sangat setuju 71% dan sangat setuju sekali 9% dengan rata-rata setuju 3,84. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai pegawai yang berpenampilan dan berpakaian rapi adalah : setuju 23%, sangat setuju 60% dan sangat setuju sekali 15% dengan rata-rata setuju 3,88. Di lihat dari data keseluruhan bahwa rata-rata menjawab pertanyaan untuk kinerja *tangible* dengan sangat setuju ada 62% dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada dengan rata-rata 3,78 merasa setuju terhadap kinerja *tangible* pada Badan Narkotika kabupaten Bangka . Data responden dilihat dari tingkat pendidikan maka rata-rata pendidikan SMA, Diploma dan SI yang jawabannya lebih banyak sangat setuju dan sangat setuju sekali yaitu sebesar 55% yang disebabkan pengetahuan mereka juga lebih baik dibandingkan dengan pendidikan yang lain. Dari faktor usia maka jawaban yang paling banyak setuju dan sangat setuju sekali adalah usia 27 – 36 tahun dan usia 16 – 27 tahun sebanyak 67% . Sedangkan dari jenis pekerjaan

maka yang paling banyak setuju dengan pertanyaan yang ada di kuisioner adalah PNS, mahasiswa dan wiraswasta sebanyak 82%.

Dari wawancara mendalam kepada Kepala Pelaksana Harian (Kalakhar) BNK dan Sekretaris BNK didapati jawaban bahwa sarana dan prasarana yang ada pada BNK Bangka belum sepenuhnya memadai karena keterbatasan anggaran dari APBD dan APBN sedangkan mengenai kerapian pegawai sudah sesuai dengan standar yang ada dan ketersediaan sarana informasi seperti buku, leaflet sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Mohammad dalam Suryokusumo (2008) bahkan menyebutkan adanya beberapa kelemahan dalam pelayanan publik yaitu: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan inefisien. Badan Narkotika Kabupaten Bangka yang usianya masih sangat baru hal-hal seperti yang disebutkan diatas hampir semuanya termasuk kelemahan dalam pelayanan publik.

2. Pendapat responden terhadap variabel kinerja *reliability*

Reliability, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dibandingkan dengan 4 dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance*, kinerja *empathy* dan kinerja *tangible*, dimensi ini sering dipersepsi paling penting. Pendapat responden terhadap dimensi kinerja

reability yang diajukan sebanyak 5 pertanyaan kepada 100 responden adalah dengan hasil sebagaimana tercantum pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9

Rekapitulasi hasil kuisioner dimensi kinerja *reability*

NO	DIMENSI PELAYANAN	1	2	3	4	5	
A	Reliability (Keandalan)	STS	TS	S	SS	SSS	Rata-rata
1	Penyampaian informasi kepada masyarakat yang up to date dengan adanya sarana dan peralatan yang lengkap	0	4	14	57	25	3,53
2	BNK memberikan informasi tentang narkoba secara kontinyu dengan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun media elektronik	2	8	24	52	14	3,68
3	Dengan adanya penyuluhan /sosialisasi dan penyebaran informasi tentang narkoba baik media elektronik maupun media cetak membuat pengetahuan berkembang	0	2	11	59	28	4,13
4	Apakah setiap sekolah / kecamatan harus ada relawan anti narkoba/ satgas anti narkoba agar menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelajar maupun masyarakat	0	0	4	61	35	4,31
5	Prosedur permintaan narasumber dari BNK untuk melakukan sosialisasi di sekolah-sekolah maupun LSM cepat dan mudah	0	0	3	58	39	4,36
	RATA-RATA TANGGAPAN INDIKATOR KINERJA <i>RELIABILITY</i>	0,4	2,8	11,2	57,4	28,2	4,0

Pendapat responden terhadap variabel kinerja *reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa pendapat responden tentang pernyataan mengenai penyampaian informasi kepada masyarakat yang up to date dengan adanya sarana dan peralatan yang adalah: setuju 14%, setuju sekali 57% dan sangat setuju sekali 29% dengan rata-rata setuju 3,53. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai BNK memberikan informasi tentang narkoba secara kontinyu dengan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun media elektronik pengetahuan berkembang adalah : setuju 19%, sangat setuju 59% dan sangat setuju sekali 22% dengan rata-rata responden menjawab setuju 3,68. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai dengan adanya penyuluhan /sosialisasi dan penyebaran informasi tentang narkoba baik media elektronik maupun media cetak , adalah : setuju 10 %, sangat setuju 60% dan sangat setuju sekali 30% dengan rata-rata sangat setuju 4,13. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai apakah setiap sekolah / kecamatan harus ada relawan anti narkoba/ satgas anti narkoba agar menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelajar maupun masyarakat sehingga adalah : setuju 4%, sangat setuju 61% dan sangat setuju sekali 35% dengan rata-rata sangat setuju 4,31. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai Prosedur permintaan narasumber dari BNK untuk melakukan sosialisasi di sekolah-sekolah maupun LSM cepat dan mudah adalah : setuju 3%, sangat setuju 58 % dan sangat setuju sekali 39% dengan rata-rata sangat setuju 4,36. Hasil dari analisis kuisioner semua responden menyatakan

setuju bahwa kinerja *reability* pada BNK Bangka dapat meningkatkan kinerja. Di lihat dari data keseluruhan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan untuk kinerja *reability* dengan sangat setuju ada 57,4% dengan rata-rata 4,0 yang artinya responden merasa setuju terhadap kinerja *reability* pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Data responden dilihat dari tingkat pendidikan maka pendidikan rata-rata pendidikan SMA, Diploma dan SI yang jawabannya lebih banyak setuju dengan pertanyaan yang diajukan kepada responden yang disebabkan pengetahuan dan intelektualitas mereka juga lebih baik dibandingkan dengan pendidikan yang lain. Dari faktor usia maka jawaban yang banyak setuju dengan pernyataan di kuisioner adalah usia 27 – 36 tahun dan usia 37 - 46 tahun. Sedangkan dari jenis pekerjaan maka yang jawaban yang banyak setuju, setuju sekali dan sangat setuju sekali adalah PNS, mahasiswa wiraswasta dan IRT.

Dari wawancara mendalam dengan Kepala Pelaksana Harian (Kalakhar) BNK dan Sekretaris BNK didapati jawaban narkoba sangat berbahaya sekali baik pada usia remaja maupun dewasa. Efek narkoba sangat memprihatinkan seperti semakin banyaknya korban penyalahgunaan narkoba yang terus bertambah baik di Lapas, dipanti rehabilitasi maupun yang tidak terungkap kepermukaan. Tingkat kepedulian/pemahaman masyarakat terhadap narkoba ini masih sangat rendah sekali.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Edy (2001). Dimana Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan,

kualitas kinerja pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula variabel kualitas kinerja pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kualitas pelayanan.

3. Pendapat responden terhadap variabel kinerja *responsiveness*

Responsiveness, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Penelitian dimensi kinerja *responsiveness* melalui penyebaran kuisioner terhadap 100 orang responden diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.10

Rekapitulasi hasil kuisioner dimensi kinerja *responsiveness*

NO	DIMENSI PELAYANAN	1	2	3	4	5	
C	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>	STS	TS	S	SS	SSS	Rata-rata
1	Petugas BNK akan cepat tanggap dan memenuhi undangan bila ada permintaan sosialisasi dari Sekolah- sekolah maupun LSM	0	1	13	62	24	4,14
2	Petugas BNK cepat memberikan pelayanan pada saat masyarakat membutuhkan informasi seperti bagi korban penyalahgunaan narkoba yang akan direhabilitasi	0	1	25	55	19	3,92

Tabel 4.10
Rekapitulasi hasil kuisisioner dimensi kinerja *responsiveness* (lanjutan)

NO	DIMENSI PELAYANAN	1	2	3	4	5	
C	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>	STS	TS	S	SS	SSS	Rata-rata
3	Informasi yang diperlukan masyarakat cepat diberikan dengan jelas dan mudah dimengerti sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat	0	0	17	53	30	4,13
	RATA-RATA TANGGAPAN INDIKATOR KINERJA <i>RELIABILITY</i>	0	0,67	18,3	56,7	24,3	4,06

Pendapat responden tentang pernyataan mengenai Petugas BNK akan cepat tanggap dan memenuhi undangan bila ada permintaan sosialisasi dari Sekolah-sekolah maupun LSM sehingga responsivitas dapat ditingkatkan adalah : setuju 13%, sangat setuju 62% dan sangat setuju sekali 24% dengan rata-rata responden sangat setuju dengan angka 4,14. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai petugas BNK cepat memberikan pelayanan pada saat masyarakat membutuhkan informasi seperti bagi korban penyalahgunaan narkoba yang akan direhabilitasi adalah setuju 26%, setuju sekali 56% dan sangat setuju sekali 18% dengan rata-rata responden setuju dengan angka 3,92 . Pendapat responden tentang pernyataan mengenai Informasi yang diperlukan masyarakat cepat diberikan dengan jelas dan mudah dimengerti sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat adalah: setuju 25%, setuju sekali 55% dan sangat setuju sekali 19% dengan rata-rata responden sangat setuju dengan angka 4,13. Dari pertanyaan tentang

kinerja *reability* rata-rata responden menjawab dengan sangat setuju dengan angka 4,06, yang artinya responden menyatakan sangat setuju dengan kinerja *reability* pada badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Data responden dilihat dari tingkat pendidikan maka pendidikan rata-rata pendidikan SMA, Diploma dan SI yang jawabannya lebih banyak setuju dengan pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 65% yang disebabkan pengetahuan dan intelektualitas serta pola pikir mereka juga lebih baik dibandingkan dengan pendidikan yang lain. Dari faktor usia maka jawaban yang banyak setuju dengan pernyataan di kuisioner adalah usia 27 – 36 tahun dan usia 37 - 46 tahun. Sedangkan dari jenis pekerjaan maka yang jawaban yang banyak setuju, setuju sekali dan sangat setuju sekali adalah PNS, mahasiswa wiraswasta dan IRT.

Dari wawancara mendalam kepada Kepala Pelaksana Harian (Kalakhar) BNK dan Sekretaris BNK didapati jawaban belum maksimal karena luas daerah/ jumlah penduduk dan ketersediaan sarana dan prasarana dan SDM sangat kurang. Untuk operasional sehari-hari belum dapat di lakukan secara maksimal dan juga kurangnya tenaga yang berlatar belakang pendidikan yang sesuai dengan kompetensi sehingga sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), *responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen

menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

4. Pendapat responden terhadap variabel kinerja *assurance*

Assurance, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. Adapun indikator-indikatornya adalah dengan adanya kejelasan mengenai mekanisme layanan. Dimensi kinerja *assurance* yang ditujukan kepada 100 orang responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4.11

Rekapitulasi hasil kuisisioner dimensi kinerja *assurance*

NO	DIMENSI PELAYANAN	1	2	3	4	5	
D	<i>Assurance (Kepercayaan)</i>	STS	TS	S	SS	SSS	Rata-rata
1	Pegawai BNK mampu menjawab pertanyaan masyarakat tentang narkoba	0	1	12	66	21	4,07
2	Sosialisasi tentang narkoba harus dilakukan secara terus menerus secara jujur dan dapat dipercaya.	0	0	3	60	37	4,34
3	Jaminan keamanan/kerahasiaan apabila ada masyarakat yang melaporkan keluarga/masyarakat untuk direhabilitasi sesuai dengan prinsip administrasi	0	0	6	65	29	4,23
4	Jaminan keamanan/kerahasiaan apabila ada masyarakat yang melaporkan keluarga/ masyarakat pengedar atau pengguna narkoba sesuai dengan prinsip administrasi	0	0	20	50	30	4,1
	RATA-RATA TANGGAPAN INDIKATOR KINERJA <i>ASSURANCE</i>	0	0,25	10,25	60,25	29,25	4,18

