

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH KOTA
LHOKSEUMAWE (STUDI KASUS PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA LHOKSEUMAWE)**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

Z A M Z A M I

NIM. 015980008

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

ABSTRACT

Professionalism Government Staff Lhokseumawe (A Study of the Service Department of Population and Civil Registration)

Zamzami

Universitas Terbuka

z4mz4mi_71@yahoo.co.id

Keywords: professionalism, innovation, responsiveness, skills, knowledge, and awards

Professionalism entered the era of regional autonomy and the current reform era is the most important base in the public service. Population and Civil Registration Agency as one of the agencies that administer public services especially those related to the issuance of the Family Card, National Identity Card, and birth certificate.

The research objective was to describe the professionalism that consists of skills, knowledge, and the award, and determine the factors that influence professionalism staff Department of Population and Civil Registration Lhokseumawe in providing services to the community.

This study uses a quantitative approach the researcher collected data by setting the first concept as a variable-related variables derived from existing theories and then collect data using questionnaires and observation for the measurement of variables. The number of samples used in this study were 100 people using a questionnaire and data were analyzed using the method of multiple linear regression with SPSS 13.0.

These results prove that the staff Professionalism Department of Population and Civil Registration Lhokseumawe influenced by the skills, knowledge, and appreciation. This suggests that there is influence between professional personnel with the skills, knowledge, and appreciation together and simultaneously.

ABSTRAK

Profesionalisme Aparatur Pemerintah Kota Lhokseumawe (Suatu Studi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Zamzami

Universitas Terbuka

z4mz4mi_71@yahoo.co.id

Kata kunci: Profesionalisme, Inovasi, Responsifitas, Keterampilan, Pengetahuan, dan Penghargaan

Profesionalisme memasuki era otonomi daerah dan era reformasi saat ini merupakan dasar yang paling penting dalam pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan akte kelahiran.

Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan profesionalisme yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan penghargaan, serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dipengaruhi oleh keterampilan, pengetahuan, dan penghargaan. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara profesionalisme aparatur dengan keterampilan, pengetahuan, dan penghargaan secara bersama-sama dan simultan.

Perlu adanya peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan penghargaan dalam rangka meningkatkan profesionalisme aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

Judul TAPM : Profesionalisme Aparatur Pemerintah Kota Lhokseumawe
(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Lhokseumawe)

Penyusun TAPM : Zamzami
NIM : 015 980 008
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Rabu, 30 Januari 2013

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. M. Saleh Sjafel, M. Si
NIP. 196108191989031003



Dr. Sudirah, M. Si
NIP. 195902011987031002

Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik

Direktur Program Pascasarjana



Florentina Ratih Wulandari, S. Ip. M. Si
NIP. 197106091998022001



Suciati, M. Sc, Ph.D
NIP. 196004101989032001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Zamzami
NIM : 015980008
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Tesis : Profesionalisme Aparatur Pemerintah Kota Lhokseumawe (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).

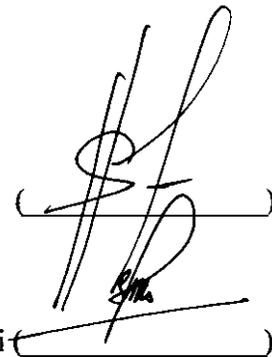
Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Jum'at/13 Juni 2013
Waktu : 17.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji: Dr. Sofjan Aripin, M.Si



Penguji Ahli : Prof. Dr. Hamonangan Sitorus, M.Si



Pembimbing I : Dr. M. Saleh Sjafei, M. Si



Pembimbing II : Dr. Sudirah, M. Si



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Profesionalisme Aparatur Pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe 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.

Jakarta, 1 Februari 2013

Yang Menyatakan


METERAI
TEMPEL
90880ABF722599785
6000
Rp. 6000
Zamzami

NIM. 015980008

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai proses perkuliahan sampai pada tahap penulisan dan penyusunan, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Suciati, M. Sc, Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Drs. Mujadi, M.Pd selaku Kepala UPBJJ-UT Banda Aceh selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Dr. Sofjan Aripin, M.Si selaku Ketua Komisi Penguji dan Prof. Dr. Hamonangan Sitorus, M.Si selaku penguji ahli.
4. Dr. M. Saleh Sjafei, M. Si selaku Pembimbing I, dan Dr. Sudirah, M.Si selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penulisan TAPM ini;
5. Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M. Si, selaku Kabid Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIP) Universitas Terbuka;
6. Yang terhormat Bapak Ketua Kelompok Belajar Program MAP UPBJJ UT. Lhokseumawe, Hanafiah, M.Pd, yang telah memberikan berbagai bantuan dalam rangka kelancaran proses tutorial sampai penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM).
7. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Terbuka;
8. Seluruh staf pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
10. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe beserta jajarannya;
11. Istri, anak, orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil yang tak terhingga nilainya;
12. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan TAPM ini;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya bagi ilmu administrasi dan manajemen sumberdaya manusia.

Jakarta, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	10
B. Landasan Teori.....	12
1. Konsep profesionalisme	20
2. Inovasi	24
3. Responsifitas	30
4. Ciri-ciri profesionalisme	33
5. Keterampilan	40
6. Pengetahuan	42
7. Penghargaan	43
C. Kerangka Berpikir	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Desain Penelitian	50
1. Fokus penelitian	50
2. Lokasi penelitian.....	50
B. Populasi dan Sampel	51
C. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	52
1. Definisi konsep	52
2. Definisi operasional	54
D. Instrumen Penelitian.....	55
1. Data primer	56
2. Data sekunder	56
E. Metode Analisa Data.....	56
1. Uji validitas	56
2. Uji reliabilitas	57
3. Uji normalitas	58
4. Pengujian hipotesis	58

BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	60
A.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	60
1.	Visi dan misi	60
2.	Tujuan dan sasaran.....	61
3.	Kedudukan, tugas, dan fungsi.....	63
4.	Struktur organisasi dan kepegawaian	64
5.	Penyelenggaraan pelayanan publik.....	68
B.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	72
C.	Deskripsi Variabel Hasil Penelitian.....	78
1.	Analisa univariat	78
2.	Analisa bivariat.....	91
3.	Uji normalitas	93
4.	Uji F	95
5.	Hasil wawancara.....	97
D.	Pembahasan.....	102
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	106
A.	Simpulan	106
B.	Saran.....	107
	DAFTAR PUSTAKA	108

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	48
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	65

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 3.1	Definisi Operasional	54
2.	Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Menurut Pangkat/Golongan	67
3.	Tabel 4.2	Jumlah Pegawai Menurut Jenjang Jabatan Struktural	68
4.	Tabel 4.3	Pelayanan KTP dan KK Kota Lhokseumawe	70
5.	Tabel 4.4	Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil...	71
6.	Tabel 4.5	Uji Validitas Instrumen.....	73
7.	Tabel 4.6	Tabel Statistik Relialistik.....	74
8.	Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Inovasi ...	75
9.	Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Responsifitas	76
10.	Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Keterampilan.....	77
11.	Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pengetahuan	78
12.	Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Penghargaan.....	79
13.	Tabel 4.12	Rekapitulasi Jawaban Profesionalisme	81
14.	Tabel 4.13	Rekapitulasi Jawaban Inovasi	83
15.	Tabel 4.14	Rekapitulasi Jawaban Responsifitas	85
16.	Tabel 4.15	Rekapitulasi Jawaban Keterampilan	87
17.	Tabel 4.16	Rekapitulasi Jawaban Pengetahuan	88
18.	Tabel 4.17	Rekapitulasi Jawaban Penghargaan	88
19.	Tabel 4.18	Profesionalisme Dengan Keterampilan.....	89
20.	Tabel 4.19	Profesionalisme Dengan Pengetahuan.....	90
21.	Tabel 4.20	Profesionalisme Dengan Penghargaan.....	91
22.	Tabel 4.21	Uji Normalitas	92
23.	Tabel 4.22	Tabel Uji F	92
24.	Tabel 4.23	Hasil Wawancara Tentang Inovasi Aparatur	93
25.	Tabel 4.24	Hasil Wawancara Tentang Responsifitas Aparatur	94
26.	Tabel 4.25	Hasil Wawancara Tentang Keterampilan Aparatur	95
27.	Tabel 4.26	Hasil Wawancara Tentang Pengetahuan Aparatur.....	95
28.	Tabel 4.27	Hasil Wawancara Tentang Penghargaan Aparatur	96

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|-------------|------------------------------------|
| 1. Lampiran | 1. Kuesioner penelitian |
| 2. Lampiran | 2. Pedoman wawancara |
| 3. Lampiran | 3. Master tabel |
| 4. Lampiran | 4. SPSS Tabel distribusi frekuensi |
| 5. Lampiran | 5. SPSS reliability |
| 6. Lampiran | 6. SPSS Cross tabel |
| 7. Lampiran | 7. SPSS Correlation |

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Profesionalisme memasuki era otonomi daerah dan era reformasi saat ini merupakan dasar yang paling penting dalam pelayanan publik. Profesionalisme diarahkan untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, hal ini akan berkontribusi positif terhadap peningkatan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dan pencapaian *Millennium Development Goal's* (MDG's) Tahun 2015. Namun mewujudkan tujuan tersebut, sangat dipengaruhi oleh banyak faktor yang salah satunya adalah faktor kebijakan dan penyusunan perencanaan yang diikuti dengan pelaporan akunTabel. Aparatur pemerintah daerah adalah pegawai yang melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan prima, dengan menampilkan profesional, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Otonomi daerah melukiskan tiga tataran dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu pusat, daerah, dan rakyat dengan pola dan model yang relasional. Dalam hubungan tersebut kinerja pemerintah tidak akan dapat diketahui dengan benar, apabila rakyat sebagai subyek yang diperintah tidak merasakan hasil yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hubungan antara pemerintah dengan masyarakat adalah hubungan yang saling menguatkan, bahwa pemerintah di satu sisi berkewajiban untuk melindungi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan

di sisi lain masyarakat berkewajiban mengikuti dan mentaati pemerintah berdasarkan kewenangan yang dimilikinya.

Pemerintah Kota Lhokseumawe, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki 60 orang pegawai yang terdiri dari 21 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 5 tenaga honorer daerah, dan 33 orang tenaga kontrak (wiyata bhakti). Berdasarkan data di atas terlihat bahwa PNS di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlatarbelakang pendidikan sarjana Strata 1 (S-1) mencapai 17 orang, sedangkan berpendidikan S-2 sebanyak 2 orang, Diploma II (D-II) 2 orang, Diploma III (D-III) 3 orang, SLTA 33 orang, dan SLTP 3 orang (Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe: 2011).

Kenyataan ini diharapkan mampu menganalisis dinamika lingkungan kerja dan lingkungan eksternal seperti perubahan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi. Namun kenyataan di lapangan tidaklah demikian, dalam menghadapi tuntutan pelayanan kepada masyarakat yang semakin majemuk masih menghadapi kendala-kendala.

PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terkesan pilih kasih, terdapat perbedaan perlakuan dan pelayanan antara orang yang dikenal, berpenampilan rapi dan pejabat atau pegawai dibandingkan dengan orang yang tidak dikenal, penampilan kurang rapi dan masyarakat biasa. Para pegawai pencatatan sipil kurang berani mengambil keputusan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan kemudian menyerahkan pengambilan keputusan kepada atasannya (Kepala Dinas,

Sekretaris, Kepala Bidang atau Kepala Seksi), walaupun kadang-kadang persoalan tersebut hanya permasalahan sepele. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya untuk membangun aparatur yang profesional guna menjalankan fungsinya sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik.

Faktor sistem dan kondisi yang ada juga ikut mempengaruhi terbentuknya birokrat profesional yang handal serta respon terhadap dinamika perubahan dan aspirasi masyarakat. Perubahan menuju model kerja yang positif dalam menjalankan roda pemerintahan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang bermental *entrepreneur* serta perubahan gaya kepemimpinan dari *autokratis* menuju gaya kepemimpinan yang *demokratis* dan pembaharu serta didukung dengan model penghargaan yang mencerminkan rasa keadilan diyakini lebih mampu memotivasi prestasi kerja aparatur daripada sekedar meningkatkan kemampuan dan keanlian aparatur yang pada akhirnya akan masuk dalam lingkaran birokrasi yang tidak sehat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan akte kelahiran. Mereka dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dalam melayani masyarakat untuk pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran telah menentukan persyaratan yang berbeda. Penerbitan KTP, dan KK ditangani oleh bidang kependudukan dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Penerbitan KTP

Syarat penerbitan KTP baru yaitu dengan melampirkan KTP lama, fotocopy kartu keluarga, mengisi form F-107, dan melampirkan fotocopy ijazah terakhir.

2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

Syarat penerbitan kartu keluarga adalah melampirkan kartu keluarga yang lama (F-101), melampirkan fotocopy KTP, mengisi form F-106 dan form F-103.

3. Penerbitan akta kelahiran

Syarat penerbitan akta kelahiran yaitu melampirkan surat keterangan dari kelurahan (A.3), fotocopy KTP orang tua, surat kelahiran asli dari dokter/puskesmas, fotocopy surat nikah/akte perkawinan, fotocopy kartu keluarga, dan fotocopy ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki (Pofil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe: 2011).

Persyaratan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut harus dipenuhi oleh masyarakat untuk penerbitan KTP, KK, dan akta kelahiran. Apabila persyaratan atau ketentuan tersebut belum dipenuhi oleh masyarakat maka pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe tidak bisa melayani kebutuhan masyarakat. Permasalahan yang dihadapi oleh pegawai selama ini sebagian besar masyarakat

mengalami adanya penolakan dari pegawai dengan alasan persyaratan kurang lengkap, seperti tidak membawa surat kehilangan dari Kepolisian, tidak ada surat keterangan dari desa atau alasan yang lain.

Berbeda halnya apabila pegawai tersebut diminta tolong oleh aparatur pemerintah atau pejabat pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada kenalan atau kerabat mereka. Syarat-syarat yang seharusnya berlaku bagi seluruh lapisan masyarakat tidak diberlakukan karena alasan kedekatan atau perintah atasan walaupun tidak sesuai aturan. Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari kata profesional. Di sisi yang lain, para pegawai sering membedakan penilaian dan pelayanan kepada masyarakat yang akan meminta pelayanan berdasarkan penampilan, kekerabatan atau tidak kenal, etnis dan pejabat atau bukan. Orang yang berpenampilan rapi akan mendapatkan perlakuan berbeda dengan orang yang berpenampilan kurang rapi atau terkesan "orang desa". Demikian juga apabila ada pelanggan yang dikenal oleh petugas atau pejabat/keluarga pejabat akan mendapatkan pelayanan lebih dahulu atau diberikan pelayanan khusus.

Di lain pihak para pegawai bekerja berdasarkan aturan kebiasaan yang berlaku bukan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang telah dijabarkan dalam uraian tugas masing-masing seksi dan staf yang ada di dalamnya. Apabila menghadapi kasus yang belum pernah dijumpai, maka dia akan berkonsultasi terlebih dulu atau melimpahkan kepada atasan, meskipun terkadang merupakan masalah sepele, misalnya kelengkapan berkas administrasi pelayanan.

Aparatur yang profesional pada dasarnya akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemberi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang prima merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap aparat birokrasi pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu sebagai penyelenggara pelayanan publik maka aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus bekerja secara profesional agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyebutkan, kesulitan yang dihadapi pihaknya adalah tidak adanya laporan atas perpindahan atau pun warga yang meninggal dunia. Sehingga kami perlu mendata ulang jumlah penduduk di tiap desa. Sejak sepekan terakhir, kami telah membagikan *Compact Disk* (CD) berisi data jumlah penduduk sebelumnya, supaya keuchik mendata kembali (Serambi Indonesia, 12 Juli 2012). Di lain pihak sebanyak 400 lembar pembuatan KTP *electronic* (e-KTP) yang sudah dicetak oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pusat di Jakarta dan dikirim ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe ternyata mengalami salah cetak. Kesalahan itu terletak dalam penulisan pada lembar nama provinsi yang seharusnya tersebut ditulis NAD (Nanggroe Aceh Darussalam) tertulis provinsi. (Metro News.com 23 April 2012).

Pemerintah Daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe menargetkan pelayanan cepat terhadap masyarakat dalam rangka memperoleh KTP, kartu keluarga, akte kelahiran, dan surat pindah. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan KTP, kartu keluarga, akte kelahiran, dan surat pindah ditargetkan selesai dalam 2 hari dan paling lambat 5 hari. Namun pada kenyataannya masih ada masyarakat yang mengeluh karena proses pembuatan kartu keluarga selesai lebih dari satu minggu (hasil wawancara dengan seorang pengguna jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe, Tanggal 1 Mei 2012).

Fakta-fakta yang telah dikemukakan di atas, menunjukkan bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayanan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe masih menunjukkan kesan kecewa dan kurang puas. Hal ini dimungkinkan karena rendahnya profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Berangkat dari uraian masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Profesionalisme Aparatur Pemerintah Kota Lhokseumawe, suatu studi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil".

B. Perumusan Masalah

Dengan didasari oleh latar belakang permasalahan tersebut, maka dalam perumusan masalah penulisan ini memfokuskan pada masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh keterampilan terhadap profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
2. Bagaimanakah pengaruh pengetahuan terhadap profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
3. Bagaimanakah pengaruh penghargaan terhadap profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan penghargaan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang langkah-langkah strategi dalam menjalankan dan meningkatkan profesionalisme aparatur.

2. Kegunaan akademik yang diharapkan adalah menambah informasi dan pengetahuan, terutama bagi pembaca yang tertarik terhadap masalah profesionalisme aparatur pemerintah.
3. Sebagai bahan telaahan, kajian dan analisa bagi pengembangan teoritik dan konsep-konsep ilmiah yang memiliki relevansi dengan profesionalisme aparatur dan pelayanan publik.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian-Penelitian Terdahulu

Penelitian Sulistya (2008) yang berjudul profesionalisme aparatur pemerintah (studi kasus responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang) dengan menggunakan metode kualitatif pendekatan fenomenologis menyimpulkan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah dilihat dari aspek responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang secara umum dapat dikatakan masih rendah. Rendahnya profesionalisme aparatur dipengaruhi oleh pemahaman visi dan misi organisasi, wewenang dan tanggungjawab dalam struktur organisasi, kepemimpinan dan pemberian penghargaan yang kurang searas dengan tujuan organisasi.

Penelitian Virgiansyan (2008) dengan judul kinerja kantor Kecamatan Banda Sakti dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat di Kota Lhokseumawe dengan menggunakan deskriptif pendekatan induktif menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur kantor Camat Banda Sakti pada umumnya sudah sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Namun demikian masyarakat masih menginginkan adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan.

Penelitian Irawati (2012) dengan judul peningkatan profesionalisme aparatur daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah (studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Jombang), dengan menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan profesionalisme diwujudkan melalui proses rekrutmen, promosi, mutasi, serta pendidikan dan

pelatihan. Upaya peningkatan profesionalisme aparatur daerah pada Kabupaten Jombang dikatakan cukup produktif walaupun masih terdapat beberapa kendala. Faktor yang mempengaruhi antara lain faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung profesionalisme antara lain tuntutan lingkungan, motivasi yang tinggi serta peraturan perundang-undangan, sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan anggaran dana serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Penelitian Santo (2004) dengan judul profesionalisme aparatur pemerintah daerah pada era otonomi daerah (studi kasus pada Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Jepara dengan menggunakan metode eksplanatori (penjelasan). Santo menyimpulkan bahwa adanya hubungan positif antara variabel kepemimpinan, sikap dan motivasi dengan variabel profesionalisme aparatur. Disamping 3 variabel tersebut Santo juga menambahkan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi profesionalisme aparatur baik yang berasal dari internal (pendidikan dan pelatihan aparat) maupun eksternal organisasi (visi dan misi organisasi serta struktur organisasi).

