

Pengaruh Penerapan Adopsi Model Citizen's Charter Terhadap Profesionalisme Kerja Aparat dan Kualitas Pelayanan Publik

Ismatul Mardiyah & M. Daimul Abror

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas Yudharta Pasuruan

Email: daim@yudharta.ac.id

(Diterima: 15-Agustus-2017; di revisi: 20-November-2017; dipublikasikan: 30-Desember-2017)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Citizen's Charter (Maklumat Pelayanan) terhadap profesionalisme kerja Aparat dan Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan populasi seluruh Aparat Kecamatan Purwosari yang berjumlah sebanyak 22 responden. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisa regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan nilai perhitungan untuk pengaruh penerapan adopsi model citizen's charter (maklumat pelayanan) terhadap profesionalisme kerja diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($4.583 > 1.72$) dengan nilai signifikansi $= 0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak. Maka dapat diketahui bahwa penerapan adopsi model citizen's charter (maklumat pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme kerja, sehingga tiap indikator didapatkan hasil yang positif. Adapun indikator untuk mengukur profesionalisme kerja yang termasuk nilai efisiensi adalah Permintaan atau tuntutan kemandirian. Sedangkan untuk nilai efektivitas terdiri dari Dedikasi, Kewajiban sosial, Peraturan profesional tersendiri, dan Afiliasi komunitas profesional. Sedangkan Hasil perhitungan pengaruh penerapan adopsi model citizen's charter (maklumat pelayanan) terhadap kualitas pelayanan publik juga memperoleh nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 6.000 dengan nilai signifikansi $= 0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak. Maka penerapan adopsi model citizen's charter (maklumat pelayanan) di Kecamatan Purwosari juga berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga tiap indikator kualitas pelayanan didapatkan hasil yang positif. Adapun indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yang termasuk nilai efisiensi adalah kecepatan dan kemudahan. Sedangkan untuk nilai efektivitas terdiri dari ketepatan dan keadilan.

Kata Kunci: Citizen's Charter, Profesionalisme Kerja, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Citizen's Charter on the professionalism of the Workers Apparatus and the Quality of Public Service in Purwosari Sub-District, Pasuruan Regency. The research method used is quantitative with the entire population of Purwosari Subdistrict Apparatus which amounted to 22 respondents. While the data analysis used is simple linear regression analysis using SPSS program. The result of the research shows that calculation value for the influence of adoption of citizen's

charter model to work professionalism is obtained t value $> t$ table ($4.583 > 1.72$) with significance value $= 0.000 < 0.05$, so H_0 is rejected. So it can be seen that adoption adoption model citizen's charter has a significant influence on professionalism of work, so that each indicator obtained positive results. The indicators to measure the professionalism of work which includes the value of efficiency is Demand or demand independence. As for the value of effectiveness consists of Dedication, Social Obligations, professional Regulation alone, and Affiliate professional community. While the result of calculation of influence adoption adoption model citizen's charter to public service quality also get t value bigger than t table that is equal to 6.000 with value signifikansi $= 0.000 < 0.05$, so H_0 rejected. So the adoption of citizen's charter model in Purwosari sub-district also significantly influences the quality of public service, so that every service quality indicator gets positive result. The indicators to measure the quality of services that include the value of efficiency is the speed and ease. As for the value of effectiveness consists of accuracy and fairness.

Keywords: *Citizen's Charter, Working Professionalism, Quality of Public Service*

Copyright © 2017 Universitas Negeri Makassar. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Kurniawan, 2005:4). Menurut (Puspitosari, 2011) bahwa pemerintah dalam melaksanakan kebijakan sesuai dengan kepentingan warga negara secara keseluruhan, kemudian Negara lahir untuk memberi kemaslahatan (social welfare) seperti keamanan, pendidikan, kesehatan, hukum dan keadilan serta infrastruktur bagi rakyatnya. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut yang menjadi latar belakang lahirnya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Pemerintah Indonesia, 2009). Hal yang baru dari Undang-undang tersebut dalam pola tatanan baru pelayanan publik adalah adanya ketentuan mengenai Maklumat Pelayanan (Pasal 22 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan juga mulai merubah pola tatanan baru dalam pelayanan publiknya dengan melahirkan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan No. 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik. Dimana dalam PERDA tersebut ada ketentuan mengenai Maklumat Pelayanan pada Pasal 19. Istilah maklumat pelayanan memiliki kesamaan dengan istilah Citizen's Charter, merupakan suatu dokumen yang memuat dan menjelaskan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2011, hal. 29).