Pendapat responden tentang pernyataan mengenai Pegawai BNK mampu menjawab pertanyaan masyarakat tentang narkoba sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan adalah : setuju 12%, sangat setuju 64% dan sangat setuju sekali 24% dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju 4,07. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai Sosialisasi tentang narkoba harus dilakukan secara terus menerus secara jujur dan dapat dipercaya sehingga program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat adalah : setuju 3%, setuju sekali 59% dan sangat setuju sekali 38% dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju 4,34 . Pendapat responden tentang pernyataan Jaminan keamanan/ kerahasiaan apabila ada masyarakat yang melaporkan keluarga/masyarakat untuk direhabilitasi sesuai dengan prinsip administrasi (responsibilitas) adalah: setuju 5%, setuju sekali 65% dan sangat setuju sekali 30% dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju 4,23 . Pendapat responden tentang pernyataan Jaminan keamanan/ kerahasiaan apabila ada masyarakat yang melaporkan keluarga/ masyarakat pengedar atau pengguna narkoba sesuai dengan prinsip administrasi (responsibilitas) adalah : 18% setuju, 51% setuju sekali dan 31% sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab setuju sekali 4,1 . Dari pertanyaan tentang *assurance* rata-rata responden menjawab dengan dengan angka 4,18, yang artinya responden menyatakan sangat setuju terhadap kinerja *assurance* pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Data responden dilihat dari tingkat pendidikan maka rata-rata pendidikan SMA, Diploma dan SI yang jawabannya lebih banyak setuju

dan setuju sekali yaitu sebesar 77% yang disebabkan pengetahuan dan pola pikir mereka juga lebih baik dibandingkan dengan pendidikan yang lain. Dari faktor usia maka jawaban yang paling banyak setuju dan sangat setuju adalah adalah usia 27 – 36 tahun ,usia 37 - 46 tahun dan usia 16 – 27 tahun sebanyak 85%. Sedangkan dari jenis pekerjaan maka yang paling banyak setuju dengan pertanyaan yang ada di kuisisioner adalah mahasiswa PNS, dan wiraswasta sebanyak 72%

Dari wawancara mendalam kepada Kepala Pelaksana Harian (Kalakhar) BNK dan Sekretaris BNK didapati jawaban supaya masyarakat akan lebih paham akan bahaya narkoba yang bisa mengancam siapa saja tanpa memandang strata. Pada aplikasinya kepedulian masyarakat terhadap lingkungan sekitarnya masih perlu ditingkatkan untuk mencegah bahaya penyalahgunaan narkoba yang semakin marak dikalangan generasi muda. Badan Narkotika Kabupaten Bangka yang bekerja sama dengan pihak terkait seperti kepolisian dan kejaksaan lebih memfokuskan kepada upaya pencegahan guna meminimalisir pengguna bertambah terus. Salah satu caranya adalah dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan para pelajar untuk mengenal narkoba dan efek yang akan ditimbulkan bila menyalahgunakannya. Dan sosialisasi ini harus dilakukan secara terus menerus secara jujur dan dapat dipercaya sehingga program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat tercapai. Disamping itu juga pihak kepolisian dan kejaksaan juga banyak melakukan penindakan untuk pengguna dan pengedar yang tertangkap tangan menggunakan narkoba.

5. Pendapat responden terhadap variabel kinerja *empathy*

Empathy, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat (konsumen). Dalam konteks ini, indikator yang dilihat adalah adanya sikap petugas yang sopan, penuh senyum, penuh kesabaran selama pelayanan berlangsung. Pendapat responden terhadap dimensi kinerja *empathy* yang diajukan sebanyak 3 pertanyaan kepada 100 responden dengan hasil sebagaimana tercantum pada tabel 4.12 berikut.

Tabel 4.12.

Rekapitulasi hasil kuisioner dimensi kinerja *empathy*

NO	DIMENSI PELAYANAN	1	2	3	4	5	
E	<i>Empathy (Empati)</i>	STS	TS	S	SS	SSS	Rata-rata
1	Pegawai yang memberikan penyuluhan sopan, supel dan tidak membosankan	0	0	12	62	26	4,14
2	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sabar dan simpatik	0	0	14	64	22	4,08
3	Perhatian tulus pegawai BNK terhadap masyarakat yang melaporkan anggota keluarga yang terkena narkoba tanpa membedakan latar belakangnya	0	0	16	58	26	4,1
	RATA-RATA TANGGAPAN INDIKATOR KINERJA <i>EMPATHY</i>	0	0	14	61,3	24,7	4,1

Pendapat responden tentang pernyataan mengenai Pegawai yang memberikan penyuluhan sopan, supel dan tidak membosankan sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan adalah setuju 13%, setuju sekali 60% dan sangat setuju sekali 27% dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju 4,14. Pendapat responden tentang pernyataan Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sabar dan simpatik sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan (produktivitas) adalah 11% responden menyatakan setuju, 63% responden menyatakan setuju sekali dan 26% responden menyatakan sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju 4,08. Pendapat responden tentang pernyataan Perhatian tulus pegawai BNK terhadap masyarakat yang melaporkan anggota keluarga yang terkena narkoba tanpa membedakan latar belakangnya sesuai dengan tanggung jawab adalah 13% menyatakan setuju, 59% menyatakan setuju sekali dan 28% menyatakan sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju 4,1 .

Di lihat dari data keseluruhan bahwa rata-rata menjawab pertanyaan untuk kinerja *empathy* dengan sangat setuju ada 61,3% dengan rata-rata 4,1, yang artinya responden menyatakan sangat setuju terhadap kinerja *empathy* pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Data responden dilihat dari tingkat pendidikan maka rata-rata pendidikan SMA, Diploma dan SI yang jawabannya lebih banyak setuju dan setuju sekali yaitu sebesar 80% yang disebabkan pengetahuan dan pola pikir mereka juga lebih baik dibandingkan dengan pendidikan yang lain. Dari faktor usia maka jawaban yang paling banyak setuju dan

sangat setuju adalah adalah usia 27 – 36 tahun ,usia 37 - 46 tahun dan usia 16 – 27 tahun sebanyak 78%. Sedangkan dari jenis pekerjaan maka yang paling banyak setuju dengan pertanyaan yang ada di kuisisioner adalah mahasiswa PNS, dan wiraswasta sebanyak 81%

Dari wawancara mendalam kepada Kepala Pelaksana Harian (Kalakhar) BNK dan Sekretaris BNK didapati jawaban karena tanpa adanya bantuan dari elemen lain seperti kepolisian, kejaksaan dan instansi yang terkait mustahil upaya penanggulangan bahaya narkoba ini akan berhasil diberantas. Pelayanan yang diberikan tentang sosialisasi, prosedur rehabilitasi dan lain sebagainya mudah dipahami oleh masyarakat sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan. Metode yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.

6. Pendapat responden terhadap variabel kinerja publik

Indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 2009) yaitu sebagai berikut Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Pendapat responden terhadap variabel kinerja publik yang diajukan sebanyak 10 pertanyaan kepada 100 responden dengan hasil sebagaimana tercantum pada Tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13

Rekapitulasi hasil kuisioner variabel kinerja publik

N O	KINERJA PUBLIK	1	2	3	4	5	Rata -rata
1	Apakah produktivitas pegawai BNK perlu ditingkatkan supaya unsur-unsur pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal	1	0	5	61	33	4,25
2	Apakah produktivitas yang dihasilkan harus sesuai dengan unsur-unsur pelayanan	0	5	25	47	23	3,88
3	Kualitas layanan yang diberikan BNK sudah sesuai dan mempunyai pengaruh yang positif dan sudah mencakup semua lapisan masyarakat	0	2	15	61	22	4,33
4	Kualitas layanan yang diberikan BNK kepada masyarakat tentang penyalahgunaan narkoba harus ditingkatkan	0	0	19	49	32	4,13
5	Apakah program yang telah dilaksanakan BNK sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai narkoba	0	0	31	48	21	3,90
6	Apakah program yang sudah dilaksanakan ini memberi manfaat kepada masyarakat	0	0	26	56	18	3,92
7	Apakah pelaksanaan kegiatan BNK dalam pencegahan dan penanggulangan narkoba sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan pemerintah	0	2	31	50	17	3,82
8	Apakah pelaksanaan kegiatan BNK dalam pencegahan dan penanggulangan narkoba sudah ada peningkatan Responsibilitas dari masyarakat.	0	0	20	59	21	4,01

Tabel 4.13
Rekapitulasi hasil kuisioner variabel kinerja publik (lanjutan)

N O	KINERJA PUBLIK	1	2	3	4	5	Rata -rata
9	Apakah akuntabilitas harus ditingkatkan supaya BNK dapat meningkatkan kinerja terhadap publik	0	0	14	61	25	4,11
10	Peningkatan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja publik	0	1	5	64	30	4,23
	RATA-RATA TANGGAPAN	0,1	1	19,	55,6	24,2	4,05

Pendapat responden tentang pernyataan mengenai apakah produktivitas pegawai BNK perlu ditingkatkan supaya unsur-unsur pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal adalah 5% responden menyatakan setuju 5%, setuju sekali 61%, sangat setuju sekali 33% dan sangat tidak setuju 1% dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju dengan skor 4,25. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai apakah produktivitas yang dihasilkan harus sesuai dengan unsur-unsur pelayanan adalah tidak setuju 5%, setuju 25%, setuju sekali 47% dan sangat setuju sekali 23% dengan rata-rata responden menjawab setuju dengan skor 3,88 . Pendapat responden tentang pernyataan mengenai kualitas layanan yang diberikan BNK sudah sesuai dan mempunyai pengaruh yang positif dan sudah mencakup semua lapisan masyarakat adalah 2% responden menyatakan tidak setuju, 15% responden menyatakan setuju, 61% responden menyatakan setuju sekali

dan 22% responden menyatakan sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju dengan skor 4,33. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai kualitas layanan yang diberikan BNK kepada masyarakat tentang penyalahgunaan narkoba harus ditingkatkan adalah 19% responden menyatakan setuju, 49% responden menyatakan setuju sekali dan 32% responden menyatakan sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju dengan skor 4,13.

Pendapat responden tentang pernyataan mengenai apakah program yang telah dilaksanakan BNK sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai narkoba adalah 31% setuju, 48% setuju sekali dan 21% sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab setuju 3,90. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai apakah program yang sudah dilaksanakan ini memberi manfaat kepada masyarakat adalah 26% responden menyatakan setuju, 56% responden menyatakan sangat setuju dan 18% responden menyatakan sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab setuju dengan skor 3,92. Pendapat responden tentang pernyataan mengenai apakah pelaksanaan kegiatan BNK dalam pencegahan dan penanggulangan narkoba sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan pemerintah adalah 2% responden tidak setuju, 31% responden setuju, 50% responden sangat setuju dan 17% responden sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab setuju dengan skor 3,82.

Pendapat responden tentang pernyataan pelaksanaan kegiatan BNK dalam pencegahan dan penanggulangan narkoba sudah ada peningkatan Responsibilitas dari masyarakat adalah setuju 20%, setuju sekali 59% dan sangat setuju sekali 21% dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju dengan skor 4,01. Pendapat responden tentang pernyataan apakah akuntabilitas harus ditingkatkan supaya BNK dapat meningkatkan kinerja terhadap publik adalah 14% responden menyatakan setuju, 61% responden menyatakan sangat setuju dan 25% responden menyatakan sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju dengan skor 4,11. Pendapat responden tentang pernyataan Peningkatan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja publik adalah 1% responden menyatakan tidak setuju, 5% responden menyatakan setuju, 64% responden menyatakan sangat setuju dan 30% responden menyatakan sangat setuju sekali dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju dengan 4,23.

Di lihat dari data keseluruhan bahwa rata-rata menjawab pertanyaan untuk kinerja publik dengan sangat setuju ada 55,6% dan yang menjawab sangat tidak setuju ada 0,1% dengan rata-rata responden menjawab sangat setuju dengan skor 4,05. Data responden dilihat dari tingkat pendidikan maka pendidikan rata-rata pendidikan SMA, Diploma dan SI yang jawabannya lebih banyak setuju dengan pertanyaan yang diajukan kepada responden. Dari faktor usia maka jawaban yang banyak setuju dengan pernyataan di kuisioner adalah usia 27 – 36 tahun dan usia 37 - 46 tahun. Sedangkan dari jenis pekerjaan

maka yang jawaban yang banyak setuju, setuju sekali dan sangat setuju sekali adalah PNS, mahasiswa wiraswasta dan IRT.