Sedangkan Frimayani (2012) yang melakukan penelitian dengan menggunakan metode korelasional dengan analisa kuantitatif yang berjudul pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik (studi pada pelayanan pengurusan surat izin mengemudi di kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Binjai) menegaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik pada kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Binjai dengan korelasi 0,71. Berdasarkan interpretasi tersebut maka pengaruh

profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik berada pada kategori tinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa koefisien korelasi signifikan dan hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Selanjutnya dengan perhitungan koefisien determinasi diperoleh bahwa terdapat pengaruh pencapaian kualitas pelayanan publik adalah sebesar 50,41%, sedangkan 49,59% lagi dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Landasan Teori

Upaya penyelenggaraan pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme di sini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat ke dalam kegiatan dan program pelayanan.

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam bahasa Inggris memiliki arti sebagai berikut *a vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than*

manual work, as teaching, engineering, writing, etc (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dan lain lain). Kata profesional tersebut melahirkan arti *profesional quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula (Pamudji, 1985:64). Demikian juga dengan apa yang dikatakan oleh Korten & Alfonso dalam Tjokrowinoto (1996:178) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi.

Menurut pendapat tersebut, kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai dan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh kembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja tinggi. Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Terbentuknya

aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparatur merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut menjadikan profesionalisme sebagai dasar dalam tujuan yang ingin dicapai.

Birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu administrasi. Dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan.

Sebagai suatu organisasi modern, birokrasi pada dasarnya memiliki lima elemen dasar sebagai berikut satu, *the strategic-apex*, atau pimpinan puncak yang bertanggungjawab penuh atas berjalannya roda organisasi dua, *the middle-line*, pimpinan pelaksana yang bertugas menjembatani pimpinan puncak dengan bawahan: tiga, *the operating-core*, bawahan yang bertugas melaksanakan pekerjaan pokok yang berkaitan dengan pelayanan dan produk organisasi: empat, *the technostructure*, atau kelompok ahli seperti analis, yang bertanggungjawab bagi efektifnya bentuk-bentuk tertentu standarisasi dalam organisasi lima, *the*

support staff, atau staf pendukung yang ada pada unit, membantu menyediakan layanan tidak langsung bagi organisasi (Mintzberg,1983:11).

Bekerjanya birokrasi berdasarkan hirarki kewenangan memungkinkan terjadinya kontrol yang efektif dan kinerja yang positif. Apalagi jika kewenangan yang dimiliki oleh pimpinan puncak (*the strategic-apex*) didesentralisasikan kepada pimpinan pelaksana (*the middle-line*). Struktur yang telah didesentralisasikan tersebut memungkinkan terciptanya birokrasi profesional yang akan berdampak terhadap peningkatan kinerja organisasi dimana birokrasi dapat lebih bertanggungjawab dengan adanya kewenangan yang telah didelegasikan tersebut.

Adanya keteraturan cara kerja yang terikat kepada peraturan yang ada dalam pandangan Weber bertujuan untuk menjamin tercapainya kesinambungan tugas dan peran pemerintahan. Namun jika aturan main tersebut diterapkan secara kaku (*rigid*) maka akan melahirkan birokrasi tidak profesional yang terefleksikan dalam menjalankan tugas dan fungsinya terikat kepada aturan yang berlaku (*rule-driven professionalism*) dan menjadikan birokrasi tidak responsif dan inovatif. Apabila birokrasi tidak terlalu terikat kepada petunjuk pelaksana dan aturan baku pelaksanaan tugas tapi lebih digerakkan oleh misi yang ingin dicapai oleh organisasi (*mission-driven professionalism*) maka akan terwujud birokrasi profesional yang menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif, efisien, inovatif, dan mempunyai etos kerja tinggi (Tjokrowinoto, 1996:191).

Bangsa Indonesia selalu dihadapkan kepada masalah bagaimana membangun pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance and clean*

government). Birokrasi yang diharapkan mampu menjadi *motivator* dan sekaligus menjadi katalisator bagi bergulirnya pembangunan, tidak mampu menjalankan perannya sebagai birokrasi modern tidak hanya mengedepankan kemampuan menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi saja tetapi juga mampu merespons aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi dan mampu melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah kinerja organisasi dan sebagai bagian dari wujud aparat yang profesional.

Dalam perspektif administrasi publik Indonesia dikenal berbagai macam patologi yang membuat birokrat atau aparatur tidak profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya antara lain adalah rendahnya motivasi untuk melakukan perubahan dan berinovasi. Patologi ini terjadi sebagai konsekuensi dari keseluruhan perilaku dan gaya manajerial yang sering digunakan oleh manajemen puncak (*the strategic-apex*) pada hirarki organisasi publik. Gaya manajerial dan *leadership* yang bersifat feodalistik dan paternalistik berpengaruh besar terhadap kinerja organisasi (Siagian,1994:44). Keadaan ini menjadikan jajaran birokrasi tingkat menengah dan bawah merasa takut untuk melakukan dan mengambil langkah-langkah baru dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Rendahnya keinginan melakukan perubahan dan inovasi dalam hal ini juga disebabkan oleh gaya manajerial yang tidak kondusif bagi terciptanya birokrasi yang responsif dan inovatif. Tidak mengherankan jika kemampuan kerja organisasi dan jajarannya menjadi rendah. Dalam pandangan manajemen puncak "*pro status-quo*" seperti itu, segala perubahan yang terjadi dalam hal ilmu

pengetahuan, teknologi komputer, teknologi informasi, dianggap sebagai sebuah ancaman bagi kelangsungan karier dan jabatannya.

Patologi yang lain adalah ketidakmampuan berkembang dan mengembangkan diri. Baik atau buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi sangat berhubungan dengan kemampuan dan kualitas dari birokrasi itu sendiri. Kemampuan birokrat pemerintahan selain dibentuk melalui pengembangan dan peningkatan pengetahuan dan keahlian individu juga sangat dipengaruhi oleh sistem organisasi seperti orientasi kerja, struktur organisasi, model kepemimpinan serta renumerasi yang diterima oleh aparatur.

Hal lain yang menjadi penyebab mendasar adalah dimana proses rekrutmen pegawai baru seringkali mengabaikan aspek meritokrasi dan kebutuhan organisasi. Tidaklah mengherankan jika dalam praktek, birokrasi Indonesia sering kewalahan dalam mengantisipasi setiap perubahan dan aspirasi baru. Dampak dari hal itu adalah terjadinya penurunan mutu kerja organisasi dan mutu pelayanan publik. Seperti yang telah dijelaskan di muka bahwa aparat cenderung enggan melakukan perubahan dan inovasi, selain disebabkan oleh gaya manajerial dalam organisasi publik, patologi tersebut juga disebabkan karena iklim dan kondisi dalam organisasi birokrasi yang cenderung memberikan insentif kepada pegawai yang loyal dari pada pegawai yang kreatif dan inovatif.

Birokrasi dituntut lebih peka terhadap berbagai perubahan dan mencari pendekatan baru bagi pengembangan pelayanan kepada publik. Serta meninggalkan proses pelayanan yang sangat prosedural dan birokratis. Keberadaan aturan formal bukan dijadikan alasan untuk tidak memperbaiki cara

kerja yang responsif serta bermain di atas aturan guna mensahkan setiap tindakan. Pekerjaan yang sebetulnya dapat dikerjakan secara cepat dan singkat dibuat menjadi lama dan memerlukan biaya besar. Pembuatan KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran bisa menjadi contoh bagaimana birokrat tingkat bawah telah terkontaminasi oleh perilaku negatif yang selama ini lebih didominasi manajemen atas. Berkaitan dengan teridentifikasinya sedikit patologi diantara sekian banyak patologi yang pada akhirnya membuat birokrasi menjadi kurang responsif dan inovatif, maka topik pembicaraan mengenai penyelenggaraan pemerintahan kembali mendapat tempatnya.

Bergulirnya angin perubahan (*wind of change*) pada pertengahan tahun 1998 lalu sebagai awal baru bagi bangsa Indonesia untuk lebih serius membenahi kinerja organisasi pemerintah dan meraih kembali kepercayaan masyarakat yang sempat mengalami krisis. Dengan melandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh aparatur birokrasi Indonesia maka sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi perubahan lingkungan maka diperlukan sebuah pemikiran untuk membangun aparatur birokrasi Indonesia yang handal, profesional dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara kegiatan pembangunan dan penyelenggara pelayanan publik.

Mengingat urgensitas peran aparatur dalam menyelenggarakan peran dan fungsinya, perlu kiranya dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategis untuk membangun wajah baru aparatur professional yang handal, tanggap, inovatif, fleksibel, dan tidak prosedural dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan

pembangunan. Peran pemerintah yang selama ini sebagai *ruler* seharusnya diubah menjadi *fasilitator* seperti yang disampaikan oleh Osborne dan Gaebler (1992:29), dengan sepuluh prinsip mewirauasakan birokrasi yang memperkenalkan paradigma baru dengan menempatkan birokrasi sebagai fasilitator bukan sebagai *ruler* atau patron.

Walaupun upaya untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang responsif dan inovatif dengan memposisikan diri sebagai fasilitator bukan pekerjaan yang mudah, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik dan mampu memperbaiki citra birokrasi Indonesia yang selama beberapa dasawarsa banyak menimbulkan citra negatif dan telah kehilangan legitimasi di mata masyarakat. Tugas-tugas pemerintah pusat, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagian wewenang didelegasikan kepada daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Dalam lingkup yang lebih sempit, pemerintah daerah kabupaten/kota mengemban tugas birokrasi, dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat mendelegasikan sebagian kewenangannya melalui perpanjangan tangan lewat dinas instansi yang dimiliki. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya perlu didukung sejumlah pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan dan besarnya tanggungjawab serta luas wilayah yang dilayani.

1. Konsep profesionalisme

Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ancok (1999:102) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*).

Kemampuan untuk beradaptasi menurut pendapat tersebut merupakan jawaban terhadap dinamika global yang tumbuh dan berkembang secara cepat. Pesatnya kemajuan teknologi merupakan salah satu diantara dinamika global yang membuat birokrasi harus segera beradaptasi jika tidak ingin ketinggalan zaman dan terbelakang dalam hal kemampuan. Kemampuan beradaptasi merupakan jawaban bagi dinamika global yang tidak pasti sehingga dalam menjalankan tugasnya, aparat tidak lagi terikat secara kaku kepada petunjuk dan teknis-pelaksanaan tapi terikat kepada apa yang ingin dicapai oleh organisasi

(*organization mission*). Fleksibilitas aparat dalam menjalankan tugas dan berorientasi kepada hasil dan visi yang ingin dicapai oleh organisasi merupakan langkah positif untuk meninggalkan cara kerja yang kaku dan reaktif.

Upaya untuk mencari paradigma baru dalam meningkatkan profesionalisme aparatur yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi bukanlah pekerjaan mudah maka kemampuan aparatur untuk beradaptasi dengan fenomena yang terjadi merupakan jawaban bagi permasalahan tersebut. Pentingnya kemampuan aparatur dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi dijadikan tolak-ukur dalam melihat profesionalisme birokrasi. Menurut Ancok (1999:97) dijelaskan tentang pengukuran profesionalisme sebagai berikut kemampuan beradaptasi, kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional.

Mengacu kepada misi dan nilai (*mission & values-driven professionalism*), birokrasi memosisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi. Profesionalisme dalam pandangan Korten dan Alfonso (1981:109) diukur melalui keahlian yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan organisasi kepada seseorang. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang karena jika keahlian yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya akan berdampak kepada tidak efektifnya organisasi.

Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:190) birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui kompetensi sebagai berikut:

- a. Profesionalisme yang wirausaha (*entrepreneurial-profesionalism*). Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil risiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktifitas rendah ke produktifitas tinggi yang terbuka dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.
- b. Profesionalisme yang mengacu kepada misi organisasi (*missiondriven profesionalism*). Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (*mission driven professionalism*), dan tidak semata mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (*rule-driven professionalism*).
- c. Profesionalisme pemberdayaan (*empowering profesionalism*). Kemampuan ini diperlukan untuk aparatur pelaksana atau jajaran bawah (*grassroots*) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan publik (*service provider*). Profesionalisme yang dibutuhkan dalam hal ini adalah profesionalisme-pemberdayaan (*empowering-prefesionalism*) yang sangat berkaitan dengan gaya pembangunan. Dalam konsep ini birokrasi berperan sebagai fasilitator atau meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh berkembang dengan kekuatan sendiri (*enabler*) (Osborne & Gaebler: 1992:86).

Menurut Siagian (2000:89) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparatur dapat dilihat dari segi:

- a. Kreatifitas (*creativity*). Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila: terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier, dan penyelesaian permasalahan tugas.
- b. Inovasi (*innovacy*), Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan

tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

c. Responsifitas (*responsivity*).

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh di antara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi publik Indonesia.

Menurut Siagian (2000:164) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis) membuat aparatur menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (*katalisator*) dan pemberdaya bagi bawahan (staf).

Menurut Tjokrowinoto (1996:193) yang menyatakan bahwa profesionalisme tidak hanya cukup dibentuk dan dipengaruhi oleh keahlian dan pengetahuan agar aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi secara

efektif dan efisien, akan tetapi juga turut dipengaruhi oleh filsafat-birokrasi, tata-nilai, struktur, dan prosedur kerja dalam birokrasi.

Untuk mewujudkan aparatur yang profesional diperlukan *political will* dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang *flat* dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

Menurut Solihin (2007:87) wujud nyata kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian dari prinsip profesionalisme dan kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumberdaya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Indikator minimal untuk mengukur profesionalisme adalah berkinerja tinggi; taat asas; kreatif dan inovatif; memiliki kualifikasi di bidangnya. Sedangkan perangkat pendukung indikator adalah standar kompetensi yang sesuai dengan fungsinya; kode etik profesi; sistem *reward and punishment* yang jelas; sistem pengembangan sumberdaya manusia (SDM); dan standar indikator kinerja.

2. Inovasi

Pengertian inovasi beraneka ragam. Definisi yang beragam terjadi karena inovasi telah menjadi sebuah tema penting dari banyak disiplin ilmu, khususnya ilmu ekonomi, bisnis, teknologi, sosiologi, dan rekayasa (*engineering*). Para pembuat kebijakan publik juga menaruh perhatian serius terhadap inovasi karena inovasi dipandang merupakan sebuah faktor pemicu utama bagi perekonomian. Inovasi telah dikaji dalam berbagai konteks, seperti dalam hubungannya dengan

teknologi, perdagangan, sistem-sistem sosial, dan pengembangan kebijakan (Elu & Purwanto: 2009, 9.6).

Menurut Assink (2006:216), inovasi memiliki beberapa konotasi, diantaranya:

- a. Kebaruan. Inovasi adalah perolehan, pengembangan, dan adaptasi atas sebuah gagasan atau perilaku, yang baru bagi organisasi yang mengadopsinya.
- b. Keberhasilan. Inovasi adalah aplikasi utama yang berhasil dari sebuah produk atau proses.
- c. Perubahan. Inovasi dipahami sebagai sebuah sarana perubahan organisasi, baik sebagai tanggapan terhadap perubahan-perubahan pada lingkungan eksternal, maupun sebagai tindakan antisipatif (*pre-emptive action*) untuk memerangi lingkungan eksternal.

Inovasi organisasi dalam konteks sektor publik, mengutip Dewan Konvensi Kanada 2001, Nada Teofilovic mengemukakan bahwa, inovasi adalah sebuah proses penciptaan nilai ekonomis yang dihasilkan dari pengetahuan dan gagasan-gagasan. Inovasi dapat meningkatkan daya saing, perbaikan kesejahteraan, penciptaan lapangan kerja, dan kualitas hidup yang tinggi. Melalui perhimpunan, pengembangan, dan penerapan gagasan-gagasan, organisasi-organisasi sektor publik dapat memperkenalkan produk, layanan, proses, dan teknik baru dalam masyarakat.

Inovasi merupakan kelanjutan dari sebuah kreatifitas birokrasi melalui respon atau layanan yang ada dari perubahan lingkungan. Inovasi dalam dunia birokrasi publik seringkali menghadapi hambatan dan benturan dari keberadaan

aturan formal dan rendahnya sikap pemimpin yang *visioner* dalam lingkungan birokrasi publik.

Inovasi menunjukkan bahwa birokrasi menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik, hal tersebut diperkuat oleh Ashkens (Thoha, 1995:16) yaitu suatu organisasi yang profesional dan modern berusaha untuk selalu berorientasi kepada pelanggan (publik) dan berusaha mendorong dan menghargai kreatifitas para anggotanya.

Menurut Jones (1998:106), organisasi adalah proses dimana organisasi menggunakan keahlian dan sumberdayanya untuk mengembangkan produk barang dan jasa yang baru atau untuk mengembangkan sistem produksi dan operasi yang baru sehingga organisasi mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada konsumen. Perubahan teknologi merupakan sumber utama terjadinya inovasi.

Romer (2006:97) mendefinisikan inovasi sebagai proses menciptakan dan menyalurkan nilai-nilai baru kepada pelanggan. Beberapa bentuk inovasi adalah terobosan teknologi (penciptaan transistor), penemuan baru, model bisnis baru, proses produksi yang baru, dan desain baru.

Inovasi memerlukan gagasan-gagasan atau wawasan yang kreatif. Akan tetapi, inovasi baru terjadi jika ide atau wawasan itu terwujudkan dalam tindakan (aksi) untuk menciptakan suatu perbedaan sejati. Misalnya tercipta proses bisnis baru atau perubahan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, ide kreatif

memang menjadi suatu hal yang diperlukan, tetapi mencukupi bagi inovasi (Elu & Purwanto: 2009,9.9).

Kondisi dewasa ini adalah kondisi dimana birokrasi publik Indonesia dihadapkan dengan lingkungan kerja yang tidak kondusif bagi terciptanya inovasi dan kurang menghargai kreatifitas yang ada di dalamnya. Inovasi tidak hanya bertujuan untuk menciptakan suatu model kerja baru tetapi juga bertujuan untuk mencapai suatu kepuasan kerja bagi individu maupun organisasi dan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Siagian (2000:164) bahwa inovasi merupakan sebuah hasrat dan tekad untuk selalu mencari, menemukan serta menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru, dan teknik baru dalam pelaksanaan pekerjaan demi kepuasan kerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Tindakan dan upaya untuk melakukan inovasi khususnya dalam dunia birokrasi Indonesia perlu mendapat dukungan dan penghargaan serta menghilangkan segala bentuk hambatan seperti proses kerja yang sangat prosedural dan adanya pengawasan yang super ketat terhadap aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi dengan mendasarkan kepada aturan baku tersebut. Pengabaian terhadap nilai organisasi yang tertuang dalam visi-misi organisasi hanya akan membuat birokrasi menjadi kaku dan tidak responsif terhadap perubahan lingkungan.

Keberadaan visi-misi sangat diperlukan bagi organisasi untuk menentukan arah dan tujuan dari sebuah organisasi. Menurut Wahyudi (1996:38) yang dimaksud dengan visi adalah cita-cita di masa depan yang ada dalam pemikiran

para pendiri sebuah organisasi, dan yang dimaksud misi merupakan upaya-upaya konkrit yang ditempuh untuk mewujudkan visi tersebut. Menurut Ancok (1999:121) yang dimaksud dengan visi-misi organisasi adalah:

Harapan tentang masa depan organisasi yang realistis, dapat dicapai dan menarik yang dijabarkan dalam misi sebagai pernyataan untuk apa organisasi dibangun. Sedangkan ciri efektif dari visi yang efektif adalah terfokus, jelas, mengandung sesuatu hal yang mulia serta peluang sukses untuk mencapainya cukup besar.

Keberadaan visi diperlukan untuk setiap organisasi guna menentukan cita-cita yang ingin dicapai namun cita-cita tersebut hendaknya bersifat realistis dan tidak terlalu normatif. Dalam pandangan Siagian (2000:168) menyatakan sebagai berikut:

Visi merupakan bintang penuntun bagi suatu organisasi termasuk negara yang didirikan untuk tujuan tertentu, tidak perlu dipersoalkan siapa yang menentukan tujuan tersebut akan tetapi bagaimana menumbuhkan persepsi yang sama dari semua pihak dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan tersebut dengan menetapkan misi sebagai langkah-langkah utama yang harus diemban dalam rangka pencapaian tujuan tersebut.