Maklumat Pelayanan diartikan sebagai pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan (Bynoe, 1996; Jackson & Gau, 2016; Taylor & Taylor, 2014). Dalam maklumat pelayanan, pemerintah dan masyarakat melakukan kolaborasi dalam membuat kesepakatan tentang jenis, prosedur, biaya, waktu, dan cara memberikan pelayanan (Pasal 13 Huruf B Penjelasan atas UU No. 25 Tahun 2009). Kemudian dari hasil kesepakatan tersebut dirumuskan dalam bentuk maklumat dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat dan itu merupakan janji pelayanan yang harus ditaati oleh penyedia layanan publik.

Berdasarkan Pasal 19 PERDA Kabupaten Pasuruan No. 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik, Kecamatan Purwosari sebagai sub atau unit pemerintah lokal memiliki kewajiban menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat pelayanan. Dalam mendesain maklumat pelayanan perlu memperhatikan beberapa nilai salah satunya: Efisiensi (efficiency) dan Efektivitas (effectiveness). Dari nilai efisien dan efektifitas menunjukkan bahwa maklumat pelayanan disusun untuk meningkatkan profesionalisme kerja. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Wahyu (2011), bahwa dalam pelayanan kepada publik ada beberapa kategori nilai yang ingin dicapai salah satunya nilai-nilai profesional yang mencakup efisiensi dan efektivitas.

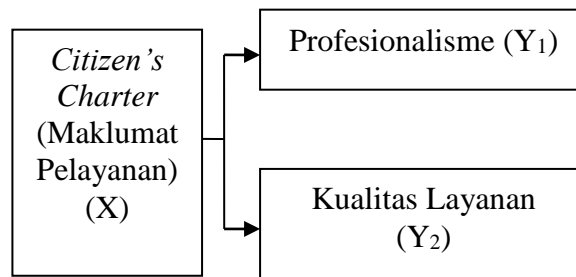
Namun secara empirik masih banyak permasalahan-permasalahan yang dialami oleh Kantor Kecamatan Purwosari meskipun Maklumat pelayanan sudah ditetapkan dan diterapkan. Dimana berdasarkan berbagai ekspose hasil pengamatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Purwosari menyimpulkan bahwa berbagai keluhan masih dialami oleh masyarakat yaitu seperti:

1. Keterlambatan petugas, dimana jam dinas dimulai pukul 07.00 tetapi mereka datang pukul 08.00
2. Masih ada pegawai yang mementingkan kepentingan pribadinya pada saat bekerja, misalkan meninggalkan kantor untuk kepentingan diluar pekerjaan apalagi pada saat jam dinas.
3. Kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian berkas yang diminta oleh masyarakat.
4. Pengaruh tatap langsung antara masyarakat pengguna layanan dengan petugas yang sedikit banyak akan mempengaruhi integritas petugas, seperti halnya apabila yang berurusan itu memiliki hubungan tertentu dengan petugas, seperti hubungan keluarga, teman kerja, tetangga dan sebagainya (diskriminatif).

Dari permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh penerapan Adopsi model citizen's charter (maklumat pelayanan). Yang kemudian memunculkan sebuah pertanyaan besar apakah maklumat pelayanan di kantor Kecamatan Purwosari benar-benar diterapkan sesuai dengan kontrak pelayanan yang telah ditetapkan? dan kemudian apakah kontrak layanan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga bisa memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan? Sebagaimana yang dikemukakan Sinambela (2006) bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Sehingga dalam hal ini konsep citizen's charter disusun berdasarkan masukan dari pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan yang kemudian maklumat pelayanan menjadi pedoman bagi aparat dalam memberikan pelayanannya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah: untuk menganalisis Pengaruh Penerapan Adopsi Model Citizen's Charter Terhadap Profesionalisme Kerja Aparat dan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Purwosari.

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris (Yusuf, 2016). Oleh karena itu, hipotesa itu merupakan dugaan yang mungkin benar dan mungkin juga salah, kalau faktanya salah ia akan ditolak, begitupun sebaliknya jikafaktanya benar ia akan diterima, jadi hipotesa bisa salah atau palsu.