Dari wawancara mendalam kepada Kepala Pelaksana Harian (Kalakhar) BNK dan Sekretaris BNK didapati jawaban bahwa produktivitas harus ditingkatkan dengan cara dibutuhkan banyak pelatihan/ diklat dan reward atau tunjangan yang proporsional agar kualitas dan kuantitas SDM sesuai dengan kompetensi. Kualitas layanan juga harus ditingkatkan dengan cara menyediakan sarana dan prasarana dan materi pendukung lainnya. Untuk penambahan program dan penuntasan program lebih cepat maka perlu peningkatan anggaran agar upaya program Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN) sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Pertanyaan tentang akuntabilitas yang dapat meningkatkan kinerja terhadap publik didapati jawaban pelayanan sesuai dengan kinerja sehingga publik puas dan dengan pelayanan sesuai dengan diinginkan sehingga pandangan masyarakat akan kinerja juga positif.

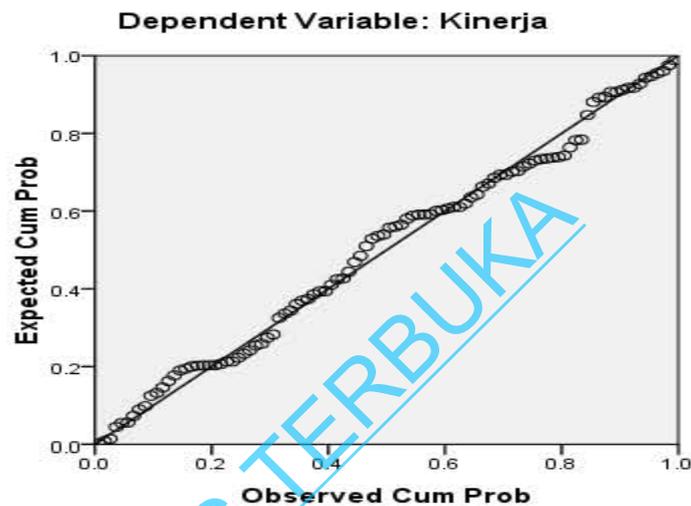
3. Pengujian Asumsi Klasik

1) Persyaratan Normalitas Data

Pengujian normalitas data, dilakukan dengan dua cara yaitu dibuat histogram untuk distribusi *standardized residual*, dan dibuat grafik *Normal Probability Plot* pada setiap model. Untuk memperoleh

hasil yang akurat, penghitungan dilakukan dengan program SPSS Versi 16, hasilnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Gambar 4.8. Normalitas

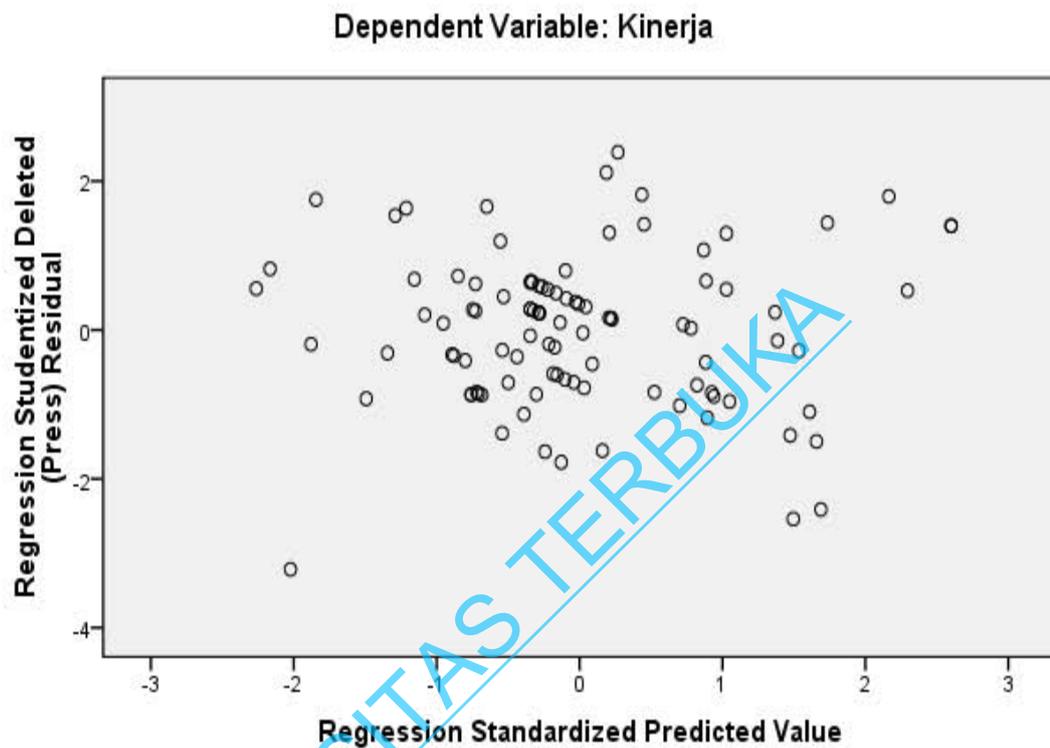
Gambar *Normal Probability* memperlihatkan bahwa sebaran data pada chart tersebut terdapat korelasi yang kuat antara *Expected Cumulative Probability* dengan *Observed Cumulative Probability*. Datanya tersebar disekitar garis lurus (garis diagonal) dan dengan arah yang mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan normal dan model regresi layak dipakai dan memenuhi persyaratan normalitas.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dasar pengambilan keputusan adalah jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Model regresi yang baik tidak terjadi heterokedastisitas, jika terdapat pola tertentu yaitu titik-titiknya membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka indikasinya terdapat heterokedastisitas dan jika tidak terdapat pola yang jelas, yaitu titik-titiknya menyebar, indikasinya tidak terdapat masalah heterokedastisitas. Pengujian ini digunakan untuk mengecek apakah sebaran data Y bersifat random untuk setiap nilai variabel X . Untuk keperluan pengujian tersebut dibuat *Partial Regression Plot* Diagram antara *predicted value* dengan residual, hasilnya dapat dikemukakan sebagai berikut:

Scatterplot



Sumber: Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Gambar 4.9. Partial Regression Plot

Berdasarkan gambar di atas memperlihatkan bahwa data terpencair disekitar angka 0 (0 pada sumbu Y), dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Dengan demikian, data tersebut dapat dikatakan bersifat Homoskedastisitas dan memenuhi persyaratan untuk analisa regresi.

3) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang diuji benar-benar bebas. Cara yang digunakan adalah dengan menghitung tolerance dan VIF. Dari hasil perhitungan komputer diperoleh nilai Tolerance dan nilai VIF untuk masing-masing tahapan penelitian, peneliti kemukakan sebagai berikut ini :

Tabel 4.14.

Rekapitulasi Nilai Tolerance dan Nilai VIF
Untuk Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
1	Kinerja <i>tangible</i> (X_1)	0,723	1,384
2	Kinerja <i>reliability</i> (X_2)	0,742	1,347
3	Kinerja <i>responsiveness</i> (X_3)	0,741	1,350
4	Kinerja <i>assurance</i> (X_4)	0,694	1,441
5	Kinerja <i>empathy</i> (X_5)	0,658	1,519

Sumber : Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Diketahui bahwa nilai *tolerance* mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas kinerja *tangible* (X_1), kinerja *reliability* (X_2), kinerja *responsiveness* (X_3) kinerja *assurance* (X_4) dan kinerja *empathy* (X_5), atau data dikatakan tidak terjadi multikolinieritas .

Demikian juga dengan nilai VIF, ternyata nilai VIF yang diperoleh < 10 , maka dapat dikatakan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel bebas variabel bebas kinerja *tangible* (X_1), kinerja *reliability* (X_2), kinerja *responsiveness* (X_3) kinerja *assurance* (X_4) dan kinerja *empathy* (X_5). Dengan demikian model garis regresi berganda yang digunakan untuk variabel bebas variabel bebas kinerja *Tangible* (X_1), kinerja *Reliability* (X_2), kinerja *Responsiveness* (X_3) kinerja *Assurance* (X_4) dan kinerja *Empathy* (X_5), terhadap variabel terikat kinerja publik (Y) telah sesuai.

E. Analisis Data

1. Persamaan Regresi

Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan komputer, diperoleh nilai persamaan regresi linear berganda antara variabel bebas X , yaitu kinerja *tangible* (X_1), kinerja *reliability* (X_2), kinerja *responsiveness* (X_3), kinerja *assurance* (X_4) dan kinerja *empathy* (X_5) sedangkan variabel terikat yaitu nilai dari kinerja publik (Y). Untuk lebih jelasnya nilai-nilai dari koefisien masing-masing variabel dapat dilihat dalam Tabel 4.15.

Tabel 4.15
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.664 ^a	.441	.412	2.787	1.947

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kinerja

Model summary tersebut diatas dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,664 menunjukkan hubungan yang erat antara kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,441 atau 44,1% menunjukkan bahwa kinerja publik (Y) yang dipengaruhi oleh dimensi kinerja *tangibles*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* yang diberikan oleh BNK Bangka . Ini sesuai dengan Tabel 4.16 dibawah ini.

Tabel 4.16.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1(Constant)	11.491	3.619				3.175
Tangible	.141	.234	.055	.605	.547	.723	1.384
Reliability	.314	.147	.190	2.129	.036	.742	1.347
Responsiveness	.190	.225	.076	.845	.400	.741	1.350
Assurance	.422	.202	.193	2.083	.040	.694	1.441
Emphaty	.906	.230	.375	3.944	.000	.658	1.519

a. Dependent Variable:

Kinerja

Sumber : Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Dari tabel koefisien tersebut di atas, maka nilai persamaan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \square$$

$$Y = 11.491 + 0.141 X_1 + 0.314 X_2 + 0.190 X_3 + 0,422 X_4 + 0.906 X_5 \square$$

$$(0.002) \quad (0.547) \quad (0.036) \quad (0.400) \quad (0,040) \quad (0,000)$$

Angka-angka yang terdapat di dalam kurung adalah merupakan besarnya nilai signifikan dari masing-masing variabel bebas dimana koefisien regresi $< \alpha$ (0,05) berarti berpengaruh signifikan variabel yaitu variabel kinerja *reliability* (X_2), kinerja *assurance* (X_4) dan kinerja *empathy* (X_5) nilainya adalah positif, artinya hubungan tersebut dengan kinerja publik (Y) adalah searah, sehingga apabila variabel-variabel bebas tersebut mengalami kenaikan, maka nilai variabel terikat juga akan mengalami kenaikan atau sebaliknya.

Sedangkan nilai intersep dan nilai koefisien dari masing-masing variabel diantaranya variabel kinerja *tangibles* (X_1), kinerja *reliability* (X_2) kinerja *responsiveness* (X_3), kinerja *assurance* (X_4) dan kinerja *empathy* (X_5) dan kinerja publik (Y) dalam persamaan tersebut di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Intersep : 11,491 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel kinerja *tangible* (X_1), kinerja *reliability* (X_2), kinerja *responsiveness* (X_3), kinerja *assurance* (X_4) dan kinerja *empathy* (X_5) maka kinerja Badan Narkotika Kabupaten Bangka adalah 11,491 satuan .