Visi-misi yang baik tentunya merupakan hasil dari suatu kebersamaan dalam organisasi dan juga menyesuaikan terhadap kemampuan individu serta kemampuan finansial yang dimiliki organisasi. Agar visi-misi organisasi tidak menjadi sekedar hiasan dinding serta lemari organisasi maka harus disosialisasikan kepada aparatur untuk diaplikasikan kedalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Dalam pandangan Salusu (1996:86) dijelaskan bahwa misi yang baik mengekspresikan produk atau pelayanan apa yang dihasilkan, kebutuhan apa yang ditanggulangi, sasaran dari pelayanan, bagaimana kualitas pelayanan tersebut, dan apa yang diinginkan oleh organisasi dalam masa depan.

Menurut Osborne dan Gaebler (1992:133) terdapat beberapa keunggulan organisasi yang digerakkan oleh misi antara lain adalah organisasi yang digerakkan oleh misi yang lebih efisien, lebih efektif, lebih inovatif, lebih fleksibel, dan lebih mempunyai semangat dari organisasi yang digerakan oleh peraturan.

Dengan mendasarkan pemikiran kepada pendapat para pakar di atas, maka disimpulkan arti penting keberadaan visi-misi bagi organisasi untuk menentukan tujuan apa yang hendak dicapai oleh organisasi pada masa depan. Demikian juga halnya dengan profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe khususnya ditinjau dari aspek responsifitas dan inovasi sangat ditentukan oleh kejelasan arah dan tujuan dari organisasi di kecamatan yang diharapkan mampu menciptakan orientasi kerja dan pemahaman nilai terhadap pentingnya pelayanan publik yang baik.

Pengembangan inovasi sektor publik di Indonesia memiliki empat sasaran pokok, yaitu:

- a. Peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat secara kompetitif dalam globalisasi. Inovasi-inovasi yang diprakarsai atau didukung oleh berbagai organisasi sektor publik memiliki andil dalam pencapaian cita-cita kemerdekaan dan pembentukan negara secara konstektual sesuai dengan perkembangan masyarakat.
- b. Peningkatan kinerja organisasi pemerintah di mata berbagai pemangku kepentingan. Sejak 1990-an, inovasi menjadi salah satu kriteria penting dalam menilai kinerja organisasi-organisasi sektor publik. Inovasi mencerminkan

komitmen terhadap akuntabilitas organisasi dalam hubungannya dengan kalangan masyarakat dan dunia usaha sebagai sumber *input* maupun sebagai penerima layanan.

- c. Penguatan organisasi-organisasi pemerintah sebagai agen dinamisor pembangunan. Inovasi atas pengelolaan organisasi serta pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam mengembangkan kebijakan-kebijakan sangat diperlukan untuk meremajakan organisasi-organisasi sektor publik.
- d. Penyediaan lingkungan-lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan maksimal dari orang-orang di dalam berbagai organisasi pemerintahan. Inovasi secara nyata mengespresikan kreativitas dan potensialitas dari orang-orang (Elu & Purwanto: 2009,9.4-9.5).

3. Responsifitas

Menurut Numberi (2000:67) sebagai upaya untuk merespon aspirasi publik yang juga sebagai bagian dari perubahan lingkungan maka perlu diambil tindakan sebagai berikut:

Serangkaian tindakan yang perlu ditempuh pemerintah untuk merespon aspirasi publik dan perkembangan lingkungan dengan serangkaian tindakan efisiensi yang meliputi pemghematan struktur organisasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan profesionalisme aparatur menuju peningkatan pelayanan publik.

Upaya untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan penerapan manajemen modern untuk penataan kelembagaan sebagai salah satu kecenderungan global.

Dalam pandangan Osborne & Plastrik (1997:16) dijelaskan bahwa untuk membangun dan melakukan transformasi sistem organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuan melakukan inovasi maka harus

dicapai melalui: perubahan tujuan, sistem insentif, pertanggung-jawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem serta organisasi pemerintah.

Menurut pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan perubahan dalam organisasi dan meningkatkan profesionalisme aparatur maka penting untuk mendefinisikan kembali apa yang hendak dicapai oleh organisasi, membangun sistem penggajian yang mengedepankan nilai keadilan serta membangun struktur organisasi memungkinkan untuk terjadinya proses pengambilan keputusan cepat.

Secara keseluruhan, dengan mendasari kepada kenyataan yang ada pada dunia birokrasi yang diperkuat oleh argumen dan temuan para teorisi seperti diatas maka di tarik suatu kesimpulan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi profesionalisme aparatur antara lain yaitu budaya organisasi yang timbul dan mengkristal dalam rutinitas birokrasi, tujuan organisasi, struktur organisasi, prosedur kerja dalam birokrasi, sistem insentif, dan lain-lain.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa perubahan lingkungan yang terjadi seperti perubahan sikap dan tuntutan masyarakat yang meningkat serta kemajuan teknologi yang demikian pesatnya telah menimbulkan perubahan dalam berbagai segi dan aspek kehidupan. Konsekuensi terhadap perubahan lingkungan tersebut menuntut aparat untuk bekerja lebih profesional antara lain dengan cara merespon dan mengakomodir aspirasi publik ke dalam kegiatan dan program-program pemerintah.

Menurut Lenvine *et.al* (dalam Dwiyanto, 1995:7) bahwa yang dimaksud dengan responsifitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan

program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi publik. Selanjutnya dijelaskan oleh Dwiyanto (1995:7) bahwa responsifitas berkaitan dengan kecocokan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Siagian (2000:165) yang dimaksud dengan responsifitas sebagai bentuk kemampuan birokrasi dalam mengantisipasi dan menanggapi aspirasi baru, kebutuhan baru dan tuntutan baru dari masyarakat. Pentingnya mewujudkan apa yang telah direspon tersebut kedalam program dan kegiatan pelayanan adalah merupakan bentuk dari kewajiban birokrasi. Pengabaian terhadap hal tersebut akan berdampak kepada kekecewaan masyarakat yang pada gilirannya mungkin berakibat kepada timbulnya “krisis kepercayaan” kepada pemerintah.

Menurut Solihin (2007:34) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan indikator minimal terhadap tersedianya layanan pengaduan berupa *crisis center*, Unit Pelayanan Masyarakat (UPM), kotak saran, dan kotak surat yang mudah diakses masyarakat. Adanya standar dan prosedur dalam menindaklanjuti laporan dan pengaduan. Sedangkan perangkat pendukung indikator adalah standar pelayanan minimal, prosedur dan layanan pengaduan, *hotline*, fasilitas akses informasi yang bebas biaya.

Kesimpulan dari uraian di atas adalah bahwa yang dimaksud dengan responsifitas merupakan kemampuan aparatur dalam mencermati perubahan lingkungan (perubahan kebutuhan dan tuntutan publik serta kemajuan teknologi) dan merefleksikannya dalam bentuk program dan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

A.B. Carroll dalam Hunger & Wheelen (2003:96) menyatakan bahwa manajer organisasi bisnis memiliki 4 tanggungjawab, yaitu ekonomi, hukum, etika, dan kebebasan memilih (*discretionary*). Tanggungjawab ekonomi yaitu manajemen organisasi bisnis memproduksi barang dan jasa yang bernilai bagi masyarakat sehingga perusahaan dapat membayar kembali para kreditor dan pemegang saham. Tanggungjawab hukum ditentukan oleh pemerintah, dimana manajemen diharapkan taat dan patuh kepada hukum. Tanggungjawab etika dari suatu manajemen organisasi adalah mengikuti keyakinan umum mengenai bagaimana orang harus bertindak dalam suatu masyarakat. Sedangkan tanggungjawab kebebasan memilih kewajiban yang oleh perusahaan diasumsikan murni bersifat sukarela.

4. Ciri-ciri profesionalisme

Menurut Harefa (2004:137) ada empat sifat yang dianggap mewakili sikap profesionalisme sebagai berikut:

- a. Keterampilan yang tinggi yang didasarkan pada pengetahuan teoritis dan sistematis,
- b. Pemberian jasa dan pelayanan yang altruistik artinya lebih berorientasi kepada kepentingan umum dibandingkan dengan kepentingan pribadi,
- c. Adanya pengawasan yang ketat atas perilaku pekerja melalui kode-kode etik yang dihayati dalam proses sosialisasi pekerjaan, dan
- d. Suatu sistem balas jasa (berupa uang, promosi, jabatan, dan kehormatan) yang merupakan lambang prestasi kerja.

Abdulrahim (dalam suhwardi, 1994:10) menyatakan bahwa profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dipunyai oleh setiap eksekutif yang baik, dimana didalamnya terkandung beberapa ciri sebagai berikut:

- a. Keterampilan tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.
- b. Punya ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
- c. Punya sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang dihadapannya, dan
- d. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya.

Royen (2007:11), ciri dan sikap profesionalisme juga memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Punya keterampilan tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas.
- b. Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka terhadap kondisi yang terjadi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil suatu keputusan.

- c. Memiliki sikap berorientasi ke masa depan, sehingga memiliki kapasitas untuk untuk mengantisipasi perkembangan.
- d. Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi, serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat memilih yang terbaik bagi diri serta perkembangan pribadinya.
- e. Tanggap dan responsif terhadap perubahan yang terjadi.

Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran.

Menunjukkan hasil atau prestasi kerja yang baik (*performance*) yang dapat dilihat melalui efektifitas dan efisiensi kerja atau kualitas dan kuantitas kerja. Selain itu menurut Jatman (2002:66), dalam suatu tulisan yang berjudul mengembangkan budaya kerja untuk meningkatkan citra Pegawai Negeri Sipil dalam masyarakat, dalam kriteria profesionalisme dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Profesional itu dinyatakan dalam bentuk pekerjaan *full-time* yang merupakan sumber penghasilan baginya. Profesional memiliki motivasi yang kuat atas pekerjaan yang dinyatakan dengan satu komitmen seumur hidup.

2. Profesional memiliki *specialized body of knowledge* dan keterampilan yang didapatkan melalui pendidikan dan pelatihan formal dalam waktu yang cukup lama.
3. Profesional membuat keputusan atas nama klien atas dasar ketetapan yang jelas, berdasarkan pengetahuan teori yang luas dan keahlian di dalam penerapan klinis.
4. Profesional memiliki satu orientasi pelayanan. Pelayanan ini dinyatakan secara tidak langsung dalam bentuk keterampilan diagnostik, kemampuan menerapkan pengetahuan pada kebutuhan khusus dari klien dan tidak mementingkan diri sendiri atau menguntungkan diri sendiri.
5. Memberikan pelayanan berdasarkan pada kebutuhan obyektif dari klien dan tidak ada pamrih tertentu yang diharapkan oleh profesi dari klien.
6. Profesional memiliki otonomi dalam bertindak dan memutuskan.

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang ada di kepala kita. Kita dapat mengetahui sesuatu berdasarkan pengalaman yang kita miliki. Selain pengalaman, kita juga menjadi tahu karena kita diberitahu oleh orang lain. Pengetahuan juga didapatkan dari tradisi (Prasetyo, 2007:3).

Spencer dan Spencer (1993:132) mendefinisikan pengetahuan (*knowledge*) sebagai informasi yang dimiliki seseorang dalam area spesifik. Dengan kata lain pengetahuan merupakan kemampuan seseorang yang terbentuk dari informasi yang dimiliki dalam bidang tertentu. Sumber-sumber pengetahuan diperoleh dari hasil telaah, pendidikan dan latihan, serta pengalaman.

Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Mempunyai ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan. Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui panca indra manusia yakni: penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga (Notoatmodjo, 2003: 121).

Tujuan organisasi akan dapat tercapai dengan baik apabila para pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Menurut Subagyo dalam Mangkunegara (2000:46), pengetahuan pegawai merupakan segala sesuatu yang mereka ketahui tentang obyek tertentu yang merupakan pengetahuan umum yang dilaksanakan secara langsung atau mempengaruhi pelaksanaan tugas pegawai. Pengetahuan pegawai akan pelaksanaan tugasnya dengan baik sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe harus memiliki pengetahuan yang cukup dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Pengetahuan yang dimaksud antara lain pengetahuan tentang bagaimana prosedur pembuatan KTP, kartu keluarga, akte kelahiran dan lain sebagainya. Selain itu pegawai juga harus memahami bagaimana menghadapi masyarakat, yang berkaitan dengan tingkah laku, psikologi, dan motivasi.

Penghargaan atau kompensasi merupakan tujuan dari setiap individu dalam bekerja guna memenuhi kebutuhan hidup bagi individu tersebut maupun keluarga. Untuk mendapatkan penghargaan yang layak dan mencukupi seseorang mau bekerja keras demi terpenuhinya kebutuhan tersebut. Setiap organisasi menyediakan bentuk penghargaan kepada karyawan sebagai bentuk hasil dari apa yang diberikan oleh individu terhadap organisasi. Menurut Maslow (dalam Warsito & Abidin, 1998:35) yang terkenal dengan sebutan teori *Maslow's Needs* dijelaskan bahwa terdapat unsur-unsur tertentu yang membuat individu melakukan pekerjaan apa saja untuk pemenuhan kebutuhannya dan membuat dirinya menjadi dinamis dan berkembang yakni:

- a. Kebutuhan fisiologis (*the physiological-needs*) seperti sandang, pangan, papan, dll.
- b. Kebutuhan rasa aman (*the safety-needs*) seperti perlindungan diri, keluarga, pekerjaan tetap, jaminan hari tua, dll.
- c. Kebutuhan sosial (*the social-needs*) seperti diterima dalam pergaulan masyarakat.

- d. Kebutuhan harga diri (*the esteem-needs*) untuk pemenuhan egonya seperti memiliki mobil bagus, berpakaian bagus, rumah bagus, memiliki gelar, dll.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualizing needs*) kepuasan untuk mengembangkan potensi yang ada dalam diri, berkreasi serta berinovasi, dll.

Allport dalam Notoadmodjo (1996:131) menjelaskan bahwa sikap mempunyai 3 komponen pokok yaitu:

- a. Kepercayaan (keyakinan), ide, dan konsep terhadap suatu objek
- b. Kehidupan emosional dan evaluasi emosional terhadap suatu objek
- c. Kecendrungan untuk bertindak (*trend to behave*)

Untuk membina kemampuan bekerja dan meningkatkan kinerja masing-masing karyawan, tidak terlepas dari etos kerja yang diyakini oleh individu-individu tersebut. Etos kerja merupakan sikap, pandangan, kebiasaan, ciri-ciri atau sifat mengenai cara bekerja yang dimiliki seseorang, suatu golongan atau suatu bangsa (Tasmara, 1995: 14).

Etos kerja yang tinggi tentunya rutinitas tidak akan membuat bosan, bahkan mampu meningkatkan prestasi kerjanya. Hal yang mendasari etos kerja tinggi diantaranya keinginan untuk menjunjung tinggi mutu pekerjaan, maka individu yang mempunyai etos kerja tinggi akan turut serta memberikan masukan-masukan ide di tempat bekerja.

Sikap seorang aparatur sangat menentukan kualitas pelayanan pada suatu instansi. Profesionalisme aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe sangat menuntut adanya sikap yang baik terutama dalam melayani masyarakat.

Menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari:

1. Kuantitas kerja,
2. Kualitas kerja,
3. Pengetahuan tentang pekerjaan, dan
4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.

Dalam mengembangkan profesionalisme para birokrat di Indonesia Maskun (1997:7) perlu diperhatikan tiga aspek, yaitu:

- a. Terdapat suatu pengetahuan dasar yang dapat dipelajari secara seksama dan terdapatnya sikap pada seseorang yang menguasai suatu teknik yang dapat dipakai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Keberhasilan yang dicapai oleh suatu profesi, diukur dari bagaimana kita menyelesaikan pelayanan cepat kepada masyarakat dan bukan untuk kepentingan pribadinya.

Dikembangkannya suatu sistem pengawasan atas usaha dan kegiatan praktis para profesional dalam mengamalkan pengetahuan dan hasil pendidikannya dengan melalui didirikannya himpunan-himpunan atau asosiasi dan diciptakannya berbagai kode etik.

Dalam pandangan (Osborne & Plastrik 1997:16) dijelaskan bahwa untuk membangun dan melakukan transformasi sistem organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuan melakukan inovasi maka harus dicapai melalui perubahan tujuan, sistem insentif, pertanggungjawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem serta organisasi pemerintah.

5. Keterampilan

Keterampilan (*Skill*), adalah kemampuan untuk menyelesaikan sebuah tugas atau suatu pekerjaan fisik atau mental tertentu (Spencer dan

Spencer,1993:45). Adapun Gibson (1998:33) mendefinisikan keterampilan sebagai suatu kecakapan yang berhubungan dengan tugas-tugas yang dimiliki seseorang dalam waktu yang tepat.

Sedangkan menurut Siagian (1992:167) keterampilan adalah kemampuan teknis untuk melakukan sesuatu kegiatan tertentu yang dapat dipelajari dan dikembangkan. Dengan demikian keterampilan berarti penguasaan terhadap berbagai teknik, prosedur serta peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas yang dimiliki anggota organisasi.

Keterampilan tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi. Keterampilan memainkan peranan penting di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik, dan umpan balik.

Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum dan menulis, individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi yang berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual. Keterampilan merupakan salah satu faktor utama dalam usaha mencapai kesuksesan bagi pencapaian tujuan organisasi. Dengan adanya peningkatan keterampilan pegawai, maka hal tersebut akan mempengaruhi keahlian pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe membutuhkan keterampilan yang tinggi dalam rangka melayani masyarakat. Keterampilan tersebut dibutuhkan terutama dalam rangka mengoperasional perangkat komputerisasi, karena proses pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan lainnya menggunakan perangkat komputer. Aparatur yang kurang terampil dalam pengoperasionalan perangkat komputer akan menyebabkan pelayanan terhadap masyarakat terkendala, yang menyebabkan terlambatnya proses pelayanan maupun kekeliruan hasil pelayanan tersebut.

6. Pengetahuan

Pengetahuan/epistemologi berasal dari bahasa Yunani *episteme* (pengetahuan) dan *logos* (kata, pikiran, percakapan atau ilmu). Jadi pengetahuan (epistemologi) berarti kata, pikiran, percakapan tentang pengetahuan atau ilmu pengetahuan. Gie (1998:120) menafsirkan pengetahuan adalah keseluruhan keterangan dan ide yang terkandung dalam pernyataan-pernyataan yang dibuat mengenai peristiwa baik yang bersifat alamiah, sosial maupun individu.

Menurut Suhartono (2008:48), pengetahuan adalah sesuatu yang ada secara niscaya pada diri manusia. Keberadaannya diawali dari kecenderungan psikis manusia sebagai bawaan kodrat manusia, yaitu dorongan ingin tahu yang bersumber dari kehendak atau kemauan. Surya Sumantri (2001:104) mendefinisikan pengetahuan dengan segenap apa yang diketahui tentang suatu obyek tertentu, termasuk di dalamnya ilmu.

Surajiyo (2007:26), Pengetahuan adalah hasil “tahu” manusia terhadap sesuatu atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek yang

dihadapinya. Atau hasil usaha manusia untuk memahami suatu objek tertentu.

Selanjutnya Surajiyo (2007:65) membagi pengetahuan dalam dua jenis:

- a. Pengetahuan ilmiah; adalah segenap hasil pemahaman manusia yang diperoleh dengan menggunakan metode ilmiah.
- b. Pengetahuan non-ilmiah; adalah pengetahuan yang diperoleh dengan menggunakan cara-cara yang tidak termasuk kategori metode ilmiah.