Gambar 1 Model Hipotesis Penelitian

Berdasarkan gambar model hipotesis penelitian diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Diduga bahwa penerapan adopsi model *citizen's charter* (maklumat pelayanan) berpengaruh terhadap profesionalisme kerja aparat di Kecamatan Purwosari.
2. Diduga bahwa penerapan adopsi model *citizen's charter* (maklumat pelayanan) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Purwosari.
3. Diduga bahwa penerapan adopsi model *citizen's charter* (maklumat pelayanan) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Purwosari.

METODE

Berdasarkan judul dan masalah yang akan diteliti, maka variabel dalam penelitian ini adalah kompetensi manajerial kepala sekolah (X) sebagai variabel indenpenden/bebas, dan kompetensi sosial guru (Y) sebagai variabel dependen/terikat. Penelitian ini adalah termasuk penelitian kuantitatif dengan tujuan eksplanatif, yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal (pengaruh) variabel kompetensi manajerial kepala sekolah terhadap kompetensi sosial guru di SMA Negeri 11 Makassar.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tempat penelitian dilakukan di Kecamatan Purwosari. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan interview. Penetapan responden dilakukan melalui teknik sampling jenuh. Hal tersebut dilakukan karena responden kurang dari 100 yakni berjumlah 22 responden. responden tersebut terdiri dari seluruh Aparat Kecamatan Purwosari. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik

analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program software komputer SPSS 12,0 for windows.

Analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Adapun persamaan umum regresi linear sederhana (Sugiyono, 2010) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksi.

a = Harga Y ketika harga X= 0

b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat menguji hipotesis yang peneliti ajukan, untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau tidak, maka peneliti terlebih dahulu menguji validitas dan realibitas. Uji validitas menggunakan cara manual dengan angka kritik (r Tabel) 0,423 untuk responden berjumlah 22 orang. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan bantuan program *software* komputer SPSS 12,0 *for windows* dengan nilai koefisien *Alpha* 0,6 yang berarti dikatakan reliabel apabila nilai koefisien reliabilitasnya lebih dari 0,6.

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Variabel *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan)

No	r Hitung	r Tabel	Hasil Uji
1	0.960	0.423	Valid
2	0.980	0.423	Valid
3	0.965	0.423	Valid
4	0.970	0.423	Valid
5	0.934	0.423	Valid
6	0.946	0.423	Valid
7	0.940	0.423	Valid
8	0.933	0.423	Valid

No	r Hitung	r Tabel	Hasil Uji
9	0.961	0.423	Valid
10	0.935	0.423	Valid
11	0.978	0.423	Valid
12	0.950	0.423	Valid
13	0.969	0.423	Valid
14	0.963	0.423	Valid
15	0.924	0.423	Valid

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2016

Tabel 2
 Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme

No	r Hitung	r Tabel	Hasil Uji
1	0.959	0.423	Valid
2	0.974	0.423	Valid
3	0.961	0.423	Valid
4	0.963	0.423	Valid
5	0.954	0.423	Valid
6	0.968	0.423	Valid
7	0.956	0.423	Valid
8	0.979	0.423	Valid
9	0.957	0.423	Valid
10	0.943	0.423	Valid

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2016

Tabel 3
 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	r Hitung	r Tabel	Hasil Uji
1	0.967	0.423	Valid
2	0.981	0.423	Valid
3	0.981	0.423	Valid

4	0.958	0.423	Valid
5	0.962	0.423	Valid
6	0.971	0.423	Valid
7	0.963	0.423	Valid
8	0.963	0.423	Valid
9	0.971	0.423	Valid
10	0.961	0.423	Valid
11	0.981	0.423	Valid
12	0.970	0.423	Valid
13	0.970	0.423	Valid
14	0.957	0.423	Valid

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2016

Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program *Software* komputer SPSS 12,0 for windows.