- 2) Untuk variabel kinerja *tangible* (X_1): 0,141 artinya apabila variabel kinerja *tangible* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja publik (Y) sebesar 0,141 satuan.
- 3) Untuk variabel kinerja *reliability* (X_2) : 0,314 artinya apabila variabel kinerja *reliability* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja publik (Y) sebesar 0,314 satuan.
- 4) Untuk kinerja *responsiveness* (X_3) : 0,190 artinya apabila variabel kinerja *responsiveness* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja publik (Y) sebesar 0,190 satuan.
- 5) Untuk kinerja *assurance* (X_4) : 0,422 artinya apabila variabel kinerja *assurance* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja publik (Y) sebesar 0,422 satuan.
- 6) Untuk kinerja *empathy* (X_5) : 0,906 artinya apabila variabel kinerja *empathy* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja publik (Y) sebesar 0,906 satuan.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial (uji t) dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individual variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Dan pengujian secara simultan (uji F) dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Pengujian dilakukan terhadap masing-masing hipotesis dengan urutan langkah sebagai berikut :

- a. Uji t untuk variabel kinerja *tangible*
- b. Uji t untuk variabel kinerja *reliability*
- c. Uji t untuk variabel kinerja *responsiveness*
- d. Uji t untuk variabel kinerja *assurance*
- e. Uji t untuk variabel kinerja *empathy*
- f. Uji F untuk variabel secara simultan/bersama-sama

Adapun uji untuk masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut :

- a. Uji t untuk variabel kinerja *tangible*

Uji t untuk b_1 dilakukan untuk menguji hipotesa pertama, yaitu :

$H_0 : b_1 = 0$: tidak terdapat pengaruh kinerja *tangible* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

$H_1 : b_1 \neq 0$: terdapat pengaruh kinerja *tangible* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Jika nilai $sign < 0,05$, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.16 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,605 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada $\alpha (0.05)$ sebesar 1,98447. Dengan demikian $t_{hitung} (0,605) < t_{tabel} (1,98447)$, sehingga jelas H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa

tangible tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika kabupaten Bangka. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Jayarama & Chellilah(2012) dan Sitorus (2009) dimana kinerja *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dimana penelitian yang dilakukan Sitorus mengambil lokus pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai dan penelitian yang dilakukan Jayarama & Chellilah mengambil lokus pada pelayanan Bank pada sektor pelayanan Malaysia.

Pengujian uji t adalah pemahaman tentang hubungan kondisional secara parsial variabel kinerja *tangible* terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika kabupaten Bangka. Substansinya, bila dimensi kinerja *tangible* menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Dengan kata lain apabila semakin baik Badan Narkotika Kabupaten Bangka mengelola variabel kinerja *tangible*, maka kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka akan semakin meningkat. Sesuai dengan wawancara mendalam dengan Kalakhar dan Sekretaris BNK Bangka dimana dimensi kinerja *tangible* memang sangat kurang sekali sarana dan prasarana yang dimiliki karena dana APBD dan APBN sangat terbatas sekali.

b. Uji t untuk variabel kinerja *reliability*

Uji t untuk b_2 dilakukan untuk menguji hipotesa kedua, yaitu :

$H_0 : b_2 = 0$: tidak terdapat pengaruh kinerja *reliability* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

$H_1 : b_2 \neq 0$: terdapat pengaruh kinerja *reliability* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Jika nilai $sign < 0,05$, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil perhitungan pada tabel 4.16, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,129 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada $\alpha (0,05)$ sebesar 1,98447. Dengan demikian $t_{hitung} (2,129) > t_{tabel} (1,98447)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kinerja *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika kabupaten Bangka. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan Sitorus (2009) dimana kinerja *reability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Edy (2001). Dimana Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas kinerja pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula variabel kualitas kinerja pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kualitas pelayanan

Variabel kinerja *reliability* yang ditunjukkan oleh pegawai Badan Narkotika Kabupaten Bangka mempunyai pengaruh yang signifikan dimana menurut pendapat para responden kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan maka akan

membuat sinergitas kinerja institusi/ kelembagaan Badan Narkotika Kabupaten Bangka meningkat.

c. Uji t untuk variabel kinerja *responsiveness*

Uji t untuk b_3 dilakukan untuk menguji hipotesa ketiga, yaitu :

$H_0 : b_3 = 0$: tidak terdapat pengaruh kinerja *responsiveness* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

$H_1 : b_3 \neq 0$: terdapat pengaruh pengaruh kinerja *responsiveness* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

Jika nilai $sign < 0,05$, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil perhitungan pada tabel 4.16, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,845 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada $\alpha (0,05)$ sebesar 1,98447. Dengan demikian $t_{hitung} (0,845) > t_{tabel} (1,98447)$, sehingga jelas H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kinerja *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Sitorus (2009) dimana *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dimana penelitian yang dilakukan Sitorus mengambil lokasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai dimana responden yang dipakai adalah masyarakat yang

menerima layanan perizinan di kota Dumai yang tersebar di Kecamatan atau Kelurahan.

Pengukuran uji t adalah pemahaman tentang hubungan kondisional secara parsial variabel kinerja *responsiveness* terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka Substansinya, bila variabel kinerja *responsiveness* yang ditunjukkan oleh pegawai baik maka akan membuat sinergitas kinerja institusi/ kelembagaan pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka meningkat.

d. Uji t untuk variabel kinerja *assurance*

Uji t untuk b_3 dilakukan untuk menguji hipotesa keempat, yaitu :

$H_0 : b_3 = 0$: tidak terdapat pengaruh kinerja *assurance* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

$H_1 : b_3 \neq 0$: terdapat pengaruh pengaruh kinerja *assurance* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

Jika nilai $sign < 0,05$, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil perhitungan pada tabel 4.16, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,083 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada $\alpha (0,05)$ sebesar 1,98447. Dengan demikian $t_{hitung} (2,083) > t_{tabel} (1,98447)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kinerja *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika

kabupaten Bangka. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan Sitorus (2009) dimana *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. *Assurance* (jaminan) yang harus dipegang terus pada orang yang berurusan seperti waktu pelayanan kapan selesai sulit diprediksi.

Pengukuran uji t adalah pemahaman tentang hubungan kondisional secara parsial variabel variabel kinerja *assurance* terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika kabupaten Bangka. Substansinya, bila variabel kinerja *assurance* yang ditunjukkan oleh pegawai baik maka akan membuat sinergitas kinerja institusi/ kelembagaan pada Badan Narkotika kabupaten Bangka meningkat.

e. Uji t untuk variabel kinerja *empathy*

Uji t untuk b_3 dilakukan untuk menguji hipotesa kelima, yaitu :

$H_0 : b_3 = 0$: tidak terdapat pengaruh kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

$H_1 : b_3 \neq 0$: terdapat pengaruh pengaruh kinerja *empathy* terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka

Jika nilai $sign < 0,05$, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil perhitungan pada tabel 4.16, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,944 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada $\alpha (0,05)$ sebesar 1,98447. Dengan demikian $t_{hitung} (3,944) > t_{tabel}$

(1,98447), sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kinerja *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika kabupaten Bangka. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan Sitorus (2009) dan Wayan (2009) dimana *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan

Pengukuran uji t adalah pemahaman tentang hubungan kondisional secara parsial variabel kinerja *empathy* terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Substansinya, bila variabel kinerja *empathy* yang ditunjukkan oleh pegawai baik maka akan membuat sinergitas kinerja institusi/ kelembagaan pada Badan Narkotika kabupaten Bangka meningkat.

f. Uji F untuk variabel secara simultan/bersama-sama

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesa kelima, yaitu :

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$: tidak terdapat pengaruh variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* secara bersama-sama terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 = 0$ terdapat pengaruh variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* secara bersama-sama terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Jika nilai $sign < 0,05$, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan membandingkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka keputusannya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.17 sebagai berikut:

Tabel 4.17.

F Hitung Variabel kinerja *tangible* (X_1), kinerja *reliability* (X_2) kinerja *responsiveness* (X_3), kinerja *assurance* (X_4) dan kinerja *Empathy* (X_5) secara bersama-sama terhadap Kinerja Publik(Y)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576.707	5	115.341	14.851	.000 ^a
	Residual	730.043	94	7.766		
	Total	1306.750	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil penelitian 2012 (data diolah)

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan program SPSS Versi 16 diperoleh nilai F_{hitung} 14.851 seperti terlihat pada tabel 4.16. Sedangkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 5 dan penyebut 94 pada α (0,05) sebesar 2,310.

Dengan demikian F_{hitung} (14,851) $>$ F_{tabel} (2,310), sehingga jelas H_0 ditolak an H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Sitorus (2009) dan Swart (2007) yang menyatakan bahwa semua variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memberikan kontribusi yang signifikan kualitas pelayanan. Juga sesuai dengan penelitian Edy (2001) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas kinerja pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula variabel kualitas kinerja pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kualitas pelayanan

Pengukuran uji F untuk mengetahui tentang hubungan kondisional variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* secara bersama-sama terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Dalam konteks ini, bila kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* yang ditunjukkan pegawai tinggi dalam melaksanakan setiap tugas secara baik maka akan membuat kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka meningkat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan kondisional antara variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* dengan kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka meningkat. Dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dalam melaksanakan kebijakan tentang pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba sehingga memandang betapa pentingnya peranan Badan Narkotika Kabupaten

Bangka untuk memberikan informasi mengenai narkoba yang sudah sangat membahayakan kelangsungan hidup bangsa.

3. Hasil Uji Sensitivitas (*Standardized Beta Coefficient*)

Analisis sensitivitas dilakukan untuk melihat kepekaan variabel bebas terhadap perubahan yang terjadi pada variabel terikat. Dari hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 16.0, nilai *Beta Coefficients* pada penelitian ini disajikan pada tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.18. Rekapitulasi Nilai *Beta Coefficients*

No	Variabel	<i>Beta Coefficient</i>
1.	Kinerja <i>tangible</i> (X_1) terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka (Y)	0,055
2.	Kinerja <i>reliability</i> (X_2) terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka (Y)	0,190
3.	Kinerja <i>responsiveness</i> (X_3) terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka (Y)	0,076
4.	Kinerja <i>assurance</i> (X_4) terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka (Y)	0,193
5.	Kinerja <i>empathy</i> (X_5) terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka (Y)	0,375

Nilai *Beta coefficient* untuk variabel kinerja *tangible* adalah sebesar 0,055, variabel kinerja *reliability* 0,190, variabel kinerja *responsiveness* sebesar 0,076, variabel kinerja Assurance sebesar 0,193 sedangkan variabel kinerja *empathy* sebesar 0,375. Dari tabel diatas ini menunjukkan bahwa variabel kinerja *empathy* yang memiliki nilai tertinggi jika dibandingkan dengan variabel kinerja *tangible*, kinerja

reliability, kinerja *responsiveness* dan kinerja *assurance*. Dari angka ini dapat disimpulkan bahwa kinerja *empathy* lebih menentukan dalam mempengaruhi kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka, atau dengan kata lain pengaruh variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen adalah variabel kinerja *empathy*.

5. Pengaruh variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Secara statistik yang diperoleh hasil perhitungan dan pembahasan didapatkan hasil bahwa secara simultan variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* berpengaruh terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka dan secara parsial variabel kinerja *reliability*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* yang berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka baik diuji dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dan dengan menuji nilai sig pada output SPSS.

Variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* berpengaruh terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka secara simultan. Secara parsial variabel kinerja *reliability*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* yang berpengaruh terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Hal ini menjelaskan bahwa variabel kinerja *reliability*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Sedangkan variabel kinerja *tangible* dan

kinerja *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Secara umum, semua variabel kinerja *tangible*, kinerja *reliability*, kinerja *responsiveness*, kinerja *assurance* dan kinerja *empathy* perlu ditingkatkan dalam upaya meningkatkan kinerja publik.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap Kinerja Publik Pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel kinerja *tangible* terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. *Tangible* yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi yang digunakan. Dimana sarana dan prasarana yang dimiliki BNK Bangka pada saat ini sangat terbatas sekali dan ketersediaan sarana informasi dirasa masih kurang.
2. Terdapat pengaruh signifikan variabel kinerja *reliability* terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. *Reability* berupa kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Informasi tentang bahaya narkoba dilakukan melalui sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dan juga melalui media cetak maupun media elektronik dirasakan mempunyai manfaat yang sangat penting dalam upaya Pencegahan Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN)
3. Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kinerja *responsiveness* terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

Kemampuan pegawai untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen dirasakan masih sangat kurang. Masyarakat menilai pegawai BNK kurang tanggap dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

4. Terdapat pengaruh signifikan variabel kinerja *assurance* terhadap terhadap kinerja publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka. *Assurance* yang mencakup pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk melayani masyarakat dengan penuh percaya diri dengan cara sosialisasi tentang bahaya narkoba yang dilakukan secara kontinyu.
5. Terdapat pengaruh signifikan variabel kinerja *empathy* terhadap terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka. Pegawai harus memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat dan mengerti kebutuhan masyarakat. Sikap merupakan salah satu faktor dominan untuk dapat menarik simpati masyarakat.
6. Terdapat pengaruh signifikan variabel kinerja *Tangible*, kinerja *Reliability*, kinerja *Responsiveness*, kinerja *Assurance* dan kinerja *Empathy* secara bersama-sama terhadap terhadap kinerja publik pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka.