7. Penghargaan

Menurut Mathis dan Jackson (2006:420) penghargaan dapat berupa penghargaan intrinsik dan penghargaan ekstrinsik. Penghargaan atau kompensasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang memilih untuk bekerja pada sebuah organisasi.

Kompensasi terdiri dari 2 komponen yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung. Kompensasi langsung terdiri dari upah, gaji, bonus, insentif, dan opsi saham. Sedangkan kompensasi tidak langsung terdiri dari asuransi kesehatan, cuti berbayar, dana pensiun, kompensasi pekerja, dan lain-lain.

Dalam pemberian penghargaan kepada pegawai seperti pemberian gaji harus mengedepankan nilai-nilai keadilan seperti adanya rasio gaji yang diterima oleh seorang atasan dengan bawahan. Hal tersebut diungkapkan oleh Effendi (2001) rasio gaji sebesar 12 berbanding 1 antara pimpinan tertinggi dengan jajaran terendah.

Dalam pemberian kompensasi kepada karyawan dikenal teori-teori antara lain adalah teori keadilan (*equity theory*) dimana individu-individu membuat

perbandingan sosial dalam menilai imbalan dan status mereka sendiri, antara lain dengan membandingkan rasio input (*input ratio*) dalam dirinya seperti pendidikan, keahlian, pengalaman, tanggung jawab, dan kondisi kerja dengan (*outcomes*) atau imbalan yang diterimanya.

Teori pengharapan (*expectancy theory*) dimana individu-individu membandingkan gaji yang diharapkan dengan gaji yang diterima. Dalam teori ini tolak ukur untuk melihat pengharapan individu dilakukan dengan (1) persepsi individu bahwa kinerja dihargai, (2) imbalan yang diberikan berdasarkan produktifitas individu, (3) menghargai gaji yang akan memotivasi individu untuk bekerja (Simamora, 1995:418-419).

Berdasarkan teori dan pendapat para pakar di atas maka dalam penulisan ini mengadopsi sebagian dari berbagai teori di atas, antara lain adalah terdapatnya rasio gaji yang jelas antara bawahan dan atasan (Effendi, 2001:24). Terdapatnya rasio antara input individu dengan output yang diterima (teori keadilan), terdapatnya penghargaan tambahan bagi individu berdasarkan prestasi (teori pengharapan), (Simamora, 1995:67).

Kebutuhan dengan berbagai macam bentuk dan jenisnya telah memotivasi individu untuk berkompetisi meraih yang terbaik bagi dirinya dalam suatu lingkungan dimana individu tersebut bekerja. Penghargaan sebagai manifestasi dan perwujudan usaha individu terbagi ke dalam dua bentuk seperti yang dijelaskan oleh (Barnes, 1997:190) penghargaan yang diberikan kepada karyawan berbentuk penghargaan keuangan; berupa insentif yang bersifat jangka pendek dan terdiri dari gaji ditambah bonus jangka panjang yang mencakup pembagian

keuntungan organisasi, dan lainnya; tunjangan tambahan bagi pegawai, seperti adanya jaminan asuransi diri dan keluarga, biaya pengobatan yang dibantu, uang pensiun, mobil, cuti, dan lainnya; penghargaan non keuangan, yang bersifat intrinsik (*intrinsic-rewards*) melekat/inheren pada aktifitas itu sendiri, seperti penghargaan terhadap motivasi pegawai yang berasal dari dirinya untuk bekerja yang memuaskan baginya.

Imbalan yang diberikan berupa pemberian tanggung jawab lebih besar lagi, partisipasi dalam mengambil langkah organisasi, serta ruang dimana pegawai dapat mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki yang bersifat ekstrinsik (*extrinsic-rewards*) seperti memberikan pujian oleh manajemen puncak secara langsung kepada pegawai, promosi jabatan, serta fasilitas kantor yang memuaskan. Suatu sikap belum otomatis terwujud dalam suatu tindakan (*over behavior*). Untuk terwujudnya sikap menjadi suatu tindakan nyata diperlukan faktor-faktor pendukung atau suatu kondisi yang memungkinkan, diantaranya fasilitas (Notoadmodjo, 1996:132).

NitiseMITO (1982:34), menyatakan bahwa penghargaan merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawannya yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan secara tetap. Penghargaan berarti semua bentuk penggajian atau ganjaran kepada karyawan yang timbul karena kepegawaian mereka. Penghargaan dapat berupa pembayaran uang secara langsung seperti: upah, gaji, insentif, dan bonus.

Penghargaan juga dapat berbentuk pembayaran yang tidak langsung seperti pemberian jaminan asuransi, biaya liburan, dan biaya perusahaan.

Penghargaan juga dapat berupa pembayaran bukan uang seperti jam kerja yang luwes, kantor yang bergengsi (mewah), dan pekerjaan yang lebih menantang (menyenangkan).

Sedangkan Byars dan Rue dalam Iswanto (2005:7.3), menyebutkan bahwa sistem penghargaan organisasional berisi berbagai macam penghargaan yang ditawarkan dan diberikan atau dibagikan kepada karyawannya. Macam-macam penghargaan itu dapat meliputi penghargaan intrinsik maupun ekstrinsik yang dapat diterima sebagai hasil dari melaksanakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan.

Penghargaan perlu didesain sedemikian rupa sehingga para karyawan dapat memahami bagaimana dan mengapa mereka harus menerimanya. Menurut Walker dalam Iswanto (2005:7.8), untuk mendukung secara langsung implementasi strategi dan kinerja bisnis, maka sistem penghargaan perlu dan tergantung pada perilaku atau pada hasil. Datang ke kantor untuk bekerja, dan bekerja bersama-sama dengan perusahaan merupakan dasar bagi pemberian penghargaan tersebut. Meskipun begitu, utamanya penghargaan perlu dikaitkan dengan kinerja. Hubungan antara penghargaan dengan kinerja tersebut bukan hanya diinginkan pada level organisasional atau perusahaan, tetapi juga pada level individu.

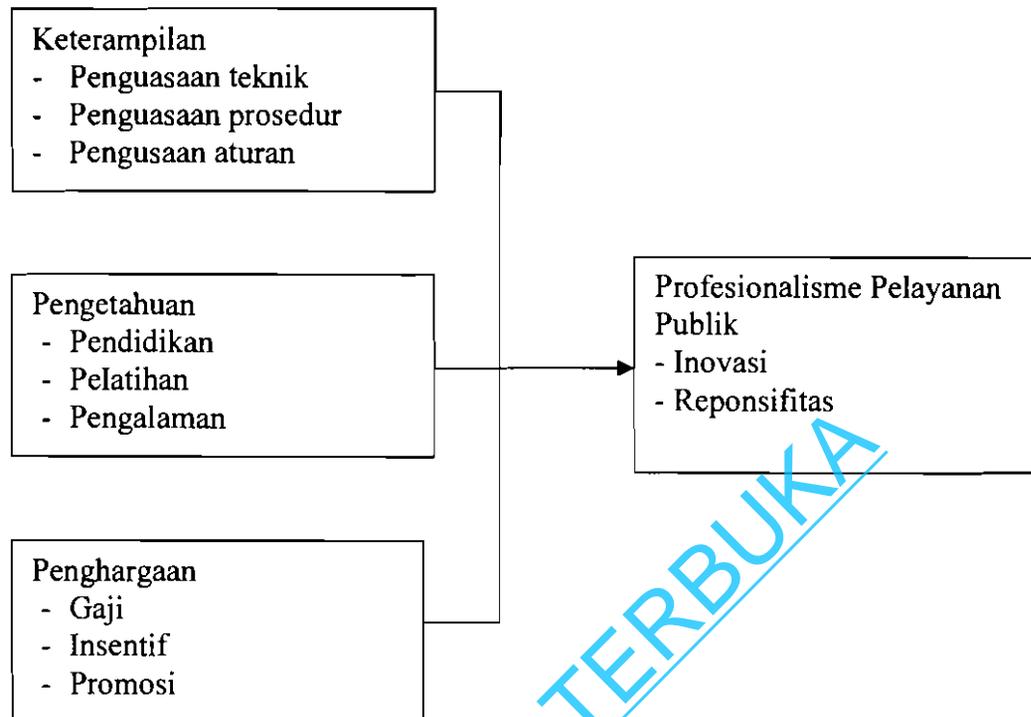
Kinerja pada level manapun (individu, tim, atau unit) dapat diukur dan diberi penghargaan. Dengan semakin ditekankannya pada pelibatan karyawan, manajemen berkualitas, dan tim kerja, maka penghargaan menjadi tersedia di semua level. Penghargaan perlu memiliki suatu keterkaitan strategis, apakah

biaya, kualitas, pelayanan, atau prioritas lainnya. Sistem penghargaan yang berbeda dapat cocok dalam suatu kondisi bisnis tertentu yang berbeda pula. (Iswanto: 2005,7.8).

C. Kerangka Berpikir

Setelah mencermati dan memahami berbagai pendapat dan pandangan para pakar tentang konsep profesionalisme, maka dapat ditarik sebuah benang merah bahwa profesionalisme tidak hanya berbicara tentang soal kecocokan antara keahlian dan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang aparatur saja tetapi juga menyangkut kemampuan dalam mengantisipasi segala perubahan lingkungan termasuk kemampuan dalam berketifitas menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik, merespon aspirasi publik dan melakukan inovasi yang pada akhirnya akan membuat pekerjaan menjadi mudah dan sederhana.

Responsifitas dan inovasi aparatur pemerintahan tidak dapat muncul, tumbuh, dan berkembang dengan sendirinya, melainkan terdapat faktor-faktor yang mendorong dan faktor-faktor penghambat pertumbuhan tersebut. Faktor-faktor tersebut selanjutnya diperlukan suatu kajian untuk mengetahui serta menganalisis faktor-faktor dominan yang mempengaruhi profesionalisme dilihat dari aspek responsifitas dan inovasi aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dapat dilihat pada kerangka konsep berikut ini:



Sumber: Siagian (1992), Barnes (1997), dan Mathis dan Jackson (2006)

Gambar. 2.1. Kerangka berpikir

Berdasarkan Gambar 2.1, diatas dapat dilihat bahwa keterampilan, pengetahuan, dan penghargaan mempengaruhi profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan. Pengetahuan aparatur dapat dilihat dari penguasaan teknik, penguasaan prosedur, dan penguasaan terhadap aturan. Pengetahuan dipengaruhi oleh pendidikan, pelatihan, dan pengalaman. Sedangkan penghargaan dapat dilihat dari gaji, insentif yang diterima, serta sistem promosi. Adapun profesionalisme aparatur dalam dilihat dari peningkatan inovasi dan responsifitas.

E. Hipotesis Penelitian

1. Terdapat pengaruh keterampilan terhadap profesionalisme pelayanan publik.
2. Terdapat pengaruh pengetahuan terhadap profesionalisme pelayanan publik.

3. Terdapat pengaruh penghargaan terhadap profesionalisme pelayanan publik.

Dengan melandaskan teori, pemikiran, dan pendapat-pendapat di atas maka menurut penulis perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui dan menganalisis masalah yang berkaitan dengan fenomena tersebut di atas. Hasil penelitian nantinya diharapkan dapat digunakan dalam rangka peningkatan profesionalisme aparatur pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu peneliti mengumpulkan data dengan menetapkan terlebih dulu konsep sebagai variabel-variabel yang berhubungan yang berasal dari teori yang sudah ada kemudian mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner serta observasi untuk pengukuran terhadap variabel-variabel. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh, keeratan korelasi atau asosiasi antar variabel dengan cara pengukuran. Alur berpikir dari pendekatan ini adalah berproses secara deduktif yaitu penelitian menetapkan variabel kemudian mengumpulkan data, mengolah data, menganalisa data, dan menyimpulkannya (Hamidi, 2004:56).

1. Fokus penelitian

Fokus penelitian adalah menggambarkan dan menganalisis profesionalisme aparatur pemerintah yang ditinjau dari sudut inovasi dan responsifitas aparatur pemerintah dan faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya profesionalisme aparatur pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Selain itu fokus penelitian ini masih berada dalam kajian ilmu administrasi publik khususnya pengembangan sumberdaya manusia (SDM).

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (1999:115), populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Kepala Keluarga (KK) berada dalam wilayah administrasi Kota Lhokseumawe yang dilayani oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe yang berjumlah 52.272 KK. Adapun *sample size* (jumlah sampel) dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2001:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase tingkat kesalahan pengambilan sampel yang dapat diterima dalam penelitian ini ditentukan 10% (0,1).

Jadi besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{52.272}{1 + 52.272 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{52,272}{1 + 522}$$

$$= \frac{52,272}{523}$$

$$= 99,9 \text{ orang (dibulatkan 100)}$$

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe, untuk melakukan *cross check* terhadap hasil yang dikumpulkan dari masyarakat melalui kuesioner. Wawancara tersebut dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe, Kepala Bidang Kependudukan, Kepala Seksi Kependudukan dan 2 orang operator yang langsung berhubungan dengan pelayanan KTP, KK, dan surat pindah.

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 5 aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dan 100 orang kepala keluarga yang berdomisili dalam wilayah Pemerintah Kota Lhokseumawe. Jadi seluruh sampel (*total*) dalam penelitian ini berjumlah 105 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel secara sengaja dengan maksud peneliti dapat menentukan sendiri sampelnya. Teknik *purposive sampling* digunakan karena tidak semua sampling dapat mewakili maksud dan kriteria yang diinginkan.

C. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1. Definisi konsep

Konsep sebagai suatu istilah untuk mendeskripsikan secara abstrak tentang suatu kejadian, kelompok, atau individu yang menjadi perhatian dalam ilmu sosial. Adapun definisi konsep yang digunakan dalam penelitian adalah:

- a. Birokrasi: merupakan sebagai organisasi rasional, inefisiensi organisasional, kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat, administrasi negara (publik), administrasi yang dijalankan oleh pejabat, sebuah organisasi dan sebagai masyarakat modern.

- b. Aparatur pemerintah: orang-orang yang bekerja dan atau menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintah, baik kelembagaan pemerintah pusat maupun kelembagaan pemerintah daerah, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
- c. Profesionalisme: Suatu bentuk kecakapan dan keandalan (performansi) aparatur dalam menjalankan pekerjaan sesuai bidang tugas masing-masing secara responsif dan bertanggungjawab (akuntabel) dengan tingkat loyalitas yang tinggi sehingga dapat terlaksana dengan mutu baik, cermat dan tepat sesuai tingkat kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya.
- d. Pelayanan: cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.
- e. Pelayanan publik: sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- f. Keterampilan: kemahiran dan kecekatan dalam menggunakan peralatan dan sarana dalam melayani masyarakat.
- g. Pengetahuan: kemampuan yang dimiliki yang dapat digunakan dalam menyelesaikan tugas dan menganalisa masalah dan tantangan yang terjadi. kemampuan tersebut dapat berupa kemampuan kognitif.
- h. Penghargaan: kompensasi yang didapat atas pekerjaan yang telah dikerjakan/diselesaikan. Kompensasi tersebut dapat berupa gaji, insentif,

ataupun penghargaan lain seperti sistem promosi atau kesempatan pelatihan dan lain-lain.

2. Definisi operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada Tabel sebagai berikut: 3.1

Tabel 3.1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Inovasi (Y1)	Keinginan untuk berkembang dan mengembangkan diri	<ul style="list-style-type: none"> • Hasrat dan tekad mencari dan menggali cara dan metode baru dalam pelaksanaan tugas • Kreatifitas aparatur 	Kurang baik <11 Baik 11-21 Sangat Baik >21	Ordinal
	Reponsifitas (Y2)	Kemampuan menyerap aspirasi	<ul style="list-style-type: none"> • kemampuan mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru dan perkembangan lingkungan • kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan 	Kurang baik <10 Baik 10-20 Sangat Baik >20	
2	Independen Keterampilan (X1)	Kemahiran dan kecekatan dalam menggunakan	<ul style="list-style-type: none"> • penguasaan teknik, • penguasaan prosedur, 	Kurang baik <17 Baik 17-34 Sangat Baik	Ordinal

		peralatan dan sarana dalam melayani masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • penguasaan aturan 	>34	
	Pengetahuan (X2)	Kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan menganalisa masalah dan tantangan	<ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan (tingkat pendidikan) • Pelatihan (Pelatihan yang sesuai yang pernah diikuti) • Pengalaman (Pengalaman bekerja) 	Kurang <16 Cukup 16-32 Baik >32	Ordinal
	Penghargaan (X3)	Kompensasi yang didapat atas pekerjaan yang dikerjakan	<ul style="list-style-type: none"> • Gaji: gaji yang diterima • Insentif: insentif yang diterima selain gaji • Promosi: penjurangan karir 	Kurang <16 Cukup 16-32 Baik >32	Ordinal

D. Instrumen Penelitian

Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang digunakan untuk mengetahui profesionalisme aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dengan menggunakan variabel-variabel yang meliputi keterampilan, pengetahuan, dan penghargaan dengan kuesioner terdapat dalam lampiran. Serta pedoman wawancara terhadap aparatur.

Data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

1. Data primer

Data atau materi yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti pada saat berlangsungnya penelitian dengan menggunakan kuesioner dan wawancara (*interview*).

2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari lingkungan penelitian berupa dokumentasi, laporan, dan arsip yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.

E. Metode Analisis Data

Agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, maka sebaiknya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner. Pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Uji validitas.

Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, dan memberi hasil ukur yang sesuai dengan keinginan dan maksud dari pengukuran tersebut (Azwar, 2000:54).

Suatu variabel (pertanyaan) dikatakan valid bila skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya (Riyanto, 2009:78). Korelasi yang digunakan dalam pengukuran validitas adalah korelasi *Pearson Product Moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2]} \sqrt{[n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

n = Jumlah sampel

x = skor Angket

y = nilai test

Dimana: $-1 \leq r_{xy} \leq 1$

Keputusan uji adalah apabila r hitung (*r pearson*) lebih besar dari r Tabel, maka H_0 ditolak, artinya pertanyaan valid. Bila r hitung (*r pearson*) lebih kecil dari r Tabel maka H_0 gagal ditolak, artinya pertanyaan tidak valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini digunakan cara *one shot* yaitu pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain. Pengujian secara *repeated measure* (ukur ulang) akan memakan waktu yang lama serta responden yang sama belum tentu bersedia ditanya (wawancarai) berulang-ulang.

Teknik untuk menghitung indeks reliabilitas dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran, dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sum \sigma^2 t} \right]$$

Dimana:

n = reliabilitas instrumen
 k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
 σ^2_b = jumlah varian butir
 σ^2_t = varian total

Dengan ketentuan bila r alpha > konstanta (0,6) maka pertanyaan tersebut reabel. Sedangkan jika r Alpha < konstanta (0,6) maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak reliabel (Riyanto, 2009:67).

3. Uji normalitas

Salah satu asumsi dalam penggunaan model regresi yaitu data berdistribusi normal atau residual menyebar di sekitar nol. Jika residual menyebar di sekitar nol maka persamaan regresi yang diperoleh cukup baik. Uji normalitas menggunakan metoda *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria jika nilai signifikansi < α 0,05 atau Z hitung < Z Tabel maka asumsi normalitas terpenuhi.

4. Pengujian hipotesis

a. Uji F

Uji F sering pula disebut uji analisis ragam atau Anova (*Analisis of Variance*). Uji F digunakan untuk menguji keberartian (signifikansi) variabel profesionalisme yang diteliti secara sekaligus dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{ESS/(k-1)}{RSS/(n-k)}$$

Dimana,

F = F hitung

ESS = *Explained Sum Square* (rata-rata kuadrat regresi)

RSS = *Residual Sum Square* (rata-rata kuadrat residual)

k = Banyaknya variabel konstanta

n = Jumlah data

Rumusan hipotesis

Ho: $b_1=b_2=b_3=0$

Data diolah dengan program *Statistical Program for Sosial Science (SPSS)* versi 13,0, hasilnya ditampilkan berupa Tabel *Analysis of Variance* (ANOVA), dengan hipotesa pengujian sebagai berikut:

Ho = koefisien yang digunakan tidak signifikan.