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Citizen's charter (Maklumat pelayanan) (X)	0.813	Reliabel
Profesionalisme Kerja (Y ₁)	0.732	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y ₂)	0.899	Reliabel

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2016

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Adapun hipotesis statistiknya menurut Sugiyono (2010:187) adalah sebagai berikut:

- Ho : $b_1 = 0$, pengaruh parsial tidak signifikan
- Ha : $b_1 \neq 0$, pengaruh parsial terbukti signifikan

Jika $t_{hitung} < t_{tabel} \alpha_{0,06}$ maka H_0 diterima, berarti variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel} \alpha_{0,06}$ maka H_0 ditolak, berarti variabel bebas memiliki pengaruh signifikan.

Sebelum menghitung hasil analisis uji t (hipotesis), terlebih dahulu menghitung persamaan analisis regresinya, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menemukan persamaan regresi tersebut, terlebih dahulu peneliti menghitung nilai a dan b dengan bantuan program *software* komputer SPSS 12.0 for windows. Untuk pengaruh variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) terhadap variabel profesionalisme kerja didapatkan hasil persamaan regresi :

$$Y = 1.500 + 0.700X$$

Dari persamaan di atas, dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) bernilai positif yang berarti mempunyai hubungan searah itu artinya apabila nilai variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) meningkat, maka nilai variabel profesionalisme kerja akan meningkat pula. Untuk variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) terhadap variabel kualitas pelayanan didapatkan hasil persamaan regresi :

$$Y = 1.000 + 0.800X$$

Dari persamaan tersebut, berarti koefisien regresi variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) bernilai positif yang berarti mempunyai hubungan searah itu artinya apabila nilai variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) meningkat, maka nilai variabel kualitas pelayanan publik akan meningkat pula.

Tabel 5

Hasil Analisis Regresi linier Variabel *Citizen's Charter* terhadap profesionalisme kerja

Variabel	B 1	Beta	t Hitung	Sig t
<i>Citizen's Charter</i> (Maklumat Pelayanan)	0.700	0.734	4.583	0.000
t Tabel	: 1.72			
Multiple R	: 0.734			
R Square	: 0.538			
Adjusted R Square	: 0.513			
Constanta	: 1.500			

Sumber Data diolah peneliti, 2016

Tabel 6
Hasil Analisis Regresi linier Variabel *Citizen's Charter* terhadap profesionalisme kerja

Variabel	B 1	Beta	t Hitung	Sig t
<i>Citizen's Charter</i> (Maklumat Pelayanan)	0.800	0.816	6.000	0.000
t Tabel	: 1.72			
Multiple R	: 0.816			
R Square	: 0.667			
Adjusted R Square	: 0.648			
Constanta	: 1.000			

Sumber Data diolah peneliti, 2016

Analisis dilanjutkan dengan uji t (hipotesis), berdasarkan pada ketentuan hipotesis yang disebutkan di atas untuk Nilai signifikansi dari variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) terhadap variabel profesionalisme kerja diperoleh nilai $t_{hitung} 4.583 > t_{tabel} 1.72$ dengan nilai signifikansi = $0.000 < 0.05$. Sehingga H_0 ditolak dan hipotesis penelitian diterima, yang artinya *citizen's charter* (maklumat pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme kerja. Untuk mengukur profesionalisme Aparat Kecamatan Purwosari terdapat lima elemen dalam penelitian ini yaitu: Dedikasi (*dedication*); Kewajiban sosial (*social obligation*); Permintaan atau tuntutan kemandirian (*autonomy demand*); Peraturan profesional tersendiri (*belief in self regulation*); dan Afiliasi komunitas profesional (*community affiliation*). Dari kelima indikator tersebut didapatkan hasil yang positif sehingga untuk mengetahui pengaruh variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) terhadap profesionalisme kerja di lihat dari dua nilai yaitu nilai efisiensi dan efektivitas. Berdasar kelima indikator tersebut yang termasuk nilai efisiensi adalah Permintaan atau tuntutan kemandirian (*autonomy demand*). Sedangkan untuk nilai efektivitas terdiri dari Dedikasi (*dedication*), Kewajiban sosial (*social obligation*), Peraturan profesional tersendiri (*belief in self regulation*), dan Afiliasi komunitas profesional (*community affiliation*).