B. Saran

a. Bagi teoritis

- a. Melakukan penelitian lanjutan dengan memadukan teori *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kinerja publik tidak hanya di BNK Bangka tetapi dalam skala yang lebih luas

dan samplingnya juga diperbesar dengan menambah variabel selain servqual.

- b. Melakukan pengembangan terhadap teori kinerja publik dan hubungannya dengan produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

b. Bagi praktisi

- a. Diharapkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dapat ditingkatkan khususnya dimensi *tangible* dan *responsiveness*. Dimensi kinerja *tangible* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja publik dimana yang harus dibenahi adalah sarana dan prasarana yang dimiliki sangat kurang karena dana yang dimiliki juga terbatas baik dari APBD maupun APBN. Dimensi kinerja *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja publik dimana ditunjukkan dengan kemampuan pegawai untuk menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen belum sesuai yang seperti yang diharapkan. Pelayanan yang baik maka akan membuat sinergisitas kinerja juga akan meningkat.
- b. Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka dapat menambah dan menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya dan tingkat pendidikan, agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien serta menambah sarana dan prasarana yang memadai supaya usaha dibidang Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba dapat dimaksimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, P.I.W.J (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kereliasan Nasabah*
- Arikunto, S (2006) . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* . Jakarta: Rineka Cipta
- Aleda,V.R and William E.J (1995). *Strategic Determinants of Service Quality and Performance* :Evidence Frpm the Banking Industry.Kenan-Flagler Business Schol, University of North Carolina,Chapel Hill,North Carolina.
- As'ad,M (2003). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Libery.
- Azwar, S. (1997). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Pustaka Pelajar Offset
- Barry, C (2002 : 1998) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Badan Narkotika Nasional (BNN). (2009). *Advokasi Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba Bagi Petugas Lapas/ Rutan*, Pusat Pencegahan Lakhar BNN. Jakarta: Badan Narkotika Nasional
- Badan Narkotika Nasional. (2010). *Mengenal Penyalahgunaan Narkoba Untuk Remaja/ Anak Muda*. Jakarta: Badan Narkotika Nasional
- Badan Narkotika Nasional (BNN) Propinsi Bangka Belitung. (2012). *Laporan Tahunan*. Pangkal Pinang.
- Badan Narkotika Kabupaten (BNK) Bangka. (2012). *Laporan Tahunan*. Sungailiat Bangka
- Bryson. (2002). The Generic work behavior questionnaire (GWBQ): Assesment of core dimension of generic work behavior of people with severe mental illnesses in vacation rehabilitation, *Psychiatric Rehabilitation Journal*: Volume 28, Number 1 / Summer 2004
- Dwiyanto. (2009). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan. Yogyakarta :UGM

- Edy. P (2001). *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan , Kualitas Kinerja Pelayanan , Kualitas Produk Terhadap kepuasan Pelanggan dan Kualitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di PDAM Kota Semarang)*
- Gani, A.R (2008). Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Penyalahgunaan Narkotika dan Psicotropika. *Jurnal Ilmiah Batanghari Jambi* VIII (2), 28-29.
- Gujarati .(2004). *Basic Economic*. New York :McGraw-Hill
- Gibson, Ivancevich dan Donelly, (1996), *Human Resource Management-Eight Edition*, New York: The McGraw-Hill Companies, Inc
- Ghozali. (2005). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Cetakan ke IV. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Glueck,W.F dan Jauch L.R (1999). *Manajemen strategis dan kebijakan perusahaan*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Hariyono, B. (2009). *Kebijakan Formulasi Sanksi Pidana Terhadap pelaku Tindak Pidana Narkoba Di Indonesia*
- Haerudin, A (2006). *Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Perilaku Pelayanan Karyawan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Organisasi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Se Wilayah Semarang)*
- Hasibuan.(2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia :Pengertian. Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung
- Hidayat, A, A. (2008). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Penerbit Salemba Medika
- Humaizi, dan Suriadi, A (2008). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*
- Jayaraman Manusamy, Sharker Chelliah and Hor wai Mun (2010). Service Quality Delivery and Its Impaction Customer Satisfaction in the Banking Sector In Malaysia. *International Journal of Innovation , Management and Technologi*, Vol 1, No, 4 , Oktober 2010
- John, W (1997). *Coaching for Performance*

- Kartomo, W, (1995), *Materi Kuliah Evaluasi Kinerja Sumber Daya manusia*, Jakarta: Tidak dipublikasikan
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kumorotomo. (1995). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Malayu S. P.H (2001) . *Manajemen Dasar*, Edisi revisi, cetakan 1, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Masri,S dan Efendi,S (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Mangkunegara, A.P (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT.Remaja Rosdakarya .Bandung
- Mansur, T (2008). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*.
- Miner, J.B, 1988, *Organisasi Behavior Performance productivity*. 5th Edition Random House.Inc, New York.
- Nainggolan,A.W (2009). *Analisis Terhadap Putusan Hakim Dalam Tindak Pidana Penyalahgunaan Narkoba (Studi Terhadap Putusan Pengadilan Negeri Medan)*
- Narbuko, C dan Achmadi, A (2009). *Metode Penelitian*. Penerbit Pustaka Pelajar Offset
- Owens, R.G (1991). *Organizational Behavior in Education*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1998). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2007 *tentang Badan Narkotika Nasional, Badan Narkotika Propinsi (BNP) dan Badan Narkotika Kabupaten/Kota (BNK)*

- Peraturan Presiden 23 Tahun 2010 tentang *Badan Narkotika Nasional*
- Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 03 *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional*
- Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 4 Tahun 2010 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten / Kota*
- Peraturan Bupati Bangka Nomor 42 tahun 2008 tanggal 15 Desember 2008 *Tentang Pembentukan Badan Narkotika Kabupaten Bangka*
- Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 16 Tahun 2009 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain di Kabupaten Bangka*
- Prawirosentono. (1999) *.Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*. Bina Aksara, Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih. (2006). *Manajemen pelayanan, pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuty, F. (2003). *Measuring customer satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, Veithzal dan Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Ridwan. (2007). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Robbins, Stephen P, (2003), *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Robert,L.M dan John,H.J (2001). *Human Resource Management*
- Santosa dan Ashari.(2005). *Statistik dengan Mikrosop Excel dan SPSS*. Penerbit Jakarta Kota
- Santoso. (2002). *Latihan SPSS Statistik Parametric*. Jakarta :Elexmedia Komputindo

- Seri panduan manajemen Kinerja Pelayanan Publik (2) : Kerangka Manajemen Pelayanan Publik, redaksi BP2T
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Simamora, H (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua Cetakan Ketiga. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sitorus, M (2009). Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *tangibles* terhadap kualitas pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai. *Jurnal Borneo Administrator Volume 5 No 1 2009*
- Sugiono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sulistiyani, A.T. dan Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sularmi, dan Agus, E (2006) Analisis Kinerja Pemerintah Daerah dalam Menghadapi Otonomi Daerah Ditinjau Aspek Keuangan: Studi Empiris pada Wilayah Karesidenan Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol.5 (No.1). pp. 28-50. ISSN 1411-6510
- Suryokusumo, R. F. A. (2008). *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta : Sinergi Publishing
- Stan ,B and Sven, M (2000). *An institutional perspective on performance measurement and management in the 'new public sector*. Finance and Accounting Group, Aston Business School, Aston University, Aston Triangle, Birmingham, B4 7ET, U.K: Department of Industrial Economics and Management, Royal Institute of Technology, 100 44, Stockholm, Sweden.
- SK LAN Nomor 589/IX/6/Y/99 tanggal 20 September 1999. *Untuk mengukur keberhasilan / kegagalan dalam mentranfer data kualitatif menjadi kuantitatif*.
- Swart, Magdalena petronella (2007). *Service quality: a survey amongst convention Consumers at the CSIR International Convention Centre*. Chicago University : New York

- Tika, P. (2006). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT Bumi Aksara Jakarta
- Trisnantoro, L. (2005). *Memahami penggunaan ilmu ekonomi dalam manajemen rumah sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran jasa*. Bayu Media: Malang
- Tjiptono, F (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset: Yogyakarta.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 *Tentang Narkotika*
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2007 *Tentang Psikotropika*
- Whitmore, J (1997). *Coaching For Performance (Seni Mengarahkan Untuk Mendongkrak Kinerja)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

UNIVERSITAS TERBUKA

1KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 1

Sungailiat, Juni 2012

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Masyarakat Kabupaten

Bangka

Di Tempat

Dengan hormat,

Pertama-tama saya menyampaikan maaf, dalam kepentingan tugas akhir program pasca sarjana saya ini saya sudah mengganggu kesibukan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sekalian. Saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, kiranya dapat memberikan jawaban dengan mengisi kuisoiner yang ada di hadapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dengan cara yang sangat mudah, yaitu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari hanya member tanda √ pada kolom sebelah kiri.

Seluruh materi kuisoiner ini hanya untuk kepentingan tujuan akademis semata, dan hasilnya diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Badan Narkotika Kabupaten Bangka sebagai instansi yang mengurus pencegahan penyalahgunaan narkoba di Kabupaten Bangka.

Data dan identitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dijamin kerahasiaanya dan tidak akan dipublikasikan untuk kepentingan lain, ini hanya untuk tujuan akademis saja. Demikian atas perhatian, dukungan serta bantuannya saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya

L.1

DEFINISI KONSEP-KONSEP DASAR

Sebelum Bapak/Ibu/Saudara/Saudari memulai pengisian kuisisioner, terlebih dahulu akan dipaparkan definisi dari berbagai konsep dasar yang digunakan dalam kuisisioner penelitian ini. Definisi dari beberapa konsep yang dimaksud adalah sebagai berikut :

NO	Konsep Dasar	Definisi
1	<i>Tangible</i> (kasat mata)	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi yang digunakan.
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan
3	<i>Responsiveness</i> (Cepat tanggap)	Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.
6	Produktivitas	Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output
7	Kualitas Layanan	Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
8	Responsivitas	Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan

		mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
9	Responsibilitas	Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit
10	Akuntabilitas	Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.
11	Kinerja Publik	Manfaat yang diberikan instansi kepada masyarakat dalam usahanya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Petunjuk Jawaban :

Tuliskanlah nama dan umur, serta lingkarilah jawaban yang tersedia, sesuai dengan identitas Bapak/Ibu.

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki
b. Perempuan
2. Umur : a. 17- 26 Tahun
b. 27-36 Tahun
c. 37-46 Tahun
d. 47-56 Tahun
e. > 56 tahun
3. Pekerjaan : a. PNS/TNI/POLRI
b. Wiraswasta
c. Mahasiswa/Pelajar
d. Pensiunan/Purnawirawan PNS/TNI/POLRI
e. Petani/Buruh/Nelayan
f. Ibu Rumah Tangga
4. Pendidikan : a. Tidak Sekolah/Tidak Lulus SD
b. SD

- c. SMP
- d. SMA
- e. D3
- f. Sarjana (S1)
- g. Pascasarjana (S2)

B. Pelayanan yang diterima responden

Petunjuk Mengisi Kuesioner :

Berilah tanda (\surd) pada pilihan jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu mengenai Pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap Kinerja Publik Pada Badan Narkotika Kabupaten Bangka, pada kolom yang telah tersedia.

Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

S = Setuju (3)

SS = Sangat Setuju (4)

SS = Sangat Setuju Sekali (5)

NO	DIMENSI PELAYANAN	1	2	3	4	5
A	<i>Tangible</i> (keberwujudan)					
1	Badan Narkotika Kabupaten Bangka mempunyai fasilitas fisik seperti gedung, alat presentasi yang cukup memadai. Alasan :					
2	Ketersediaan sarana informasi seperti brosur, leaflet, buku-buku dan poster tentang narkoba tersedia Alasan :					
3	Badan Narkotika Kabupaten Bangka mempunyai pegawai yang berpenampilan dan berpakaian rapi Alasan					

NO	DIMENSI PELAYANAN	1	2	3	4	5
B.	Reliability (Keandalan)					
4	Penyampaian informasi kepada masyarakat yang up to date dengan adanya sarana dan peralatan yang lengkap Alasan :					
5	BNK memberikan informasi tentang narkoba secara kontinyu dengan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun media elektronik Alasan :					
6	Dengan adanya penyuluhan /sosialisasi dan penyebaran informasi tentang narkoba baik media elektronik maupun media cetak , apakah pengetahuan saudara bertambah Alasan :					
7	Apakah setiap sekolah / kecamatan harus ada relawan anti narkoba/ satgas anti narkoba agar menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada pelajar maupun masyarakat Alasan :					
8	Prosedur permintaan narasumber dari BNK untuk melakukan sosialisasi di sekolah-sekolah maupun LSM cepat dan mudah Alasan :					
C	Responsiveness (Ketanggapan)					
9	Petugas BNK akan cepat tanggap dan memenuhi undangan bila ada permintaan sosialisasi dari Sekolah- sekolah maupun LSM Alasan :					
10	Petugas BNK cepat memberikan pelayanan pada saat masyarakat membutuhkan informasi seperti bagi korban penyalahgunaan narkoba yang akan direhabilitasi Alasan :					
11	Informasi yang diperlukan masyarakat cepat diberikan dengan jelas dan mudah dimengerti sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat Alasan :					

D	Assurance (Kepercayaan)					
12	Pegawai BNK mampu menjawab pertanyaan masyarakat Alasan :					
13	Sosialisasi tentang narkoba harus dilakukan secara terus menerus secara jujur dan dapat dipercaya Alasan :					
14	Jaminan keamanan/ kerahasiaan apabila ada masyarakat yang melaporkan keluarga/masyarakat untuk direhabilitasi sesuai dengan prinsip administrasi Alasan :					
15	Jaminan keamanan/ kerahasiaan apabila ada masyarakat yang melaporkan keluarga/ masyarakat pengedar atau pengguna narkoba sesuai dengan prinsip administrasi Alasan :					
E	Empathy (Empati)					
16	Pegawai yang memberikan penyuluhan sopan, supel dan tidak membosankan Alasan :					
17	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sabar dan simpatik Alasan :					
18	Perhatian tulus pegawai BNK terhadap masyarakat yang melaporkan anggota keluarga yang terkena narkoba tanpa membedakan latar belakangnya Alasan :					

Sumber : Parasuraman Zeithaml, dan Berry 1998 data diolah

NO	KINERJA PUBLIK	1	2	3	4	5
1	Apakah produktivitas pegawai BNK perlu ditingkatkan supaya unsur-unsur pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal Alasan :					
2	Apakah produktivitas yang dihasilkan harus sesuai dengan unsur-unsur pelayanan Alasan :					
3	Kualitas layanan yang diberikan BNK sudah sesuai dan mempunyai pengaruh yang positif dan sudah mencakup semua lapisan masyarakat Alasan :					
4	Kualitas layanan yang diberikan BNK kepada masyarakat tentang penyalahgunaan narkoba harus ditingkatkan Alasan :					
5	Apakah program yang telah dilaksanakan BNK sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Alasan :					
6	Apakah program yang sudah dilaksanakan ini memberi manfaat kepada masyarakat Alasan :					
7	Apakah pelaksanaan kegiatan BNK dalam pencegahan dan penanggulangan narkoba sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan pemerintah Alasan :					
8	Apakah pelaksanaan kegiatan BNK dalam pencegahan dan penanggulangan narkoba sudah ada peningkatan Responsibilitas dari masyarakat. Alasan :					
9	Apakah akuntabilitas harus ditingkatkan supaya BNK dapat meningkatkan kinerja terhadap publik Alasan :					
10	Peningkatan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja publik. Alasan :					

Sumber : Dwiyanto 2009, data diolah

B. DAFTAR PERTANYAAN (WAWANCARA)

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Narkotika sudah memadai ?

Jawab

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah penyebaran informasi tentang narkoba harus dilakukan ke segala lapisan masyarakat supaya mereka paham bahwa narkoba sangat berbahaya.

Jawab

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi tentang narkoba ini sudah maksimal dilakukan oleh Badan Narkotika Kabupaten Bangka dengan cepat tanggap memberikan sosialisasi akan bahaya narkoba.

Jawab

4. Menurut Bapak/Ibu, apakah penyebaran informasi tentang narkoba harus dilakukan secara kontinyu sehingga bisa menambah wawasan masyarakat akan bahaya narkoba.

Jawab

5. Menurut Bapak/Ibu, apakah bahaya akan penyalahgunaan narkoba merupakan tanggung jawab bersama seluruh elemen masyarakat

Jawab

6. Menurut Bapak/Ibu, apakah produktivitas pegawai BNK perlu ditingkatkan

Jawab

7. Menurut Bapak/Ibu Kualitas layanan yang diberikan BNK kepada masyarakat harus ditingkatkan

Jawab

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah program yang telah dilaksanakan BNK sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sudah menjangkau semua lapisan masyarakat

Jawab

9. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan kegiatan BNK sudah sesuai dengan prinsip administrasi dan kebijakan pemerintah .

Jawab

10. Menurut Bapak/Ibu, Peningkatan akuntabilitas akan meningkatkan kinerja terhadap publik

Jawab

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Tangible*

NO RESP.	X1			JUMLAH X1
	1	2	3	
1	4	3	3	10
2	4	4	4	12
3	4	4	5	13
4	5	5	4	14
5	4	2	4	10
6	3	4	4	11
7	3	3	3	9
8	3	4	4	11
9	4	4	4	12
10	4	5	5	14
11	4	4	4	12
12	4	4	3	11
13	4	3	3	10
14	2	3	3	8
15	3	3	3	9
16	5	5	5	15
17	4	4	4	12
18	3	3	4	10
19	4	4	3	11
20	4	4	3	11
21	2	2	3	7
22	4	4	3	11
23	3	4	4	11
24	3	3	4	10
25	4	4	4	12
26	5	5	5	15
27	3	4	4	11
28	4	4	4	12
29	5	5	5	15
30	4	4	4	12
31	3	3	4	10
32	5	5	5	15
33	3	5	4	12
34	4	3	2	9
35	4	4	4	12

L.11

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Tangible* (lanjutan)

36	3	3	5	11
37	4	5	4	13
38	3	4	4	11
39	4	4	4	12
40	4	4	3	11
41	4	4	4	12
42	4	3	3	10
43	3	4	4	11
44	3	4	3	10
45	4	4	4	12
46	3	5	5	13
47	2	4	4	10
48	4	4	4	12
49	3	4	4	11
50	4	4	4	12
51	3	4	4	11
52	3	4	4	11
53	4	4	3	11
54	4	4	4	12
55	3	4	4	11
56	4	4	5	13
57	4	2	3	9
58	4	4	4	12
59	4	4	3	11
60	4	4	4	12
61	3	4	4	11
62	3	4	2	9
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	3	4	4	11
67	4	4	5	13
68	4	2	3	9
69	3	4	4	11
70	4	4	5	13
71	3	4	4	11
72	3	4	4	11

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Tangible* (lanjutan)

73	3	4	4	11
74	4	3	3	10
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	3	3	5	11
79	3	4	4	11
80	4	4	5	13
81	5	4	3	12
82	4	4	4	12
83	3	3	4	10
84	4	4	3	11
85	4	4	4	12
86	4	4	4	12
87	3	4	4	11
88	3	4	4	11
89	4	4	4	12
90	4	4	4	12
91	3	4	4	11
92	4	4	5	13
93	4	2	3	9
94	4	4	4	12
95	3	3	5	11
96	4	4	4	12
97	3	4	4	11
98	3	4	3	10
99	3	4	4	11
100	4	4	3	11
JML	364	384	388	1136

Lampiran 3. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja
Reliability (X2)

NO	X2					JUMLAH
RESP.	1	2	3	4	5	X2
1	3	4	4	4	5	20
2	4	3	3	4	5	19
3	3	4	4	3	4	18
4	4	5	4	4	5	22
5	3	4	5	5	5	22
6	4	2	4	4	4	18
7	4	4	5	4	5	22
8	3	3	3	3	4	16
9	4	4	4	4	5	21
10	4	5	5	4	5	23
11	5	5	5	5	4	24
12	4	3	3	4	5	19
13	4	4	4	5	4	21
14	2	3	4	4	4	17
15	3	3	4	4	4	18
16	4	5	5	5	5	24
17	4	4	4	4	4	20
18	3	3	4	4	4	18
19	3	3	3	4	4	17
20	2	2	2	4	4	14
21	3	2	3	4	4	16
22	2	2	2	4	4	14
23	3	3	4	4	3	17
24	4	3	4	4	4	19
25	5	5	5	4	4	23
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	5	5	5	23
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	3	5	5	20
32	5	5	5	5	5	25
33	5	3	5	3	5	21

Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Reliability*

NO	X2	JUMLAH				
RESP.	1	2	3	4	5	X2
34	4	4	4	4	5	21
35	5	5	4	4	4	22
36	4	4	4	5	5	22
37	4	5	4	4	5	22
38	4	5	4	4	5	22
39	4	4	5	4	4	21
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	5	4	21
42	4	5	5	5	5	24
43	4	4	3	4	4	19
44	4	4	4	5	4	21
45	4	4	4	4	5	21
46	4	3	3	4	4	18
47	4	4	4	4	5	21
48	5	4	4	4	4	21
49	5	4	4	4	5	22
50	3	4	4	4	4	19
51	3	4	4	4	4	19
52	5	4	4	4	5	22
53	5	3	4	5	4	21
54	4	3	4	4	5	20
55	4	3	4	4	4	19
56	4	4	5	5	4	22
57	4	4	4	5	4	21
58	5	3	4	4	4	20
59	5	4	5	5	5	24
60	4	3	3	4	4	18
61	4	2	4	5	5	20
62	4	1	4	5	3	17
63	4	4	5	5	4	22
64	4	4	4	5	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	5	4	21
67	5	3	4	5	5	22
68	5	4	5	5	5	24
69	4	3	5	4	4	20

Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Reliability* (lanjutan)

NO	X2	JUMLAH				
RESP.	1	2	3	4	5	X2
70	4	2	5	5	5	21
71	4	1	5	5	3	18
72	4	4	5	5	4	22
73	4	4	4	5	4	21
74	2	4	4	5	4	19
75	4	2	4	4	4	18
76	4	2	4	4	4	18
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	5	4	5	4	4	22
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	5	4	21
82	5	5	5	5	5	25
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	5	4	21
85	5	4	5	4	5	23
86	4	5	5	4	4	22
87	4	4	4	4	5	21
88	5	4	4	4	4	21
89	5	4	5	4	5	23
90	3	4	4	4	4	19
91	3	4	4	4	4	19
92	5	3	3	4	5	20
93	5	3	4	5	4	21
94	4	3	4	4	5	20
95	4	3	4	4	4	19
96	5	4	5	4	5	23
97	4	4	4	5	4	21
98	5	3	4	5	5	22
99	5	4	3	3	5	20
100	4	3	5	4	4	20
JML	403	368	413	431	436	2051

Lampiran 4. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja Reliability
(X2)

NO	X2					JUMLAH
RESP.	1	2	3	4	5	X2
1	3	4	4	4	5	20
2	4	3	3	4	5	19
3	3	4	4	3	4	18
4	4	5	4	4	5	22
5	3	4	5	5	5	22
6	4	2	4	4	4	18
7	4	4	5	4	5	22
8	3	3	3	3	4	16
9	4	4	4	4	5	21
10	4	5	5	4	5	23
11	5	5	5	5	4	24
12	4	3	3	4	5	19
13	4	4	4	5	4	21
14	2	3	4	4	4	17
15	3	3	4	4	4	18
16	4	5	5	5	5	24
17	4	4	4	4	4	20
18	3	3	4	4	4	18
19	3	3	3	4	4	17
20	2	2	2	4	4	14
21	3	2	3	4	4	16
22	2	2	2	4	4	14
23	3	3	4	4	3	17
24	4	3	4	4	4	19
25	5	5	5	4	4	23
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	5	5	5	23
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	3	5	5	20
32	5	5	5	5	5	25
33	5	3	5	3	5	21
34	4	4	4	4	5	21
35	5	5	4	4	4	22

Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Reliability* (lanjutan)

NO	X2	JUMLAH				
RESP.	1	2	3	4	5	X2
36	4	4	4	5	5	22
37	4	5	4	4	5	22
38	4	5	4	4	5	22
39	4	4	5	4	4	21
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	5	4	21
42	4	5	5	5	5	24
43	4	4	3	4	4	19
44	4	4	4	5	4	21
45	4	4	4	4	5	21
46	4	3	3	4	4	18
47	4	4	4	4	5	21
48	5	4	4	4	4	21
49	5	4	4	4	5	22
50	3	4	4	4	4	19
51	3	4	4	4	4	19
52	5	4	4	4	5	22
53	5	3	4	5	4	21
54	4	3	4	4	5	20
55	4	3	4	4	4	19
56	4	4	5	5	4	22
57	4	4	4	5	4	21
58	5	3	4	4	4	20
59	5	4	5	5	5	24
60	4	3	3	4	4	18
61	4	2	4	5	5	20
62	4	1	4	5	3	17
63	4	4	5	5	4	22
64	4	4	4	5	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	5	4	21
67	5	3	4	5	5	22
68	5	4	5	5	5	24
69	4	3	5	4	4	20
70	4	2	5	5	5	21
71	4	1	5	5	3	18

Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Reliability*

NO	X2	JUMLAH				
RESP.	1	2	3	4	5	X2
72	4	4	5	5	4	22
73	4	4	4	5	4	21
74	2	4	4	5	4	19
75	4	2	4	4	4	18
76	4	2	4	4	4	18
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	5	4	5	4	4	22
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	5	4	21
82	5	5	5	5	5	25
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	5	4	21
85	5	4	5	4	5	23
86	4	5	5	4	4	22
87	4	4	4	4	5	21
88	5	4	4	4	4	21
89	5	4	5	4	5	23
90	3	4	4	4	4	19
91	3	4	4	4	4	19
92	5	3	3	4	5	20
93	5	3	4	5	4	21
94	4	3	4	4	5	20
95	4	3	4	4	4	19
96	5	4	5	4	5	23
97	4	4	4	5	4	21
98	5	3	4	5	5	22
99	5	4	3	3	5	20
100	4	3	5	4	4	20
JML	403	368	413	431	436	2051

Lampiran 5. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Responsiveness* (X3)

NO	X3			JUMLAH
RESP.	1	2	3	X3
1	4	4	4	12
2	4	3	4	11
3	3	5	3	11
4	5	4	4	13
5	3	3	3	9
6	3	4	4	11
7	3	3	3	9
8	4	4	4	12
9	3	3	4	10
10	4	4	4	12
11	4	5	3	12
12	3	3	3	9
13	4	5	3	12
14	3	3	4	10
15	4	4	4	12
16	5	5	5	15
17	4	4	4	12
18	4	4	3	11
19	4	3	3	10
20	4	3	3	10
21	5	5	5	15
22	4	3	3	10
23	4	4	4	12
24	4	3	4	11
25	4	4	3	11
26	5	5	5	15
27	4	4	4	12
28	5	5	5	15
29	5	5	5	15
30	4	4	4	12
31	3	4	4	11
32	5	5	5	15
33	3	5	3	11
34	2	4	3	9

Lampiran 5. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Responsiveness* (X3)
Lanjutan

NO RESP.	X3			JUMLAH X3
	1	2	3	
35	4	4	4	12
36	3	4	4	11
37	4	4	5	13
38	3	5	5	13
39	5	4	5	14
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12
42	4	4	3	11
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	4	4	5	13
46	4	5	5	14
47	4	4	4	12
48	5	4	4	13
49	5	4	5	14
50	3	4	4	11
51	4	4	4	12
52	5	5	5	15
53	5	3	4	12
54	4	3	4	11
55	4	3	4	11
56	5	5	5	15
57	4	4	4	12
58	5	3	4	12
59	5	4	5	14
60	4	3	5	12
61	4	3	5	12
62	4	3	5	12
63	4	4	5	13
64	4	4	4	12
65	5	5	5	15
66	4	4	4	12
67	5	3	4	12
68	5	4	5	14
69	4	3	5	12
70	4	3	5	12

Lampiran 5. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Responsiveness* (X3)
Lanjutan

NO	X3	JUMLAH		
RESP.	1	2	3	X3
71	4	4	5	13
72	4	4	5	13
73	4	4	4	12
74	4	4	4	12
75	4	3	4	11
76	4	2	4	10
77	4	4	4	12
78	4	4	4	12
79	5	4	5	14
80	4	4	4	12
81	4	4	4	12
82	4	4	3	11
83	4	4	4	12
84	4	4	4	12
85	4	4	3	11
86	4	5	3	12
87	4	4	4	12
88	5	4	4	13
89	5	4	5	14
90	4	4	4	12
91	3	4	4	11
92	5	5	5	15
93	5	3	4	12
94	4	3	4	11
95	4	3	4	11
96	5	4	4	13
97	4	4	4	12
98	4	3	4	11
99	4	4	5	13
100	4	3	5	12
JML	409	389	413	1211

Lampiran 6. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja Assurance (X4)

NO RESP.	X4				JUMLAH
	1	2	3	4	
1	3	5	3	3	14
2	4	5	5	5	19
3	3	5	5	5	18
4	5	5	5	5	20
5	3	5	5	5	18
6	3	5	4	4	16
7	3	3	3	3	12
8	3	4	4	4	15
9	3	5	5	5	18
10	4	5	5	5	19
11	4	5	4	4	17
12	4	5	5	5	19
13	4	4	5	4	17
14	3	5	5	5	18
15	3	4	4	4	15
16	5	4	5	5	19
17	4	4	4	4	16
18	3	4	4	4	15
19	4	4	4	4	16
20	4	5	5	5	19
21	4	3	4	3	14
22	4	5	5	5	19
23	4	4	4	5	17
24	4	4	4	5	17
25	3	3	3	4	13
26	5	5	5	5	20
27	4	4	4	4	16
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	5	5	5	5	20
33	3	5	5	5	18
34	2	5	4	4	15
35	4	4	4	4	16

Lampiran 6. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja Assurance (X4) (lanjutan)

36	4	4	4	4	16
37	5	5	5	4	19
38	4	5	5	5	19
39	4	4	4	3	15
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	5	5	4	5	19
43	4	4	4	3	15
44	5	5	4	4	18
45	4	5	5	5	19
46	5	4	4	4	17
47	5	4	4	4	17
48	4	4	4	5	17
49	4	4	4	5	17
50	4	4	4	5	17
51	4	4	4	4	16
52	4	4	5	4	17
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	3	15
55	4	4	4	3	15
56	5	5	5	3	18
57	4	5	4	3	16
58	4	4	4	4	16
59	5	4	4	4	17
60	4	5	4	4	17
61	4	4	4	4	16
62	4	4	5	4	17
63	4	4	4	5	17
64	4	4	4	3	15
65	5	5	5	3	18
66	4	5	4	3	16
67	4	4	4	4	16
68	5	5	4	4	18
69	4	5	4	4	17
70	4	4	4	4	16
71	4	4	5	4	17
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	3	15

Lampiran 6. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja Assurance (X4) (lanjutan)

74	4	4	3	4	15
75	4	4	4	3	15
76	4	4	4	3	15
77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	3	15
80	4	4	3	4	15
81	4	4	4	4	16
82	5	5	5	5	20
83	4	4	4	3	15
84	5	5	4	4	18
85	4	5	5	5	19
86	5	4	4	4	17
87	5	5	5	5	20
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	5	17
90	4	4	4	5	17
91	4	4	4	4	16
92	4	4	3	4	15
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	3	15
95	4	4	4	3	15
96	5	5	5	3	18
97	4	5	4	4	17
98	4	4	4	4	16
99	5	4	4	4	17
100	4	4	4	4	16
JML	407	434	423	410	1674

Lampiran 7. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Emphaty* (X5)

NO RESP.	X5			JUMLAH
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	5	4	5	14
3	3	3	3	9
4	4	4	4	12
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12
7	3	3	3	9
8	3	3	3	9
9	4	4	3	11
10	5	4	5	14
11	5	5	5	15
12	5	5	3	13
13	5	5	5	15
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9
16	5	5	5	15
17	4	4	4	12
18	5	4	4	13
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	5	4	4	13
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	5	5	5	15
29	5	5	5	15
30	4	4	4	12
31	4	5	5	14
32	5	5	5	15
33	5	3	3	11
34	3	4	3	10
35	4	5	5	14

Lampiran 7. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Emphaty* (X5) lanjutan

36	3	3	3	9
37	4	5	5	14
38	3	5	5	13
39	4	4	4	12
40	4	4	4	12
41	4	3	4	11
42	5	5	5	15
43	4	4	4	12
44	5	4	4	13
45	4	4	5	13
46	5	4	4	13
47	5	5	5	15
48	4	4	3	11
49	4	3	4	11
50	4	4	4	12
51	4	4	3	11
52	4	4	5	13
53	4	4	4	12
54	4	4	4	12
55	4	4	4	12
56	5	4	5	14
57	4	5	4	13
58	4	4	4	12
59	5	4	4	13
60	4	3	4	11
61	4	4	4	12
62	4	4	5	13
63	4	4	4	12
64	3	4	4	11
65	5	4	5	14
66	4	5	4	13
67	4	4	4	12
68	4	5	4	13
69	4	5	4	13
70	4	4	4	12
71	4	4	5	13
72	4	4	4	12
73	4	4	4	12

Lampiran 7. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja *Emphaty* (X5)

74	4	4	3	11
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	5	4	4	13
78	4	3	4	11
79	4	4	4	12
80	4	4	5	13
81	4	4	4	12
82	5	5	4	14
83	3	4	4	11
84	5	5	4	14
85	4	4	5	13
86	5	4	4	13
87	5	5	5	15
88	4	4	4	12
89	4	4	4	12
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	5	13
93	4	4	4	12
94	4	4	5	13
95	4	4	4	12
96	5	5	5	15
97	4	5	3	12
98	4	4	4	12
99	5	3	4	12
100	4	4	4	12
JML	414	408	410	1232

Lampiran 8. Tabulasi Data Responden Variabel Kinerja (Y)

NO RESP.	PERNYATAAN-PERNYATAAN KINERJA (Y)										JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	35
2	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	42
3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	36
4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	45
5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	39
6	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	36
7	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	36
8	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
9	5	3	2	5	4	4	4	4	5	5	41
10	4	3	4	5	2	4	3	4	4	4	37
11	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43
12	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	46
13	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46
14	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	40
15	1	3	5	3	1	3	3	3	3	2	27
16	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	35
19	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	37
20	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	36
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
22	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	36
23	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	38
24	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	38
25	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	37
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	47
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	3	3	5	5	4	3	3	5	5	41
34	4	2	2	4	4	4	5	1	3	5	34

Lanjutan Lampiran 8

35	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	42
36	5	2	5	5	3	4	4	4	4	5	41
37	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
38	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	39
39	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	39
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
41	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	40
42	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	38
43	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43
44	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
45	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	40
46	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
47	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	44
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	35
50	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	40
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
53	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	39
54	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	38
55	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	40
56	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
57	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
58	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	41
59	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	41
60	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	39
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	5	3	3	3	2	5	4	4	37
63	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	41
64	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
65	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	36
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
68	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	40
69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
70	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
71	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	40
72	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	41

Lanjutan Lampiran 8

73	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	36
74	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
75	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
76	3	4	4	3	3	4	4	2	5	5	37
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
78	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
79	4	3	4	5	5	3	3	3	4	4	38
80	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	41
81	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
82	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
83	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
84	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
85	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	40
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
87	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	41
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	46
90	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	35
91	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	42
92	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
93	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	41
94	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	41
95	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	39
96	5	5	5	3	5	3	4	2	4	4	40
97	4	2	4	4	4	4	3	3	5	5	38
98	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	41
99	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	41
100	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	41
JML	425	388	403	413	377	392	382	391	411	423	4005

Lampiran 9

JAWABAN WAWANCARA DENGAN KALAKHAR BNK BANGKA

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Narkotika sudah memadai ?