Ha = koefisien yang digunakan signifikan.

F hitung $>$ F Tabel (α) atau probabilitas $<$ 0,05 maka Ho ditolak (Ha diterima) artinya variabel bebas secara keseluruhan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

F hitung (α) \leq F Tabel atau probabilitas \geq 0,05 maka Ho diterima (Ha ditolak) artinya variabel bebas secara keseluruhan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe adalah salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe yang dibentuk berdasarkan Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 12 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Lembaga Daerah Kota Lhokseumawe.

Sebagai salah satu instansi yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam hal pelayanan penerbitan dan pencatatan akta catatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dituntut mampu menawarkan pelayanan yang cepat dan efisien kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dan mampu menyelenggarakan sistem administrasi kependudukan yang baik guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

1. Visi dan misi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe adalah *Menuju Pelayanan Prima Dalam Rangka Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Untuk mewujudkan visi tersebut di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe telah menetapkan misi yaitu:

- a. Mendorong terwujudnya sistem administrasi kependudukan yang efisien dan efektif melalui peningkatan pelayanan KTP dan Akta pencatatan sipil;

- b. Mendorong terwujudnya pemahaman akan pentingnya tertib administrasi kependudukan dan akta pencatatan sipil dalam masyarakat melalui kegiatan sosialisasi dan penyuluhan;
- c. Mengembangkan kebijakan dan sistem penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam rangka penataan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Mewujudkan masyarakat yang memiliki identitas diri dan kepastian hukum serta tertib administrasi kependudukan bagi pendatang;
- e. Mengembangkan dan memadukan kebijakan dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

2. Tujuan dan sasaran

Untuk penjabaran implementasi misi tersebut di atas diarahkan pada pencapaian tujuan sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan pada Tahun 2011 sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pengetahuan aparatur tentang kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Terciptanya data kependudukan dan pencatatan sipil yang akurat dan aktual;
- d. Meningkatkan upaya terbangunnya *data base* kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam rangka merealisasi visi dan misi tersebut, pada Tahun 2008 ditetapkan beberapa sasaran beserta indikatornya yang merupakan penjabaran secara terukur dari tujuan yang akan diwujudkan. Penjabaran dimaksud untuk dapat memberikan gambaran tentang sesuatu yang akan dicapai/dihasilkan secara nyata dalam kurun waktu maksimal 1 (satu) tahun, yaitu:

- a. Meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat;
- b. Tercapainya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta meningkatkan kepedulian dan peran serta masyarakat dalam melaporkan diri atau keluarganya;
- c. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti penting dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Mewujudkan jaringan informasi dan kualitas pelayanan prima;
- e. Meningkatkan jaringan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui sistem komunikasi *online*.

Untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe menerapkan beberapa cara melalui penetapan kebijakan dan program. Penetapan kebijakan dimaksud sebagai pedoman pegangan atau petunjuk dalam menunjang kelancaran dan keterpaduan upaya pencapaian tujuan dan sasaran.

Kebijakan-kebijakan tersebut merupakan ketentuan yang telah disepakati antara lain:

- a. Meningkatkan sumberdaya aparatur penyelenggara urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Mensosialisasikan kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Membangun kerjasama dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dengan berbagai institusi;
- d. Membangun *data base* kependudukan dan pencatatan sipil yang akurat;

Penjabaran kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan dirumuskan dalam bentuk program sebagai kumpulan kegiatan nyata, sistematis dan terpadu guna mencapai tujuan dan sasaran. Program yang akan dilaksanakan pada tahun 2011 yaitu:

- a. Program peningkatan disiplin aparatur
- b. Program penataan administrasi kependudukan
- c. Program pelayanan administrasi perkantoran
- d. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur
- e. Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan pencapaian kinerja dan keuangan

3. Kedudukan, tugas, dan fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah yang melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai kebijakan yang ditetapkan kepala daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk melaksanakan tugas tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Penyelenggaraan pelayanan umum di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil meliputi penerbitan kartu tanda penduduk, pemberian nomor induk kependudukan, penerbitan akta kelahiran, akta perkawinan, perceraian, akta kematian, akta pengakuan dan pengesahan anak, mutasi penduduk, pengelolaan data penduduk dan penyuluhan;
- c. Pengelolaan ketatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai tugas dan fungsinya.

4. Struktur organisasi dan kepegawaian

Sebagai perangkat daerah dan unsur pelaksana tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Instansi ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas beserta jajaran yang berada di bawahnya dan bertanggungjawab kepada kepala daerah (walikota) melalui Sekretaris Daerah Kota (Sekdako).

Pembentukan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah yang kemudian ditindaklanjuti dengan Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 12 tahun 2007 tentang

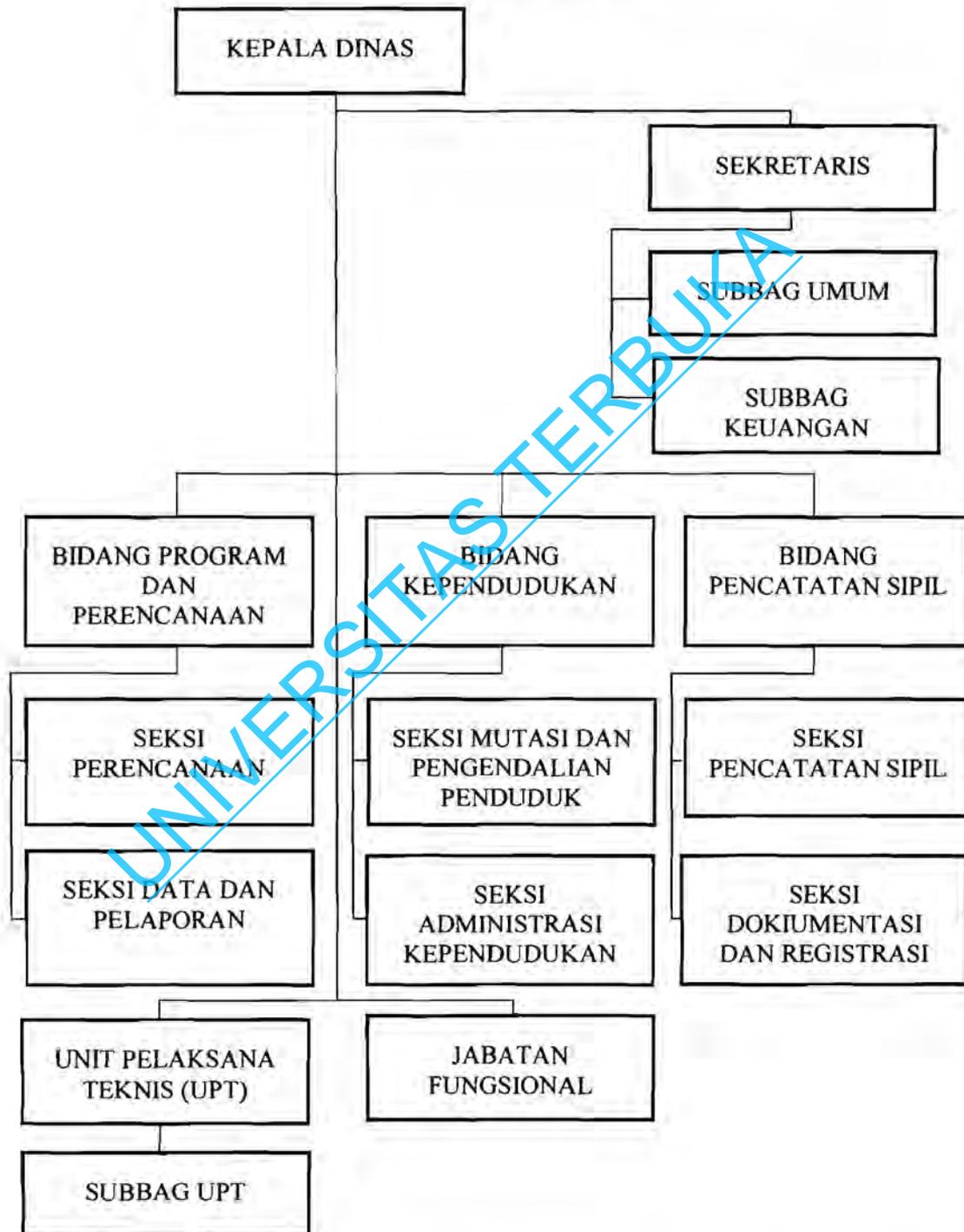
susunan organisasi dan tata kerja dinas, lembaga teknis daerah, kecamatan dan lembaga daerah Kota Lhokseumawe.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
 - 1) Subbag umum dan kepegawaian
 - 2) Subbag keuangan.
- c. Bidang program dan perencanaan
 - 1) Seksi perencanaan
 - 2) Seksi data dan pelaporan
- d. Bidang kependudukan
 - 1) Seksi mutasi dan pengendalian penduduk
 - 2) Seksi administrasi kependudukan
- e. Bidang pencatatan sipil
 - 1) Seksi pelayanan pencatatan sipil
 - 2) Seksi dokumentasi dan registrasi

Bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe sesuai Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 12 Tahun 2007 disajikan pada Gambar 4.1 sebagai berikut:

GAMBAR 4.1. STRUKTUR ORGANISASI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
LHOKSEUMAWE



Sumber: Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe: 2011

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe didukung oleh 24 Orang PNS, 5 Orang tenaga honorer daerah dan 32 orang tenaga kontrak (bakti). Berikut Tabel 4.1 data kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe berdasarkan pangkat/golongan dan jenis kelamin.

Tabel 4.1. Jumlah Pegawai Menurut Pangkat/Golongan dan Jenis Kelamin

No	Pangkat/Golongan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	IV/b	1		1
2.	IV/a	1	-	1
3.	III/d	3	3	6
4.	III/c	1	2	3
5.	III/b	1	1	2
6.	III/a	2	2	4
7.	II/c		2	2
8.	II/b	2	1	3
9.	II/a	1	1	2
10.	Pegawai Honorer	2	3	5
11.	Pegawai Kontrak/Bakti	19	13	32
	Total	33	28	61

Sumber : Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe: 2011.

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe didominasi oleh pegawai kontrak atau bakti yang berjumlah 32 orang. Sedangkan aparatur yang paling sedikit yang bergolongan IV/b yaitu hanya 1 orang dan golongan IV/a sebanyak 1 orang.

Tabel 4.2. Jumlah Pegawai Menurut Jenjang Jabatan Struktural

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1.	Eselon II.a	1
2.	Eselon III.a	1
3.	Eselon III.b	3
4.	Eselon IV.a	7
	Total	12

Sumber : *Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe: 2011.*

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar jabatan struktural terdiri dari eselon IV/a yaitu sebanyak 7 orang. Sedangkan eselon II/a hanya 1 orang yaitu Kepala Dinas.

5. Penyelenggaraan pelayanan publik

Memperhatikan amanat Pasal 13 ayat (1) huruf I dan Pasal 14 ayat (1) huruf I Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dijelaskan bahwa pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, maka dalam pelaksanaannya diperlukan pembinaan oleh pemerintah.

Dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di daerah, dijelaskan bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melakukan:

- a. Pencatatan biodata untuk penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), pencatatan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan (Adminduk);
- b. Pencatatan peristiwa penting;
- c. Penertiban dokumen hasil pendaftaran penduduk, meliputi:
 - 1) Biodata penduduk
 - 2) Kartu Keluarga
 - 3) Kartu Tanda Penduduk
 - 4) Surat keterangan kependudukan
- d. Penertiban dokumen hasil pencatatan sipil, meliputi:
 - 1) Akta kelahiran
 - 2) Akta kematian
 - 3) Akta perkawinan
 - 4) Akta perceraian
 - 5) Akta pengakuan anak
- e. Perubahan akta catatan sipil karena terjadinya peristiwa penting, meliputi:
 - 1) Pengangkatan anak
 - 2) Pengesahan anak
 - 3) Perubahan nama
 - 4) Perubahan kewarganegaraan
 - 5) Peristiwa penting lainnya

Peranan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam kaitannya dengan fungsi Pemerintah Kabupaten/Kota antara lain:

- a. Pelayanan publik (*public fuction*) atas pelaporan peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk, dalam pelayanan tersebut memperhatikan kaidah registrasi hingga diterbitkan dokumen penduduk;
- b. Pemberian dokumen yang mempunyai kepastian hukum serta menjamin kerahasiaan data pribadi penduduk, hal tersebut merupakan fungsi perlindungan (*protection function*);
- c. Pengelolaan data dan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Sebagai salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berusaha melaksanakan tugas dan fungsinya sebaik mungkin dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pembinaan terhadap pegawai (aparatur) di lingkungan dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jumlah KTP dan KK yang telah dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe selama Tahun 2011 dilihat pada Tabe 14.3 sebagai berikut.

Tabel 4.3 Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Kota Lhokseumawe Tahun 2011.

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk				KTP		KK	
		L	P	KK	Wajib KTP	Tercetak	%	Tercetak	%
1	Muara Dua	23.855	23.907	12.557	32.658	25.725	78,77	4.428	35,26
2	Banda Sakti	44.205	43.287	23.294	61.469	46.566	75,75	9.109	39,10
3	Blang Mangat	11.316	11.151	5.877	14.870	11.966	80,47	2.059	35,03
4	Muara Satu	18.022	17.865	9.009	24.247	17.905	73,84	2.198	24,39
Jumlah		97.398	96.210	50.737	133.244	102.162	76,67	17.794	35,07

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe, 2011.

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa pelayanan terhadap KTP Tahun 2011 di Kota Lhokseumawe mencapai 76,67%. Sedangkan pelayanan terhadap Kartu Keluarga baru mencapai 35,07%.

Penerbitan akta catatan sipil yang telah dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe pada tahun 2011 dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut.

Tabel 4.4. Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe Tahun 2011.

No	Bulan	Akta Kelahiran		Akta Kematian	Akta Perkawinan	Akta Lain-lain	Total Akta/bulan
		Umum	Terlambat				
1	Januari	119	1.347	1	2	-	1.469
2	Februari	48	297	1	-	-	346
3	Maret	80	385	1	2	-	468
4	April	77	387	-	2	-	466
5	Mei	103	341	1	4	-	449
6	Juni	99	389	1	-	-	489
7	Juli	96	270	-	-	-	366
8	Agustus	83	138	-	-	-	221
9	September	98	173	-	-	-	271
10	Oktober	92	309	2	-	-	403
11	November	90	362	-	-	-	452
12	Desember	101	1193	3	4	-	1.301
Jumlah		1.086	5.591	10	14	-	6.701

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe, 2011.

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa pelayanan pencatatan sipil terhadap masyarakat yang terbanyak pada bulan Januari sebanyak 1.469 lembar. Sedangkan pelayanan terendah pada bulan Agustus sebanyak 221 lembar kartu pencatatan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah masyarakat yang melakukan

Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe setiap bulannya tidak sama.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data harus diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu sehingga dapat diketahui bahwa instrumen tersebut akan menghasilkan data yang valid dan sahih. Dalam penelitian ini pengukuran validitas dan reliabilitas instrumen diuji pada 100 responden dengan derajat signifikan 5% ($\alpha=0,05$).

Hasil analisis instrumen ujicoba diperoleh nilai skor item dan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r Tabel pada signifikan 5% dengan uji dua sisi dan $n = 100$, maka didapat r Tabel sebesar 0,195. Kriteria yang diterapkan mengacu pada korelasi *product moment* yaitu jika r hitung lebih besar dari r Tabel maka disimpulkan item soal tersebut valid dan jika r hitung lebih kecil dari r Tabel maka disimpulkan item tidak valid. Item yang tidak valid tidak dapat digunakan untuk instrumen penelitian selanjutnya.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa pengukuran akan tetap konsisten bila diukur secara berulang kali dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metoda *Alpha cronbach*. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila hasil perhitungan dengan *alpha cronbach* lebih besar daripada 0,6.

1. Variabel Keterampilan

Tabel 4.5, Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keterampilan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kemampuan komputerisasi	26.47	31.888	.450	.838
pendalaman komputer	26.49	31.626	.473	.837
tambah petugaskomputer	26.34	31.863	.484	.836
carakomunikasi petugas	26.20	30.909	.561	.831
kemudahan proses	26.24	31.134	.539	.832
daya tarik	26.21	30.753	.596	.829
perlu pelatihan	26.17	31.132	.535	.833
prosedur baik	26.27	31.512	.485	.836
penguasaan prosedur	26.25	31.179	.516	.834
kesesuaian persyaratan	26.19	32.034	.538	.833
atur dan dijalankan dengan baik	26.01	31.869	.493	.835
perlu aturan baru	25.80	31.758	.468	.837
bekerja sesuai aturan	25.80	32.727	.354	.845

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) semua butir pertanyaan yang pada kolom *Corrected Item Total Correlation* terdapat tiga belas item soal yang lebih besar dari 0,195. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua soal dinyatakan valid.

Sedangkan *reliability statistic* pada *cronbach alpha* menunjukkan bahwa semua nilai item soal $> 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada angket variabel keterampilan sudah reliabel.

2. Pengetahuan

Tabel 4.6, Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengetahuan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tingkatpendidikan	25.16	21.833	.196	.765
Perlupeningkatanpendidikan	25.17	20.728	.296	.751
kemampuanpetugas	25.02	19.838	.431	.735
kehandalandankeahlian	25.00	19.657	.482	.729
Pelatihanpegawai	25.07	20.753	.337	.746
perlupeatihanlagi	25.12	20.410	.382	.741
Pelatihanberpengaruhpelayanan	24.96	20.059	.428	.736
Sebelumbertugasdilatihdahulu	24.94	19.047	.582	.717
pengalamankerja	24.85	20.109	.446	.734
Perlupeningkatanpengalaman	24.81	20.499	.367	.743
Perlumagang	24.41	19.881	.457	.732
pengalamanmempengaruhipelayanan	24.36	20.394	.338	.746

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) semua butir pertanyaan yang pada kolom *Corrected Item Total Correlation* yaitu sebelas item soal nilainya lebih besar dari 0,195. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua soal yang digunakan pada angket variabel keterampilan dapat dinyatakan valid.

Sedangkan *reliability statistic* pada *cronbach alpha* menunjukkan bahwa semua nilai item soal $> 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada angket pertanyaan-pertanyaan variabel pengetahuan sudah reliabel.

3. Penghargaan

Tabel 4.7, Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penghargaan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sistempenggajian	26.32	37.129	.469	.870
jumlahgajiditerima	26.35	36.634	.555	.865
perlupeningkatangaji	26.14	36.768	.506	.868
gajisesuaibebankerja	26.17	36.304	.608	.862
sistimpemberianinsentif	26.02	36.262	.541	.866
jumlahinsentifditerima	26.03	36.171	.593	.862
insentifsesuaibebankerja	25.93	36.025	.639	.860
perlupeningkataninsentif	25.95	34.997	.733	.854
sistemperekrutanpegawai	25.98	36.808	.507	.868
sistempengangkatanpejabat	25.79	36.450	.566	.864
sistimkenaikanpangkat	25.56	35.926	.569	.864
perbaikansistimpromosi	25.50	36.333	.502	.868

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) semua butir pertanyaan yang pada kolom *Corrected Item Total Correlation* yaitu dua belas item soal nilainya lebih besar dari 0,195. Dengan demikian disimpulkan bahwa semua soal yang digunakan pada angket variabel penghargaan dapat dinyatakan valid.

Sedangkan *reliability statistic* pada *cronbach alpha* menunjukkan bahwa semua nilai item soal $> 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada angket variabel penghargaan sudah reliabel.