Sedangkan untuk variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) terhadap variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} 6.000 > t_{tabel} 1.72$ dengan nilai signifikansi = $0.000 < 0.05$. Sehingga H_0 ditolak dan hipotesis penelitian diterima, yang artinya *citizen's charter* (maklumat pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat empat indikator dalam penelitian ini yang terdiri dari: kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Dari keempat indikator tersebut didapatkan hasil yang positif sehingga untuk

mengetahui pengaruh variabel *citizen's charter* (maklumat pelayanan) terhadap kualitas pelayanan di lihat dari dua nilai yaitu nilai efisiensi dan efektivitas. Berdasar kelima indikator tersebut yang termasuk nilai efisiensi adalah kecepatan dan kemudahan. Sedangkan untuk nilai efektivitas terdiri dari ketepatan dan keadilan.

Tabel 7
 Hasil Analisis Uji t Variabel *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan) terhadap profesionalisme kerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	t tabel	Sig.	Hipotesis
	B	Std. Error	Beta				
(Constanta)	1.500	0.692	-	2.169	1.72	0.044	-
profesionalisme kerja (Y ₁)	0.700	0.153	0.734	4.583	1.72	0.000	Ho ditolak

Sumber: Data diolah peneliti, 2016

Tabel 8
 Hasil Analisis Uji t Variabel *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	t tabel	Sig.	Hipotesis
	B	Std. Error	Beta				
(Constanta)	1.000	0.604	-	1.656	1.72	0.115	-
Kualitas Pelayanan (Y ₂)	0.800	0.133	0.816	6.000	1.72	0.000	Ho ditolak

Sumber: Data diolah peneliti, 2016

SIMPULAN

1. Hasil perhitungan pengaruh penerapan adopsi model *citizen's charter* (maklumat pelayanan) terhadap profesionalisme kerja diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.583 > 1.72$) dengan nilai signifikansi = $0.000 < 0.05$, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa t_{hitung} bernilai lebih besar dari t_{tabel} yaitu

sebesar 4.583 maka dari itu dapat diketahui bahwa penerapan adopsi model *citizen's charter* (maklumat pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme kerja, sehingga tiap indikator didapatkan hasil yang positif. Adapun indikator untuk mengukur profesionalisme kerja yang termasuk nilai efisiensi adalah Permintaan atau tuntutan kemandirian (*autonomy demand*). Sedangkan untuk nilai efektivitas terdiri dari Dedikasi (*dedication*), Kewajiban sosial (*social obligation*), Peraturan profesional tersendiri (*belief in self regulation*), dan Afiliasi komunitas profesional (*community affiliation*).

2. Hasil perhitungan pengaruh penerapan adopsi model *citizen's charter* (maklumat pelayanan) terhadap kualitas pelayanan publik juga memperoleh nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 6.000 dengan nilai signifikansi = $0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dari itu penerapan adopsi model *citizen's charter* (maklumat pelayanan) di Kecamatan Purwosari juga berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga tiap indikator kualitas pelayanan didapatkan hasil yang positif. Adapun indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yang termasuk nilai efisiensi adalah kecepatan dan kemudahan. Sedangkan untuk nilai efektivitas terdiri dari ketepatan dan keadilan.
3. Penerapan adopsi model *citizen's charter* (maklumat pelayanan) memiliki pengaruh yang dominan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Purwosari. Hal itu terbukti dengan nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan publik lebih besar dari pada nilai t_{hitung} variabel profesionalisme kerja Aparat ($6.000 > 4.583$).

DAFTAR PUSTAKA

- Bynoe, I. (1996). *Beyond the citizen's charter: new directions for social rights*. Institute for Public Policy Research.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Pertama). Yogyakarta: Gava Media.
- Jackson, J., & Gau, J. M. (2016). Carving up concepts? Differentiating between trust and legitimacy in public attitudes towards legal authority. In *Interdisciplinary perspectives on trust* (hal. 49–69). Springer.
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, Jakarta: Asa Mandiri (2009).
- Puspitosari, H. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

- Sugiyono, P. D. (2010). Metode penelitian pendidikan. *Pendekatan Kuantitatif*.
- Taylor, I., & Taylor, M. M. (2014). *Writing and Literacy in Chinese, Korean and Japanese: Revised Edition* (Vol. 14). John Benjamins Publishing Company.
- Wahyu, E. E. (2011). Maklumat Pelayanan Sebagai Reformasi Manajemen Pelayanan Publik. Diambil dari <http://jabrical.bogspot.com/2011/06/maklumat-pelayanan>
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media.