Jawab
<p>Belum sepenuhnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya perhatian dari para pengambil keputusan untuk memenuhi sarana dan prasarana di BNK - Keterbatasan anggaran APBD dan APBN

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah penyebaran informasi tentang narkoba harus dilakukan ke segala lapisan masyarakat supaya mereka paham bahwa narkoba sangat berbahaya.

Jawab
<ul style="list-style-type: none"> - Iya karena narkoba sangat berbahaya bagi kesehatan manusia - Tingkat kepedulian/pemahaman masyarakat masih rendah

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi tentang narkoba ini sudah maksimal dilakukan oleh Badan Narkotika Kabupaten Bangka dengan cepat tanggap memberikan sosialisasi akan bahaya narkoba.

Jawab
<p>Belum maksimal karena luas daerah/ jumlah penduduk dan ketersediaan sarana dan prasarana dan SDM sangat kurang</p>

4. Menurut Bapak/Ibu, apakah penyebaran informasi tentang narkoba harus dilakukan secara kontinyu sehingga bisa menambah wawasan masyarakat akan bahaya narkoba.

Jawab
<ul style="list-style-type: none"> - Iya agar masyarakat mengerti dan paham akan bahaya dan dampak dari narkoba itu sendiri. - Pada aplikasinya kepedulian masyarakat terhadap lingkungan sekitarnya masih perlu ditingkatkan

5. Menurut Bapak/Ibu, apakah bahaya akan penyalahgunaan narkoba merupakan tanggung jawab bersama seluruh elemen masyarakat

Jawab
<ul style="list-style-type: none"> - Iya, karena tanpa adanya bantuan dari pihak lain maka mustahil upaya penanggulangan narkoba ini akan berhasil

6. Menurut Bapak/Ibu , apakah produktivitas pegawai BNK perlu ditingkatkan

Jawab Ya
<ul style="list-style-type: none"> - Di samping kuantitas SDM yang sesuai /kompetensi - Di butuhkan banyak pelatihan /diklat - Reward / tunjangan yang proporsional

7. Menurut Bapak/Ibu Kualitas layanan yang diberikan BNK kepada masyarakat harus ditingkatkan

Jawab Ya
Dengan menyediakan sarana dan prasarana dan materi pendukung lainnya

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah program yang telah dilaksanakan BNK sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sudah menjangkau semua lapisan masyarakat

Jawab
Sesuai dengan program yang ada <ul style="list-style-type: none"> - Perlu peningkatan anggaran untuk menambah program dan penuntasan program lebih cepat

9. Menurut Bapak/Ibu ,apakah pelaksanaan kegiatan BNK sudah sesuai dengan prinsip administrasi dan kebijakan pemerintah .

Jawab
Sudah sesuai dengan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah daerah

10. Menurut Bapak/Ibu, Peningkatan akuntabilitas akan meningkatkan kinerja terhadap publik

Jawab Ya
<ul style="list-style-type: none"> - Kerja terukur dan tujuan fokus tercapai - Pelayanan sesuai dengan kinerja sehingga publik puas (keseimbangan) - Reward dan Funishment objektive

JAWABAN WAWANCARA DENGAN SEKRETARIS BNK BANGKA

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Narkotika sudah memadai ?

Jawab
Belum memadai , karena belum adanya gedung kantor sendiri dan mobil operasional yang minim sekali

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah penyebaran informasi tentang narkoba harus dilakukan ke segala lapisan masyarakat supaya mereka paham bahwa narkoba sangat berbahaya.

Jawab Ya
Karena narkoba sangat berbahaya sekali baik pada usia remaja maupun dewasa dan efeknya sangat memprihatikan seperti semakin banyaknya korban penyalahgunaan narkoba yang terus bertambah baik di Lapas, dipanti rehabilitasi maupun yang tidak terungkap kepermukaan.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi tentang narkoba ini sudah maksimal dilakukan oleh Badan Narkotika Kabupaten Bangka dengan cepat tanggap memberikan sosialisasi akan bahaya narkoba.

Jawab
Belum maksimal karena kurangnya tenaga yang berlatar belakang pendidikan yang sesuai

4. Menurut Bapak/Ibu, apakah penyebaran informasi tentang narkoba harus dilakukan secara kontinyu sehingga bisa menambah wawasan masyarakat akan bahaya narkoba.

Jawab Ya

Supaya masyarakat akan lebih paham akan bahaya narkoba

5. Menurut Bapak/Ibu, apakah bahaya akan penyalahgunaan narkoba merupakan tanggung jawab bersama seluruh elemen masyarakat

Jawab Iya

Karena tanpa adanya bantuan dari elemen lain seperti kepolisian, kejaksaan dan instansi yang terkait mustahil upaya penanggulangan bahaya narkoba ini akan berhasil diberantas.

6. Menurut Bapak/Ibu , apakah produktivitas pegawai BNK perlu ditingkatkan

Jawab

Perlu sekali, agar produktivitas ditingkatkan maka harus banyak mengikuti pelatihan-pelatihan formal.

7. Menurut Bapak/Ibu Kualitas layanan yang diberikan BNK kepada masyarakat harus ditingkatkan

Jawab

Harus ditingkatkan karena pulau Bangka banyak pelabuhan-pelabuhan yang menjadi pintu masuk narkoba

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah program yang telah dilaksanakan BNK sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sudah menjangkau semua lapisan masyarakat

Jawab
Sesuai dengan program yang ada

9. Menurut Bapak/Ibu ,apakah pelaksanaan kegiatan BNK sudah sesuai dengan prinsip administrasi dan kebijakan pemerintah .

Jawab
Sudah sesuai dengan apa yang di terapkan oleh pemerintah daerah

10. Menurut Bapak/Ibu, Peningkatan akuntabilitas akan meningkatkan kinerja terhadap publik

Jawab Ya
Karena dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang diinginkan masyarakat maka pandangan masyarakat akan kinerja juga positif

Lampiran 10

Frequencies

Statistics

		Kinerja	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		40.05	11.36	20.51	12.11	16.74	12.32
Median		40.00	11.00	21.00	12.00	16.50	12.00
Mode		40 ^a	11	21	12	16	12
Std. Deviation		3.633	1.411	2.204	1.449	1.661	1.503
Variance		13.199	1.990	4.858	2.099	2.760	2.260
Range		23	8	11	6	8	6
Minimum		27	7	14	9	12	9
Maximum		50	15	25	15	20	15

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Lampiran 11
Frequency Table

Kinerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 27	1	1.0	1.0	1.0
34	1	1.0	1.0	2.0
35	4	4.0	4.0	6.0
36	9	9.0	9.0	15.0
37	7	7.0	7.0	22.0
38	10	10.0	10.0	32.0
39	10	10.0	10.0	42.0
40	18	18.0	18.0	60.0
41	18	18.0	18.0	78.0
42	4	4.0	4.0	82.0
43	3	3.0	3.0	85.0
44	4	4.0	4.0	89.0
45	2	2.0	2.0	91.0
46	3	3.0	3.0	94.0
47	2	2.0	2.0	96.0
48	1	1.0	1.0	97.0
50	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 12

Tangible

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	1	1.0	1.0	1.0
8	1	1.0	1.0	2.0
9	7	7.0	7.0	9.0
10	12	12.0	12.0	21.0
11	34	34.0	34.0	55.0
12	31	31.0	31.0	86.0
13	8	8.0	8.0	94.0
14	2	2.0	2.0	96.0
15	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 13

Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14	2	2.0	2.0	2.0
16	2	2.0	2.0	4.0
17	4	4.0	4.0	8.0
18	9	9.0	9.0	17.0
19	11	11.0	11.0	28.0
20	19	19.0	19.0	47.0
21	22	22.0	22.0	69.0
22	16	16.0	16.0	85.0
23	6	6.0	6.0	91.0
24	5	5.0	5.0	96.0
25	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 14

Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9	4	4.0	4.0	4.0
10	6	6.0	6.0	10.0
11	20	20.0	20.0	30.0
12	42	42.0	42.0	72.0
13	11	11.0	11.0	83.0
14	7	7.0	7.0	90.0
15	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 15

Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 12	1	1.0	1.0	1.0
13	1	1.0	1.0	2.0
14	2	2.0	2.0	4.0
15	19	19.0	19.0	23.0
16	27	27.0	27.0	50.0
17	21	21.0	21.0	71.0
18	11	11.0	11.0	82.0
19	11	11.0	11.0	93.0
20	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 16

Emphaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9	8	8.0	8.0	8.0
10	1	1.0	1.0	9.0
11	11	11.0	11.0	20.0
12	40	40.0	40.0	60.0
13	21	21.0	21.0	81.0
14	9	9.0	9.0	90.0
15	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 17

Multiple Regression**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja	40.05	3.633	100
Tangible	11.36	1.411	100
Reliability	20.51	2.204	100
Responsiveness	12.11	1.449	100
Assurance	16.74	1.661	100
Emphaty	12.32	1.503	100

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 18

Correlations

		Kinerja	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
Pearson Correlation	Kinerja	1.000	.355	.440	.362	.471	.587
	Tangible	.355	1.000	.382	.366	.402	.326
	Reliability	.440	.382	1.000	.387	.304	.374
	Responsiveness	.362	.366	.387	1.000	.226	.396
	Assurance	.471	.402	.304	.226	1.000	.483
	Emphaty	.587	.326	.374	.396	.483	1.000
Sig. (1- tailed)	Kinerja	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Tangible	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Reliability	.000	.000	.	.000	.001	.000
	Responsiveness	.000	.000	.000	.	.012	.000
	Assurance	.000	.000	.001	.012	.	.000
	Emphaty	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Kinerja	100	100	100	100	100	100
	Tangible	100	100	100	100	100	100
	Reliability	100	100	100	100	100	100
	Responsiveness	100	100	100	100	100	100
	Assurance	100	100	100	100	100	100
	Emphaty	100	100	100	100	100	100

Lampiran 19

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.664 ^a	.441	.412	2.787	1.947

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kinerja

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 20

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576.707	5	115.341	14.851	.000 ^a
	Residual	730.043	94	7.766		
	Total	1306.750	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kinerja

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 21

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.491	3.619		3.175	.002		
	Tangible	.141	.234	.055	.605	.547	.723	1.384
	Reliability	.314	.147	.190	2.129	.036	.742	1.347
	Responsiveness	.190	.225	.076	.845	.400	.741	1.350
	Assurance	.422	.202	.193	2.083	.040	.694	1.441
	Empathy	.906	.230	.375	3.944	.000	.658	1.519

a. Dependent Variable: Kinerja

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 22

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensio n	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
1	1	5.962	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.010	24.305	.00	.52	.01	.02	.03	.42
	3	.010	24.629	.00	.15	.02	.66	.14	.00
	4	.008	27.742	.10	.22	.51	.11	.00	.20
	5	.006	30.415	.21	.08	.38	.10	.20	.26
	6	.004	38.212	.69	.03	.08	.11	.62	.12

a. Dependent Variable: Kinerja

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 23

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34.59	46.32	40.05	2.414	100
Std. Predicted Value	-2.263	2.600	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.308	1.432	.641	.236	100
Adjusted Predicted Value	34.28	45.90	40.04	2.448	100
Residual	-8.167	6.303	.000	2.716	100
Std. Residual	-2.931	2.262	.000	.974	100
Stud. Residual	-3.066	2.331	.002	1.015	100
Deleted Residual	-8.940	6.693	.014	2.953	100
Stud. Deleted Residual	-3.215	2.388	.001	1.028	100
Mahal. Distance	.218	25.137	4.950	4.503	100
Cook's Distance	.000	.157	.015	.030	100
Centered Leverage Value	.002	.254	.050	.045	100

a. Dependent Variable: Kinerja

UNIVERSITAS TERBUKA