4. Profesionalisme (Y)

Variabel profesionalisme terdiri dari dua sub variabel yaitu inovasi dan responsifitas.

a. Sub variabel inovasi (Y1)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap pertanyaan-pertanyaan sbb variabel inovasi dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Inovasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kretafitaspetugas	37.58	24.024	.209	.626
Biayapelayanan	37.47	23.322	.306	.612
Waktulayanan	37.24	22.790	.352	.604
Produklayanan	37.26	22.477	.371	.601
Kecekatan	37.08	22.539	.376	.600
Ingindanusaha	36.79	22.733	.365	.603
Amandannyaman	36.62	22.076	.442	.690
Kemampuan	36.84	23.004	.309	.611

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) semua butir pertanyaan yang pada kolom *Corrected Item Total Correlation* yaitu delapan item soal nilainya lebih besar dari 0,195. Dengan demikian disimpulkan bahwa semua soal yang digunakan pada angket sub variabel inovasi (Y1) dapat dinyatakan valid.

Sedangkan *reliability statistic* pada *cronbach alpha* menunjukkan bahwa semua nilai item soal $> 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada angket sub variabel inovasi sudah reliabel.

b. Sub variabel responsifitas (Y2)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap pertanyaan-pertanyaan sub variabel responsifitas dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Responsifitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kecepatan pelayanan	37.93	25.702	.204	.653
Keadilan pelayanan	37.90	25.525	.217	.652
Kesopanan petugas	37.67	25.415	.245	.647
Keinginan petugas	37.58	25.337	.268	.643
Prioritas layanan	37.38	24.622	.245	.634
Pelayanan yang baik	37.28	22.648	.397	.698
membedakan pelayanan	37.19	22.721	.361	.603

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) semua butir pertanyaan yang pada kolom *Corrected Item Total Correlation* yaitu tujuh item soal nilainya lebih besar dari 0,195. Dengan demikian disimpulkan bahwa semua soal yang digunakan pada angket sub variabel responsifitas dapat dinyatakan valid.

Sedangkan *reliability statistic* pada *cronbach alpha* menunjukkan bahwa semua nilai item soal $> 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada angket sub variabel responsifitas sudah reliabel.

C. Deskripsi Variabel Hasil Penelitian

1. Analisa univariat

a. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam variabel inovasi

Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam variabel inovasi dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan-Pertanyaan Variabel Inovasi (n=100)

X1	Jawaban responden								Jumlah	%
	Sangat baik		Baik		Kurang baik		Tidak baik			
	f	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1	7	7,0	54	54,0	19	19,0	20	20,0	100	100,0
X1.2	9	9,0	43	43,0	34	34,0	14	14,0	100	100,0
X1.3	10	10,0	41	41,0	33	33,0	16	16,0	100	100,0
X1.4	16	16,0	40	40,0	35	35,0	9	9,0	100	100,0
X1.5	26	26,0	45	45,0	24	24,0	5	5,0	100	100,0
X1.6	37	37,0	39	39,0	20	20,0	4	4,0	100	100,0
X1.7	27	27,0	38	38,0	30	30,0	5	5,0	100	100,0

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 13,0

Keterangan:

- X1 = Variabel inovasi
- X1.1 = Kreatifitas aparatur
- X1.2 = Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
- X1.3 = Hasil pelayanan
- X1.4 = Kecekatan aparatur
- X1.5 = Usaha melayani lebih baik
- X1.6 = Keamanan dan kenyamanan saat pelayanan
- X1.7 = Kemampuan aparatur

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas dapat lihat bahwa sebagian besar reponden menganggap bahwa inovasi aparatur memiliki kategori baik. Hal ini ditunjukkan

dengan responden memilih kreatifitas aparatur sebanyak 54 orang (54%), ketepatan waktu penyelesaian pelayanan memilih sebanyak 43 orang (43%), hasil pelayanan 33 orang (33%), kecekatan aparatur sebanyak 40 orang (40,0%), usaha melayani lebih baik sebanyak 45 orang (45%), keamanan dan kenyamanan saat pelayanan sebanyak 39 orang (39%), dan kemampuan aparatur sebanyak 38 orang (38%).

b. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam variabel responsifitas

Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam variabel responsifitas dapat dilihat pada Tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan-Pertanyaan Variabel Responsifitas (n=100)

X2	Jawaban responden								Jumlah	%
	Sangat Baik		Baik		Kurang baik		Tidak baik			
	f	%	F	%	F	%	f	%		
X2.1	3	3,0	13	13,0	43	43,0	41	41,0	100	100,0
X2.2	3	3,0	17	17,0	42	42,0	38	38,0	100	100,0
X2.3	2	2,0	48	48,0	25	25,0	25	25,0	100	100,0
X2.4	1	1,0	50	50,0	30	30,0	19	19,0	100	100,0
X2.5	7	7,0	50	50,0	31	31,0	12	12,0	100	100,0
X2.6	10	10,0	45	45,0	32	32,0	13	13,0	100	100,0

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 13,0

Keterangan:

- X2 = Variabel responsifitas
- X2.1 = Kecepatan pelayanan
- X2.2 = Keadilan pelayanan
- X2.3 = Kesopanan aparatur
- X2.4 = Kedisiplinan aparatur

- X2.5 = Prioritas pelayanan
 X2.6 = Menyamakan semua orang yang dilayani

Berdasarkan Table 4.11 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa kecepatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kota Lhokseumawe masih kurang baik yaitu sebanyak 43 orang (43%), begitu juga terhadap pertanyaan keadilan pelayanan sebagian besar responden menganggap masih kurang baik yaitu sebanyak 42 orang (42%). Sedangkan pertanyaan tentang kesopanan aparatur sebagian besar responden menganggap sudah baik 48 orang (48%).

Pertanyaan tentang kedisiplinan aparatur sebagian besar responden menganggap sudah baik yaitu sebanyak 50 orang (50%). Pertanyaan tentang prioritas pelayanan yang diberikan aparatur sebagian besar juga menganggap baik yaitu sebanyak 50 orang (50%). Dan untuk pertanyaan pelayanan sama untuk semua orang dalam mendapatkan pelayanan sebagian besar menganggap sudah baik yaitu sebanyak 45 orang (45%).

c. Distribusi jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel keterampilan

Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam variabel keterampilan dapat dilihat pada Tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap
Pertanyaan-Pertanyaan Variabel Keterampilan
(n=100)

Y1	Jawaban responden								Jumlah	%
	Sangat baik		Baik		Kurang baik		Tidak baik			
	f	%	f	%	F	%	f	%		
Y1.1	2	2,0	42	42,0	21	21,0	35	35,0	100	100,0
Y1.2	3	3,0	21	21,0	52	52,0	24	24,0	100	100,0
Y1.3	4	4,0	30	30,0	45	45,0	21	21,0	100	100,0
Y1.4	3	3,0	44	44,0	30	30,0	23	23,0	100	100,0
Y1.5	4	4,0	48	48,0	28	28,0	20	20,0	100	100,0
Y1.6	5	5,0	29	29,0	47	47,0	19	19,0	100	100,0
Y1.7	4	4,0	28	28,0	44	44,0	24	24,0	100	100,0
Y1.8	2	2,0	58	58,0	27	27,0	13	13,0	100	100,0
Y1.9	6	6,0	34	34,0	50	50,0	10	10,0	100	100,0
Y1.10	9	9,0	49	49,0	32	32,0	10	10,0	100	100,0

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 13,0

Keterangan:

- Y1 = Variabel keterampilan
- Y1.1 = Kemampuan komputer
- Y1.2 = Penambahan jumlah aparatur
- Y1.3 = Cara berkomunikasi
- Y1.4 = Kemudahan proses pelayanan
- Y1.5 = Daya tarik petugas
- Y1.6 = Aparatur dilatih kembali
- Y1.7 = Penguasaan prosedur
- Y1.8 = Kesesuaian persyaratan
- Y1.9 = Aturan
- Y1.10 = Penerapan aturan oleh aparatur

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menilai bahwa kemampuan komputerisasi aparatur sudah baik yaitu sebanyak 42 orang (42%), sehingga penambahan tenaga operator sebagian besar responden menganggap kurang baik sebesar 52 orang (52%). Cara berkomunikasi

aparatur sebagian responden menganggap masih kurang baik yaitu sebanyak 45 orang (45%), sedangkan kemudahan proses pelayanan yang diterima responden sebagian besar menganggap sudah baik yaitu sebanyak 44 orang (44.0%).

Daya tarik aparatur sebagian besar responden menganggap sudah baik yaitu sebanyak 48 orang (48%), sedangkan aparatur harus dilatih kembali sebagian besar responden menganggap kurang baik yaitu sebanyak 49 orang (49%). Penguasaan prosedur sebagian besar responden menganggap masih kurang baik yaitu sebanyak 44 orang (44%).

Pertanyaan tentang kesesuaian persyaratan dengan prosedur sebagian besar responden menganggap sudah baik yaitu sebanyak 58 orang (58%). Sedangkan kesesuaian aturan sebagian besar responden menganggap masih kurang baik sebanyak 50 orang (50%). Penerapan aturan oleh aparatur sebagian besar responden sudah baik yaitu sebanyak 49 orang (49%).

d. Distribusi jawaban responden terhadap item variabel pengetahuan

Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam variabel pengetahuan dapat dilihat pada Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap
Pertanyaan-Pertanyaan Variabel Pengetahuan
(n=100)

Y2	Jawaban responden								Jumlah	%
	Sangat baik		Baik		Kurang baik		Tidak baik			
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Y2.1	4	4,0	18	18,0	53	53,0	25	25,0	100	100,0
Y2.2	5	5,0	49	49,0	18	18,0	28	28,0	100	100,0
Y2.3	3	3,0	31	31,0	46	46,0	20	20,0	100	100,0
Y2.4	1	1,0	30	30,0	47	47,0	22	22,0	100	100,0
Y2.5	2	2,0	49	49,0	25	25,0	24	24,0	100	100,0
Y2.6	3	3,0	46	46,0	33	33,0	18	18,0	100	100,0
Y2.7	6	6,0	45	45,0	30	30,0	19	19,0	100	100,0
Y2.8	5	5,0	51	51,0	33	33,0	11	11,0	100	100,0
Y2.9	5	5,0	51	51,0	32	32,0	12	12,0	100	100,0
Y2.10	12	12,0	60	60,0	20	20,0	8	8,0	100	100,0
Y2.11	18	18,0	53	53,0	21	21,0	8	8,0	100	100,0

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 13,0

Keterangan:

- Y2 = Variabel pengetahuan
- Y2.1 = Tingkat pendidikan aparatur
- Y2.2 = Peningkatan pendidikan aparatur
- Y2.3 = Kehandalan dan keahlian aparatur
- Y2.4 = Frekuensi pelatihan aparatur
- Y2.5 = Peningkatan frekuensi pelatihan aparatur
- Y2.6 = Pengaruh pelatihan aparatur
- Y2.7 = Aparatur dilatih lebih dahulu
- Y2.8 = Pengalaman aparatur
- Y2.9 = Peningkatan pengalaman aparatur
- Y2.10 = Magang bagi aparatur
- Y2.11 = Pengaruh pengalaman terhadap pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menganggap tingkat pendidikan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe masih kurang baik yaitu sebanyak 53

orang (53%), sehingga 49 responden (49%) menganggap perlu adanya peningkatan pendidikan aparatur.

Keahlian dan kehandalan aparatur juga masih dianggap kurang oleh 47 responden (46%). Serta 47 responden (47%) masih menganggap karena kurangnya frekuensi pelatihan, sehingga 47 responden (47%) menganggap aparatur ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu peningkatan frekuensi pelatihan.

Sebagian besar responden yaitu 46 orang (46%) menganggap pelatihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, sehingga 45 responden (45%) menyarankan agar aparatur sebelum bertugas sebaiknya dibekali dengan pelatihan terlebih dahulu.

Pengalaman aparatur dianggap berpengaruh terhadap pelayanan sebanyak 51 orang (51%), sehingga 51 responden (51%) menganggap sebaiknya perlu adanya peningkatan terhadap aparatur yang bertugas pada bidang pelayanan.

Sebagian besar responden mengusulkan agar aparatur yang akan bertugas dibekali dengan magang terlebih dahulu sebanyak 60 orang (60%), karena itu 53 responden (53%) menganggap pengalaman mempengaruhi kualitas pelayanan.

e. Distribusi jawaban responden terhadap item variabel penghargaan

Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam variabel penghargaan dapat dilihat pada Tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap
Pertanyaan-Pertanyaan Variabel penghargaan
(n=100)

Y3	Jawaban responden								Jumlah	%
	Sangat baik		Baik		Kurang baik		Tidak baik			
	f	%	f	%	f	%	F	%		
Y3.1	5	5,0	43	43,0	22	22,0	30	30,0	100	100,0
Y3.2	4	4,0	47	47,0	20	20,0	29	29,0	100	100,0
Y3.3	8	8,0	48	48,0	24	24,0	20	20,0	100	100,0
Y3.4	5	5,0	50	50,0	26	26,0	19	19,0	100	100,0
Y3.5	9	9,0	41	41,0	31	31,0	18	18,0	100	100,0
Y3.6	6	6,0	41	41,0	36	36,0	17	17,0	100	100,0
Y3.7	7	7,0	40	40,0	35	35,0	18	18,0	100	100,0
Y3.8	5	5,0	45	45,0	36	36,0	14	14,0	100	100,0
Y3.9	7	7,0	37	37,0	39	39,0	17	17,0	100	100,0
Y3.10	9	9,0	30	30,0	49	49,0	12	12,0	100	100,0
Y3.11	20	20,0	48	48,0	22	22,0	10	10,0	100	100,0
Y3.12	23	23,0	50	50,0	15	15,0	12	12,0	100	100,0

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 13,0

Keterangan:

- Y3 = Variabel penghargaan
Y3.1 = Sistem penggajian aparatur
Y3.2 = Gaji yang diterima aparatur
Y3.3 = Peningkatan gaji aparatur
Y3.4 = Kesesuaian penggajian aparatur
Y3.5 = Sistem pemberian insentif
Y3.6 = Jumlah insentif yang diterima
Y3.7 = Peningkatan insentif aparatur
Y3.8 = Kesesuaian pemberian insentif
Y3.9 = Sistem perekrutan aparatur
Y3.10 = Sistem pengangkatan pejabat
Y3.11 = Sistem kenaikan pangkat
Y3.12 = Perbaikan sistem promosi

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menganggap sistem penggajian terhadap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Lhokseumawe sudah baik yaitu sebanyak 43 orang (43,0%), serta gaji yang diterima aparatur juga telah baik sebanyak 47 orang (47%). Pertanyaan tentang peningkatan gaji terhadap aparatur, sebanyak 48 orang (48,0%) menganggap tidak baik, sehingga 50 orang (50%) responden menganggap gaji yang diterima aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai.

Sistem pemberian insentif terhadap aparatur 41 responden (41%) sistem pemberian insentif sudah baik, oleh karena itu 41 orang (41%) menganggap insentif yang diterima telah baik. Sehingga 40 responden (40%) berpendapat tidak perlu adanya peningkatan insentif lagi bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Serta 45 responden (45%) menganggap insentif yang diterima telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat Kota Lhokseumawe.

Sistem perekrutan aparatur menurut sebagian besar responden menganggap masih kurang baik yaitu sebanyak 39 orang (39%), serta 49 responden (49%) juga berpendapat yang sama terhadap sistem pengangkatan para pejabat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Namun sistem kenaikan pangkat aparatur, responden sebanyak 48 orang (48%) menganggap telah baik, serta 50 orang responden (50%) menganggap sistem promosi juga telah baik.

f. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel profesionalisme

Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel profesionalisme dapat dilihat pada Tabel 4.15 sebagai berikut.

Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Profesionalisme
(n=100)

No	Variabel	Kriteria	Frekuensi	%
1	Profesionalisme	Baik	7	7,0
		Sedang	83	83,0
		Kurang	10	10,0
			100	100,0

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 13,0.

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa pada umumnya responden menganggap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe memiliki profesionalisme sedang yaitu 83 orang (83%). Hal ini berarti bahwa profesionalisme aparatur tidak terlalu baik dan tidak terlalu jelek (standar).

g. Distribusi frekuensi inovasi terhadap jawaban dari pertanyaan-pertanyaan inovasi

Rekapitulasi frekuensi jawaban-jawaban terhadap pertanyaan inovasi responden dapat dilihat pada Tabel 4.16 sebagai berikut:

Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban-Jawaban Pertanyaan Inovasi
(n=100)

No	Variabel	Kriteria	Frekuensi	%
1	Inovasi	Baik	16	16,0
		Sedang	72	72,0
		Kurang	12	12,0
			100	100,0

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 13,0

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar inovasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe masih kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya usaha-usaha peningkatan inovasi pegawai dalam rangka meningkatkan profesionalisme pegawai. Dengan meningkatnya inovasi diharapkan profesionalisme pegawai akan meningkat juga.

h. Rekapitulasi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel responsifitas

Rekapitulasi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel responsifitas dapat dilihat pada Tabel 4.17 sebagai berikut :

Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Responsifitas
(n=100)

No	Variabel	Kriteria	Frekuensi	%
1	Responsifitas	Kurang baik	15	15,0
		Baik	79	79,0
		Sangat baik	6	6,0
			100	100,0

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 13,0

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responsifitas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe masih kategori baik yaitu 79 orang (79,0%). Artinya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki respon baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan yang dimaksud diantara dalam pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan tugas-tugas lain yang dibebnkan oleh pemerintah.

i. Rekapitulasi frekuensi jawaban pertanyaan keterampilan responden

Rekapitulasi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel keterampilan dapat dilihat pada Tabel 4.18 sebagai berikut ini:

Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keterampilan
(n=100)

No	Variabel	Kriteria	Frekuensi	%
1	Keterampilan	Kurang baik	6	6,0
		Baik	83	83,0
		Sangat baik	11	11,0
			100	100,0

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 13,0

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar keterampilan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe kategori baik yaitu 83 orang (83,0%). Peningkatan keterampilan pegawai dibutuhkan dalam rangka peningkatan profesionalisme pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Peningkatan keterampilan dapat dilakukan dengan memberikan

kesempatan magang serta keikutsertaan dalam banyak kegiatan maupun pengalaman pekerjaan.

j. Rekapitulasi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pengetahuan

Rekapitulasi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada variabel pengetahuan dapat dilihat pada Tabel 4.19 sebagai berikut:

Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pengetahuan (n=100)

No	Variabel	Kriteria	Frekuensi	%
1	Pengetahuan	Kurang	8	8,0
		Cukup	85	85,0
		Baik	7	7,0
			100	100,0

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 13,0

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pengetahuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe masih kategori cukup yaitu 85 orang (85,0%). Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan pengetahuan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan profesionalisme pegawai dan pelayanan terhadap masyarakat. Peningkatan pengetahuan dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan pada pegawai untuk melanjutkan pendidikan dan kesempatan pelatihan

k. Rekapitulasi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel penghargaan.

Rekapitulasi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel penghargaan dapat dilihat pada Tabel 4.20 sebagai berikut :

Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden Variabel Penghargaan (n=100)

No	Variabel	Kriteria	Frekuensi	%
1	Penghargaan	Kurang	13	13,0
		Cukup	77	77,0
		Baik	10	10,0
			100	100,0

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 13,0

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar penghargaan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe kategori cukup yaitu sebanyak 77 orang (77,0%). Untuk meningkatkan profesionalisme pegawai dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap masyarakat perlu peningkatan penghargaan terhadap pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peningkatan penghargaan dapat dilakukan dengan penambahan insentif maupun penjenjangan karier yang jelas dan sesuai prestasi.

2. Analisa bivariat

a. Profesionalisme dan keterampilan

Distribusi antara profesionalisme dengan keterampilan dapat dilihat pada Tabel 4.21 sebagai berikut:

Tabel 4.21 Distribusi Profesionalisme Dengan Keterampilan

Profesionalisme	Keterampilan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Baik	1 (14,3%)	5 (71,4%)	1 (14,3%)	7 (100,0%)
Cukup	5 (6,0%)	68 (81,9%)	10 (12,0%)	83 (100%)
Kurang	0 (0,0%)	10 (100,0%)	0 (0,0%)	10 (100%)

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 13,0

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas dapat dilihat bahwa aparatur yang memiliki keterampilan cukup akan bekerja secara profesional dengan kategori cukup pula yaitu sebanyak 68 orang (81,9%). Sebagian besar aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe memiliki profesionalisme yang cukup baik.

b. Profesionalisme dan pengetahuan

Distribusi antara profesionalisme dengan pengetahuan dapat dilihat pada Tabel 4.22 sebagai berikut:

Tabel 4.22 Distribusi Profesionalisme Dengan Pengetahuan

Profesionalisme	Pengetahuan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Baik	0 (0,0%)	6 (85,7%)	1 (14,3%)	7 (100,0%)
Cukup	5 (6,0%)	72 (86,7%)	6 (7,2%)	83 (100%)
Kurang	3 (30,0%)	7 (70,0%)	0 (0,0%)	10 (100%)

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 13,0

Berdasarkan Tabel 4.22 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar aparatur yang memiliki pengetahuan cukup baik memiliki profesionalisme yang cukup baik pula yaitu sebanyak 72 orang (86,7%). Artinya pengetahuan yang dimiliki aparatur dapat mempengaruhi profesionalisme kerja dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

c. Profesionalisme dan penghargaan

Distribusi antara profesionalisme dengan penghargaan dapat dilihat pada Tabel 4.23 sebagai berikut:

Tabel 4.23 Distribusi Profesionalisme Dengan Penghargaan

Profesionalisme	Penghargaan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Baik	1 (14,3%)	6 (85,7%)	0 (0,0%)	7 (100,0%)
Cukup	6 (7,2%)	67 (80,7%)	10 (12,0%)	83 (100%)
Kurang	6 (60,0%)	4 (40,0%)	0 (0,0%)	10 (100%)

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 13,0

Berdasarkan Tabel 4.23 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar aparatur yang memiliki penghargaan cukup baik, memiliki profesionalisme yang cukup baik pula yaitu 67 orang (80,7%). Artinya penghargaan terhadap aparatur dapat mempengaruhi profesionalisme kerja dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan meningkatkan prestasi kerja aparatur.

3. Uji normalitas

Uji normalitas untuk meyakinkan dan memastikan bahwa penggunaan model regresi cukup memenuhi kriteria baik. Data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau residual menyebar di sekitar nol. Kriteria yang digunakan apabila nilai p yang ditunjukkan oleh Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari nol, maka hipotesis nol gagal ditolak (H_0 diterima) atau dengan kata lain sebaran data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan metoda *Kolmogorov-Smirnov* yang menggunakan perangkat SPSS dapat dilihat seperti pada Tabel 4.24 sebagai berikut :

Tabel 4.24 Uji Normalitas

		Profesionali sme	Keteramp ilan	Pengetah uan	Pengharg aan
N		100	100	100	100
Normal Parameters(a,b)	Mean	2,03	2,05	1,99	1,97
	Std. Deviasi	,413,	,411	,389	,481
Most Extreme Differences	Absolut	,429	,438	,430	,395
	Positive	,429	,438	,420	,375
	Negativ e	-,401	-,392	-,430	-,395
Kolmogorov-Smirnov Z		4,209	4,384	4,303	3,949
Asymp. Sig. (2-tailed)		,010	,010	0,30	,010

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 13,0

Dari Tabel 4.24 di atas dapat diketahui uji normalitas untuk profesionalisme dengan nilai $p=0,10$, sehingga nilai $p>0$. Variabel keterampilan nilai $p=0,10$, sehingga nilai $p>0$, variabel pengetahuan $p=0,30$, nilai sehingga $p>0$ dan untuk variabel penghargaan $p=0,10$, sehingga nilai $p>0$. Karena nilai $p>0$, maka hipotesis nol gagal ditolak (H_0 diterima). Artinya sebaran data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4. Uji F

Hasil uji statistik pengaruh profesionalisme dengan keterampilan dapat dilihat pada Tabel 4.25 sebagai berikut :

Tabel 4.25 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Keterampilan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.001	1	.001	.008	.930 ^a
	Residual	16.909	98	.173		
	Total	16.910	99			

a. Predictors: (Constant), Keterampilan

b. Dependent Variable: Profesionalisme

Pada Tabel 4.25 di atas model Anova terlihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F hitung 0,008 sedangkan F Tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). maka $0,008 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh antara profesionalisme aparatur dengan keterampilan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat keterampilan, maka semakin tinggi profesionalisme pegawai.

Hasil uji statistik terhadap pengaruh profesionalisme terhadap pengetahuan dapat dilihat pada Tabel 4.26 sebagai berikut:

Tabel 4.26 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Pengetahuan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.051	1	1.051	0.047	.012 ^a
	Residual	15.859	98	.162		
	Total	16.910	99			

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.051	1	1.051	0.047	.012 ^a
	Residual	15.859	98	.162		
	Total	16.910	99			

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan

b. Dependent Variable: Profesionalisme

Pada Tabel 4.26 di atas model Anova terlihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F hitung 0,04 sedangkan F Tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). maka $0,04 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh antara profesionalisme aparatur dengan pengetahuan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat pengetahuan pegawai, maka semakin tinggi juga profesionalisme yang ditunjukkannya.

Hasil uji statistik terhadap pengaruh profesionalisme terhadap penghargaan dapat dilihat ada Tabel 4.27 sebagai berikut :

Tabel 4.27 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Penghargaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.052	1	1.052	0.045	.012 ^a
	Residual	15.858	98	.162		
	Total	16.910	99			

a. Predictors: (Constant), Penghargaan

b. Dependent Variable: Profesionalisme

Pada Tabel 4.27 di atas, model Anova terlihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F hitung 0,045 sedangkan F Tabel pada tingkat kepercayaan

95% ($\alpha=0,05$). maka $0,045 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh antara profesionalisme aparatur dengan penghargaan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat penghargaan yang diterima pegawai, maka semakin tinggi juga profesionalisme yang akan ditunjukkannya.

Adapun uji F yang digunakan untuk mengetahui apakah benar variabel-variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat secara simultan (bersama-sama). Dari pengolahan data secara dengan menggunakan perangkat SPSS versi 13,0 didapatkan hasil seperti terlihat pada Tabel 4.28 sebagai berikut:

Tabel 4.28 Tabel Uji F

Mode	Profesionlisme	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Variasi antar kelompok	1,190	2	,595	0,041	,029
	Variasi dalam kelompok	15,720	97	,162		
	Total	16,910	99			

Sumber: data primer diolah dengan SPP 13,0

Pada Tabel 4.28 di atas model Anova terlihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F hitung 0,041 sedangkan F Tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$ dan $df=100$) berarti $0,041 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh antara profesionalisme aparatur dengan keterampilan, pengetahuan, dan penghargaan secara bersama-sama dan simultan.

5. Hasil wawancara

a. Inovasi aparatur

Rangkuman tanggapan responden terhadap inovasi aparatur dapat dilihat pada Tabel 4.29 sebagai berikut:

Tabel 4.29 Hasil Wawancara Tentang Inovasi Aparatur

No	Pertanyaan	Tanggapan responden
1	Hasrat dan tekad mencari dan menggali cara dan metode baru dalam pelaksanaan tugas	Pada umumnya responden kurang dalam mencari metode baru, karena metode pelayanan merupakan adopsi dari atasan/pemerintah pusat.
2	Kreatifitas aparatur	Pada umumnya responden memberi jawaban bahwa kreatifitas pegawai masih kurang, hal ini disebabkan karena biasanya pegawai bekerja sesuai instruksi dari pimpinan (atasan) atau lembaga yang lebih tinggi (Provinsi dan Kementerian)
3	Apakah Bapak/Ibu/Sdr.i mempunyai keinginan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi	Sebagian besar responden memiliki keinginan besar untuk melanjutkan pendidikan lebih tinggi, hanya sebagian kecil saja yang merasa sudah cukup dengan pendidikan yang telah ada.

Sumber: data primer

Berdasarkan hasil wawancara pada Tabel 4.29 di atas, dapat dilihat bahwa pada umumnya inovasi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari tekad mencari dan menggali metode serta kreatifitas pegawai.

b. Responsifitas

Rangkuman tanggapan responden terhadap responsifitas aparatur dapat dilihat pada Tabel 4.30 sebagai berikut:

Tabel 4.30 Hasil Wawancara Tentang Responsifitas Aparatur

No	Pertanyaan	Tanggapan responden
1	Kemampuan mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru dan perkembangan lingkungan.	Sebagian besar responden kurang siap dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi dan perkembangan baru
2	Kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan	Sebagian besar responden mengaku sangat mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda rencana serta prioritas pelayanan
3	Bagaimana rasa tanggungjawab Bapak/Ibu/Sdr.i terhadap pelayanan masyarakat	Pada umumnya responden mengaku memiliki tanggungjawab yang tinggi terhadap pelayanan masyarakat

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.30 di atas dapat dilihat bahwa responsifitas aparatur pada umumnya sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat serta rasa tanggungjawab yang diberikan. Hanya saja kemampuan mengantisipasi dan menghadapi perkembangan baru yang masih kurang.

c. Keterampilan

Rangkuman tanggapan responden terhadap keterampilan aparatur dapat dilihat pada Tabel 4.31 sebagai berikut:

Tabel 4.31 Hasil Wawancara Tentang Keterampilan Aparatur

No	Pertanyaan	Tanggapan responden
1	Bagaimana Bapak/Ibu/Sdr.i mengoperasikan komputer dalam kebutuhan pekerjaan sehari-hari	Pada umumnya responden dapat mengoperasikan komputer dengan baik terlebih yang berprofesi sebagai operator, hanya sebagian kecil responden dapat mengoperasikan komputer sederhana.
2	Penguasaan prosedur dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat	Sebagian besar responden mengaku bahwa mereka telah menguasai prosedur dengan baik dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat
3	Bagaimana penguasaan aturan Bapak/Ibu/Sdr.i dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat	Sebagian besar responden mengaku bahwa mereka telah menguasai aturan dengan baik dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.31 di atas dapat dilihat bahwa keterampilan aparatur paada umumnya sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan mengoperasikan komputer, penguasaan prosedur, dan penguasaan aturan pelayanan.

d. Pengetahuan

Rangkuman tanggapan responden terhadap pengetahuan aparatur dapat dilihat pada Tabel 4.32 sebagai berikut:

Tabel 4.32 Hasil Wawancara Tentang Pengetahuan Aparatur

No	Pertanyaan	Tanggapan responden
1	Pendidikan formal yang Bapak/Ibu/Sdr/i. Selesaikan	Pada umumnya tingkat pendidikan formal yang dimiliki responden sarjana, hanya beberapa orang saja yang masih berpendidikan SMA.
2	Pengaruh pelatihan yang Bapak/Ibu/Sdr.i ikuti terhadap pekerjaan sehari-hari	Sebagian besar responden mengaku setelah mendapatkan pelatihan sangat bermanfaat dalam mendukung pekerjaan sehari-hari.
3	Apabila pimpinan meminta Bapak/Ibu/Sdr.i untuk mengikuti pelatihan (lagi) yang sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	Pada umumnya responden sangat senang apabila mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan, hanya beberapa orang saja yang kurang senang mengikuti pelatihan.
4	Lamanya waktu Bapak/ Ibu/ Sdr.i sudah bekerja	Sebagian besar responden sudah bekerja lebih dari sepuluh tahun, hanya beberapa saja yang baru bekerja dibawah 10 tahun

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.32 di atas dapat dilihat bahwa pengetahuan responden pada umumnya telah baik. Hal ini dapat dilihat dari pendidikan formal yang dimiliki, pengaruh pelatihan, kesediaan mengikuti pelatihan, serta masa kerja yang umumnya telah melebihi 10 tahun.

e. Penghargaan

Rangkuman tanggapan responden terhadap penghargaan dapat dilihat pada Tabel 4.33 sebagai berikut:

Tabel 4.33 Hasil Wawancara Tentang Penghargaan Aparatur

No	Pertanyaan	Tanggapan responden
1	Menurut Bapak/ibu/sdr.i gaji yang diterima pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe	Sebagian besar responden menganggap bahwa gaji yang diterima setiap bulan masih rendah untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr.i tentang insentif yang diberikan oleh pemerintah	Pada umumnya responden mengaku insentif yang diterima dari pemerintah di luar gaji baik dalam bentuk Tunjangan Prestasi Kerja (TPK) maupun tunjangan lain, masih sangat rendah.
3	Menurut Bapak/Ibu/Sdr.i sistem penjenjangan karier pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe	Umumnya responden berpendapat bahwa sistem penjenjangan karier yang diberlakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang sesuai dengan prestasi pegawai dan kurang mempertimbangkan karier.

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.33 di atas dapat dilihat bahwa penghargaan yang diterima aparatur dari organisasi masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari gaji bulanan yang diterima, insentif, serta penjenjangan karier yang masih kurang baik (kurang sesuai).

D. Pembahasan

Hasil analisis dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara profesionalisme dengan keterampilan aparatur. Hasil ini didukung oleh wawancara yang mengatakan bahwa aparatur yang memiliki keterampilan baik akan semakin profesional dalam bekerja. Keterampilan yang dimaksudkan antara lain dapat mengoperasikan komputer, dapat berkomunikasi dengan baik serta mampu menguasai prosedur secara benar dan terarah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Royen (2007:11), yang menyatakan bahwa salah satu ciri dan sikap profesionalisme antara lain mempunyai keterampilan tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugasnya.

Hasil uji F juga menunjukkan bahwa pengetahuan pegawai berpengaruh terhadap profesionalisme. Hasil ini juga didukung dengan hasil wawancara yang mengatakan bahwa pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik dapat menyelesaikan pekerjaan kantor dengan lebih profesional. Pengetahuan yang dimaksud diantaranya tingkat pendidikan, pelatihan yang pernah diikuti, maupun keinginan yang dimiliki aparatur untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Royen (2007:11), yang menyatakan bahwa salah satu ciri dan sikap profesionalisme antara lain memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka terhadap kondisi yang terjadi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil suatu keputusan.

Penelitian Santo (2004) dengan judul profesionalisme aparatur pemerintah daerah pada era otonomi daerah (studi kasus pada Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Jepara dengan menggunakan metode eksplanatori (penjelasan). Santo menyimpulkan bahwa adanya hubungan positif antara variabel kepemimpinan, sikap dan motivasi dengan variabel profesionalisme aparatur. Disamping 3 variabel tersebut, Santo juga menambahkan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi profesionalisme aparatur baik yang berasal dari

internal (pendidikan dan palatihan aparat) maupun eksternal organisasi (visi dan misi organisasi, stuktur organisasi).

Irawati (2012) yang melakukan penelitian dengan judul peningkatan profesionalisme aparatur daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah (studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Jombang), dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa profesionalisme kerja diwujudkan melalui proses rekrutmen, promosi, mutasi, dan pendidikan serta pelatihan. Upaya peningkatan profesionalisme aparatur daerah di Kabupaten Jombang dapat dikatakan cukup produktif walaupun masih terdapat beberapa kendala.

Faktor yang mempengaruhi antara lain faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung profesionalisme antara lain tuntutan lingkungan, motivasi kerja yang tinggi serta peraturan perundang-undangan, sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan anggaran atau dana dan sarana serta prasarana yang kurang memadai.

Hasil uji F juga menunjukkan bahwa penghargaan pegawai berpengaruh terhadap profesionalisme. Hasil ini juga didukung dengan hasil wawancara yang mengatakan bahwa pegawai yang mendapatkan penghargaan secara baik dapat menyelesaikan pekerjaan kantor dengan lebih profesional pula. Penghargaan yang dimaksud diantaranya jumlah gaji yang diterima, insentif yang diperoleh, kesempatan melanjutkan pendidikan, kesempatan mengikuti pelatihan serta kesempatan berkarir yang objektif.

Hasil ini seiring dengan Harefa (2004:137) ada empat sifat yang dianggap mewakili sikap profesionalisme diantaranya suatu sistem balas jasa (berupa uang, promosi, jabatan, dan kehormatan) yang merupakan lambang prestasi kerja. Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian Sulistya (2008) yang berjudul profesionalisme aparatur pemerintah (studi kasus responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang) dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis mengatakan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah dilihat dari aspek responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang secara umum dapat dikatakan masih rendah. Rendahnya profesionalisme aparatur dipengaruhi oleh pemahaman visi dan misi organisasi, wewenang dan tanggungjawab dalam struktur organisasi, kepemimpinan dan pemberian penghargaan yang kurang selaras dengan tujuan organisasi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian, pengujian dan analisis terhadap profesionalisme aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe, menghasilkan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Profesionalisme Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe yaitu:

- a. Sebanyak 83 orang (83%) pegawai memiliki keterampilan yang baik.
- b. Adapun pengetahuan pegawai pada umumnya kategori cukup yaitu sebanyak 85 orang (85%).
- c. Sedangkan penghargaan pegawai juga kategori cukup yaitu sebanyak 77 orang (77%).

2. Adapun pengaruh profesionalisme terhadap pelayanan sebagai berikut

- a. Adanya pengaruh keterampilan terhadap profesionalisme kerja aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Artinya semakin tinggi keterampilan pegawai, maka profesionalisme akan semakin baik juga.
- b. Adanya pengaruh pengetahuan terhadap profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Semakin tinggi pengetahuan pegawai, maka semakin profesional dalam memberikan pelayanan.
- c. Adanya pengaruh penghargaan terhadap profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Semakin tinggi

penghargaan yang diterima, maka semakin baik profesionalitas yang ditunjukkan.

B. Saran

Adapun saran-saran dari hasil penelitian, pengujian, dan analisis tentang profesionalisme aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe antara lain sebagai berikut:

1. Perlu mempertahankan keterampilan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dalam rangka meningkatkan profesionalisme kerja. Peningkatan pengetahuan dapat dilakukan dengan pemberian pelatihan dan *on the job training*.
2. Perlu adanya peningkatan pengetahuan dan sistem pengharagaan yang diterima aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dalam rangka meningkatkan profesionalisme kerja. Peningkatan pengetahuan dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan melanjutkan pendidikan serta penyegaran yang berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Arikunto, S. (1999). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assink, M. (2006). *Inhibitor of disruptive innovation capability: A conceptual model*, European Journals of Innovation Management.
- Azwar, T. (2000). *Reliabilitas dan validitas*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Barnes, Tony, & Kaizen. (1997). *Strategis for succesfull leadership*, terjemahan, Jakarta: Interaksa.
- Dwiyanto, A. (1995). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Effendi, O.U.(2001). *Ilmu komunikasi, teori, dan praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Elu,W.B. & Purwanto, A.J. (2009). *Inovasi dan perubahan organisasi*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Gibson, (1998). *Organisasi dan manajemen*, terjemahan Ichayaudin Zuhad, Jakarta: Erlangga.
- Gie,T.L. (1998). *Lintasan sejarah ilmu*. Yogyakarta: Pusat Belajar Ilmu Berguna.
- Hamidi, (2004). *Metode penelitian kualitatif: Aplikasi praktis pembuatan proposal dan laporan penelitian*, Malang: UMM Press.
- Harefa, A. (2004). *Membangkitkan etos profesionalisme*, Jakarta: Gramedia
- Hanger, J.D. & Wheelen, T.L. (2003). *Management strategis*, terjemahan, Yogyakarta: Andi.
- Iswanto, Y. (2005). *Manajemen sumberdaya manusia*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Jatman, D. (2002). *Mengembangkan budaya kerja untuk meningkatkan citra Pegawai Negeri Sipil dalam masyarakat, dalam wacana pengembangan manajemen kepegawaian*, Semarang: Badan Kepegawaian Daerah Jawa Tengah.

- Jones, G.R. (1998). *Organization theory: text and cases (2nd edition)*, Reading: Addison Wesley Longmanublishing Company.
- Korten, D. & Alfonso, F. (1981). *Bureuacracy and the poor: closing the gap*, Manila: Asian Institute of Management.
- Mangkunegara, (2000). *Manajemen sumberdaya manusia perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maskun, S. (1997). *Pembangunan masyarakat desa, azas, kebijaksanaan, dan manajemen*, Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Mathis R.L. & Jackson, J.H. (2006). *Human resource management*, terjemahan Diana Angelica, Jakarta: Salemba Empat.
- Mintzberg, H. (1983). *Structure in five; designing effective organization*, Practice Hall.
- Nitisemito, A. (1982). *Manajemen personalia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (1996). *Ilmu kesehatan masyarakat: prinsip-prinsip dasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Metodologi penelitian kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Mewirusahaakan birokrasi (terjemahan)*. Jakarta: PPM
- Pamudji, (1985). *Ekologi administrasi negara*, Jakarta: Bina Aksara.
- Riyanto, A. (2009). *Pengolahan dan analisis data kesehatan*, Yogyakarta: Jazamedia
- Romer, D. (2006). *Advanced macroeconomics, third edition*, New York: McGraw-Hill Companies.
- Salusu, (1996). *Pengambilan keputusan stratejik untuk organisasi publik dan organisasi non profit*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Siagian, S.P. (2000). *Administrasi pembangunan. konsep, dimensi, dan strateginya*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S.P (1992). *Organisasi kepemimpinan dan perilaku administrasi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, S.P (1994). *Patologi birokrasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Simamora, H. (1995). *Manajemen sumberdaya manusia*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). *Competence at work: model for superior performance*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Suhartono, S.(2008). *Filsafat pendidikan*, Yogyakarta: Ar ruzz Media.
- Suhrawadi, (1994), *Etika profesi hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Surajiyo, (2007). *Filsafat ilmu dan perkembangannya di Indonesia*, suatu pengantar, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumatri, S. (2001). *Prilaku organisasi*, Bandung: Universitas Padjadjaran
- Prasetyo, I. (2007). *Metodologi penelitian administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tasmara, T. (1995). *Etos kerja pribadi muslim*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Thoha, M. (1995). *Birokrasi indonesia dalam era globalisasi*. Bogor: Pusdiklat Pegawai Depdiknas.
- Tjokrowinoto, M. (1996). *Pembangunan, dilema dan tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Umar, H. (2003). *Riset sumberdaya manusia dalam organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyudi, B. (1996). *Manajemen sumberdaya manusia*, Bandung: Sulita.
- Warsito, U. & Abidin, Z. (1998). *Hand out analisis organisasi publik*, Yogyakarta: UGM.

Tesis, Skripsi, Artikel, Jurnal dan Makalah

- Ancok, D. (1999). *Revitalisasi SDM dalam menghadapi perubahan pada pasca krisis* (makalah).
- Frimayani, D. (2012). *Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik (studi pada pelayanan pengurusan surat izin mengemudi di kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Binjai)*, Tesis, Medan: USU.
- Irawati, (2012). *Peningkatan profesionalisme aparatur daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah (studi pada Badan Kepegawaian Kabupaten Jombang)*, Tesis.

- Numberi, F. (2000). *Organisasi dan administrasi pemerintah*. (makalah)
- Santo, T. (2004). *Profesionalisme aparatur pemerintah daerah pada era otonomi daerah (studi kasus pada Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Jepara*, Tesis, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Solihin, D. (2007). *Indikator governance dan penerapannya dalam mewujudkan demokratisasi di indonesia*, www.dadangsolihin.com, diakses 29 Februari 2009
- Sulistya, D.A. (2008). *Profesionalisme Aparatur Pemerintah (Studi kasus responsifitas dan inovasi aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang)*. Tesis. Semarang: Undip.
- Virgiansyah, J.T, (2008). *Kinerja kantor kecamatan Banda Sakti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Lhokseumawe*, Tesis, Medan: USU.

Undang-Undang, Peraturan, Qanun, Profil, dan Surat Kabar.

- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang penerapan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005.
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang susunan organisasi, dan tata kerja perangkat daerah.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.
- Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 12 Tahun 2007 tentang Susunan organisasi dan tata kerja, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan lembaga daerah Kota Lhokseumawe.
- _____(2012). Serambi Indonesia, 12 Juli 2012
- _____(2011). *Profil Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe*.
- ____e-KTP salah cetak, Metro News.com, 23 April 2012.

BIODATA PENULIS

1. Nama : ZAMZAMI
2. Tempat/Tgl. Lahir : Samalanga, 11 Desember 1971
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. Status : Kawin
6. Alamat : Jl. Listrik Gg. Bunga No. 26 Hagu Selatan
Lhokseumawe.
7. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
8. Ayah : Usman Basyah (Alm)
9. Ibu : Nurhayati Amin
10. Istri : Nazli Nurazi
11. Pendidikan :
 - a. SD Negeri 4 Samalanga Tamat Tahun 1984
 - b. SMP Negeri 1 Samalanga Tamat Tahun 1987
 - c. SMA Negeri 1 Samalanga Tamat Tahun 1990
 - d. STAIN Malikussaleh Lhokseumawe Tahun 1998

Lhokseumawe, 13 Juni 2013

Penulis

ZAMZAMI
NIM : 015 980 008

LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Tesis “*Profesionalisme Aparatur Pemerintah Kota Lhokseumawe (Suatu Study Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe)*” sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana S-2 Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Terbuka (UT) Jakarta, izinkanlah saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini berdasarkan data dan fakta yang sebenarnya.

I. IDENTITAS RESPONDEN:

1. Umur :
2. Jenis Kelamin :

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER:

1. Mohon setiap pertanyaan dibaca dengan teliti, karena setiap item pertanyaan hampir memiliki kemiripan substansi, tetapi pada dasarnya sangat berbeda.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang benar dan sesuai menurut anda dengan memberikan tanda (x) pada salah satu jawaban yang benar menurut anda.
3. Apabila terdapat kekeliruan atau kesalahan dalam menjawab, Bapak/Ibu/Sdr/i dapat memberikan tanda (=) pada jawaban yang salah dan kemudian selanjutnya beri tanda (x) pada jawaban lain yang paling tepat.
4. Jawaban anda hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.

III. KUESIONER UNTUK RESPONDEN

Variabel Dependen (Profesionalisme pelayanan publik)

I. Inovasi

1. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kreatifitas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
2. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana ketepatan waktu penyelesaian layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

3. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai hasil pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

4. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kecekatan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

5. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana keinginan dan usaha dari aparatur untuk melayani lebih baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

6. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana keamanan dan kenyamanan pada saat memperoleh pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

7. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimanakah kemampuan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

II. Responsifitas

1. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kecepatan dalam pelayanan yang diberikan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

2. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana keadilan aparatur dalam memberikan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Lhokseumawe

- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
3. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kesopanan aparatur dalam memberikan pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
 4. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimanakah kedisiplinan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
 5. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimanakah prioritas aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
 6. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i apakah aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menganggap sama seluruh masyarakat yang dilayani?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

III. Keterampilan

1. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimanakah kemampuan komputerisasi aparatur pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
2. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kalau jumlah aparatur komputer ditambah pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik

- d. Tidak baik
3. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana cara berkomunikasi aparatur pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
 4. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimanakah kemudahan proses pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
 5. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana daya tarik petugas dalam memberikan pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
 6. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana jika aparatur pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe dilatih kembali
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak Baik
 7. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimanakah penguasaan prosedur oleh aparatur pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
 8. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimanakah kesesuaian persyaratan pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
 9. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimanakah aturan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe

- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
10. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimanakah aparatur dalam menerapkan aturan dalam bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

IV. Pengetahuan

1. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana tingkat pendidikan aparatur pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
2. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kalau pendidikan pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe ditingkatkan
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
3. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kehandalan dan keahlian aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
4. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimanakah frekuensi pelatihan yang diikuti pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
5. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kalau ditingkatkan frekuensi pelatihan aparatur pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik

- d. Tidak baik
6. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana pelatihan yang diikuti oleh aparatur pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe pengaruhnya terhadap pelayanan
- Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
7. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kalau aparatur yang memberikan pelayanan harus dilatih terlebih dahulu.
- Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
8. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana pengalaman kerja aparatur pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
9. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana peningkatan pengalaman pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
10. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kalau adanya magang bagi pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
11. Menurut Bapak/ibu/sdr.i apakah pengalaman pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe berpengaruh terhadap pelayanan.
- Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik

V. Penghargaan

1. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana sistem penggajian pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
2. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimanakah gaji yang diterima pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
3. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kalau peningkatan gaji pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
4. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana pemberian gaji pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe sesuai beban kerja
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
5. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana sistem pemberian insentif pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
6. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana jumlah insentif yang diterima pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
7. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kalau adanya peningkatan insentif pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe

- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
8. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana pemberian insentif terhadap pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
9. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana sistem perekrutan pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
10. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana sistem pengangkatan pejabat pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
11. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana sistem kenaikan pangkat pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
12. Menurut Bapak/ibu/sdr.i bagaimana kalau diperbaiki sistem promosi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe.
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

Lampiran II

Pedoman wawancara untuk aparatur

Variabel dependen

I. Inovasi

1. Hasrat dan tekad mencari dan menggali cara dan metode baru dalam pelaksanaan tugas
2. Kreatifitas aparatur
3. Apakah Bapak/Ibu/Sdr.i mempunyai keinginan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi

II. Responsifitas

1. Kemampuan mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru dan perkembangan lingkungan.
2. Kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan
3. Bagaimana rasa tanggungjawab Bapak/Ibu/Sdr.i terhadap pelayanan masyarakat

Variabel independen

A. Keterampilan

1. Bagaimana Bapak/Ibu/Sdr.i mengoperasionalkan komputer dalam kebutuhan pekerjaan sehari-hari
2. Penguasaan prosedur dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat
3. Bagaimana penguasaan aturan Bapak/Ibu/Sdr.i dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat

B. Pengetahuan

1. Pendidikan formal yang Bapak/Ibu/Sdr/i. selesaikan
2. Pengaruh pelatihan yang Bapak/Ibu/Sdr.i ikuti terhadap pekerjaan sehari-hari
3. Apabila pimpinan meminta Bapak/Ibu/Sdr.i untuk mengikuti pelatihan (lagi) yang sesuai dengan pekerjaan sehari-hari
4. Lamanya waktu Bapak/Ibu/Sdr.i sudah bekerja

C. Penghargaan

1. Menurut Bapak/ibu/sdr.i gaji yang diterima petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Lhokseumawe
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr.i tentang insentif yang diberikan oleh pemerintah
3. Menurut Bapak/Ibu/Sdr.i sistem penjenjangan karier pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe

LAMPIRAN III

MASTER TABEL

	X	X1	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Y1	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1.12	Y1.13
1	36	20	2	3	4	1	2	3	4	1	16	2	2	3	4	1	2	2	29	1	2	3	4	1	2	2	2	3	2	2	3	2
2	36	20	2	3	4	1	2	3	2	3	16	2	3	4	1	2	3	1	33	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
3	38	20	3	2	1	4	3	3	3	1	18	2	3	3	3	2	2	3	27	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	4	1
4	36	21	2	2	3	3	4	4	2	1	15	1	2	2	3	3	2	2	22	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3
5	34	21	1	2	4	4	2	2	3	3	13	2	2	1	1	2	2	3	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	38	26	2	2	3	3	4	4	4	4	12	1	1	2	2	2	2	2	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	41	24	2	3	2	3	3	4	3	4	17	2	2	3	3	2	2	3	19	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3
8	37	23	3	3	2	2	3	3	4	3	14	2	2	2	2	2	2	2	28	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3
9	38	22	3	2	3	2	2	3	3	4	16	1	1	2	2	3	3	4	27	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1
10	41	23	2	2	3	3	4	4	3	2	18	2	2	2	3	3	3	3	24	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1
11	34	22	2	4	3	3	2	2	3	3	12	3	2	1	1	1	1	3	30	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
12	45	26	2	2	3	3	4	4	4	4	19	2	3	3	2	2	4	3	22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	46	26	3	2	3	3	3	4	4	4	20	4	3	3	2	2	3	3	36	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
14	41	25	3	3	4	3	3	4	3	2	16	1	4	3	2	2	2	2	32	3	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4
15	45	26	2	4	4	4	3	3	3	3	19	2	3	3	3	4	2	2	31	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2
16	31	20	2	2	3	3	2	2	3	3	11	1	1	1	1	2	2	3	25	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3
17	38	24	2	2	3	3	3	3	4	4	14	2	1	1	2	2	3	3	29	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3
18	39	23	2	2	3	3	3	3	4	3	16	2	2	2	3	2	2	3	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	37	26	3	2	3	3	3	4	4	4	11	1	2	2	1	1	2	2	34	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3
20	40	23	3	3	3	3	2	3	3	3	17	2	2	3	3	2	2	3	25	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
21	34	24	2	2	2	3	3	4	4	4	10	1	1	1	1	2	2	2	19	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
22	35	23	3	3	3	2	2	3	3	4	12	2	2	2	2	1	1	2	21	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
23	35	25	2	2	3	3	3	4	4	4	10	1	2	1	1	2	2	1	22	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1
24	41	26	2	2	3	3	4	4	4	4	15	1	1	2	2	3	3	3	22	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
25	37	24	2	2	2	3	3	4	4	4	13	2	1	1	2	2	2	3	24	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3
26	39	27	3	3	4	4	4	3	3	3	12	1	1	1	2	2	3	2	24	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3
27	37	25	3	4	3	3	2	3	3	4	12	2	2	1	1	2	2	2	29	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2
28	32	23	2	2	3	3	2	4	4	3	9	1	1	1	1	1	2	2	27	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3
29	37	23	2	2	2	3	3	3	4	4	14	1	1	2	2	2	3	3	25	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	1
30	37	23	1	2	3	3	3	4	4	3	14	1	1	2	2	2	3	3	27	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2
31	38	24	3	3	3	2	2	3	4	4	14	1	1	2	2	2	3	3	29	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2
32	39	23	2	3	4	3	3	4	2	2	16	1	1	2	2	3	3	4	22	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
33	40	23	4	2	3	4	2	2	3	3	17	1	1	2	3	3	4	3	23	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1
34	37	26	2	4	3	3	4	3	3	4	11	1	1	2	1	2	2	2	30	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1
35	33	19	3	4	2	3	2	2	1	2	14	2	2	3	3	2	1	1	21	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1
36	38	26	4	4	3	3	2	3	4	3	12	2	1	2	1	2	2	2	34	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
37	41	25	4	3	3	2	2	3	4	4	16	1	1	2	3	3	3	3	29	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3

38	35	24	2	2	3	3	4	4	4	2	11	2	1	1	1	2	2	2	26	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	
39	43	27	4	4	3	3	3	2	4	4	16	1	1	2	3	3	3	3	18	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
40	36	24	3	3	4	4	3	2	2	3	12	2	2	1	1	2	2	2	24	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
41	35	22	1	2	2	3	3	3	4	4	13	2	2	2	1	1	2	3	33	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	
42	37	24	2	2	3	3	4	4	3	3	13	1	1	1	2	2	3	3	30	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	
43	38	22	1	2	3	2	3	3	4	4	16	1	1	2	3	3	3	3	21	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	
44	39	28	2	3	4	5	3	4	4	3	11	2	1	1	1	2	2	2	28	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	2	
45	39	23	2	3	2	3	2	3	4	4	16	1	1	2	2	3	3	4	21	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
46	43	26	3	3	3	3	4	4	4	2	17	2	4	1	2	2	3	3	33	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	
47	42	29	4	3	3	4	3	4	4	4	13	1	1	1	2	2	3	3	32	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	
48	36	21	4	2	2	2	3	3	4	1	15	3	1	1	2	2	3	3	33	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
49	44	26	2	2	3	3	4	4	4	4	18	3	3	3	3	1	2	3	27	1	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	
50	39	24	2	2	3	3	4	4	4	2	15	4	3	1	1	2	2	2	30	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	
51	38	23	3	2	2	2	3	3	4	4	15	1	1	2	2	3	3	3	36	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	
52	36	22	2	2	3	2	3	4	4	2	14	2	1	1	2	2	3	3	31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	
53	42	25	2	2	3	3	4	3	4	4	17	2	2	2	2	3	3	3	19	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	
54	30	18	2	3	3	2	2	3	1	2	12	2	2	1	1	2	2	2	19	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
55	46	26	2	3	2	3	4	4	4	4	20	2	2	3	3	4	4	2	25	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	
56	39	23	2	3	3	3	3	3	4	2	16	3	3	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	
57	43	27	2	3	3	4	3	4	4	4	16	1	1	2	2	3	3	4	25	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	
58	36	20	1	2	3	4	4	2	2	2	16	1	1	2	2	3	3	4	31	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
59	37	16	4	3	1	1	1	2	2	2	21	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	
60	36	23	2	2	2	3	3	4	4	3	13	1	1	1	2	2	3	3	35	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	
61	33	16	2	1	1	2	1	3	3	3	17	2	2	2	3	3	2	3	38	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
62	33	17	1	1	2	2	2	3	3	3	16	2	1	2	2	3	3	3	40	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	
63	28	17	1	1	2	2	2	3	3	3	11	1	2	2	2	2	1	1	28	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	
64	34	18	1	1	2	2	3	3	3	3	16	2	2	3	3	2	2	2	37	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	
65	30	15	2	1	1	1	2	2	3	3	15	1	1	2	2	3	3	3	45	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
66	36	18	2	2	3	3	4	1	1	2	18	2	3	3	2	2	3	3	26	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	
67	29	13	2	1	1	1	2	2	2	2	16	2	2	2	3	3	2	2	33	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
68	36	18	1	1	2	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	2	2	33	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
69	40	18	1	2	2	2	2	3	3	3	22	2	2	3	3	4	4	4	27	1	1	2	2	3	3	4	4	1	1	1	2	2	
70	39	16	1	1	2	2	2	2	3	3	23	3	2	3	3	4	4	4	23	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	
71	42	22	3	3	2	2	3	3	3	3	20	3	3	2	2	3	3	4	32	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	
72	37	17	2	2	3	1	1	2	3	3	20	2	2	3	3	3	3	4	22	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	
73	37	18	1	2	2	2	3	3	3	2	19	3	3	3	3	3	2	2	29	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
74	36	19	2	2	3	3	3	2	2	2	17	2	2	2	2	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
75	28	11	1	1	1	1	1	2	2	2	17	2	2	2	3	3	2	3	32	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3

76	32	14	2	2	2	2	1	1	2	2	18	2	3	3	2	2	3	3	38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	37	16	2	2	1	1	2	2	3	3	21	2	2	3	3	4	4	3	21	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	
78	34	17	2	2	1	1	3	3	3	2	17	2	2	2	3	2	3	3	33	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	
79	29	14	3	1	1	1	2	2	2	2	15	3	3	3	2	2	1	1	36	1	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
80	34	13	2	2	2	1	1	1	2	2	21	3	4	4	3	3	2	2	25	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	
81	37	16	2	2	1	1	2	2	3	3	21	3	3	2	2	4	4	3	28	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	
82	40	20	1	2	2	2	3	3	4	3	20	2	2	2	3	3	4	4	24	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	
83	23	12	1	1	1	1	2	2	2	2	11	1	1	2	2	2	2	1	24	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	
84	35	19	2	2	2	2	2	3	3	3	16	2	3	3	2	2	2	2	21	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	
85	41	20	2	2	2	2	3	3	3	3	21	2	2	3	3	4	4	3	25	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	
86	29	19	2	2	2	3	3	3	2	2	10	1	2	1	2	2	1	1	34	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
87	23	13	2	2	1	1	1	2	2	2	10	1	2	2	2	1	1	1	31	3	3	4	4	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	
88	27	17	2	3	2	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	1	1	22	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	
89	33	19	2	3	2	2	3	3	2	2	14	1	1	2	2	3	2	3	30	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	
90	27	17	1	1	2	2	3	3	3	2	10	1	1	1	1	2	2	2	27	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	
91	31	17	2	2	2	1	1	3	3	3	14	1	1	2	2	3	3	2	22	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	3	
92	32	22	3	3	3	2	2	3	3	3	10	2	1	2	2	1	1	1	32	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
93	34	20	2	2	3	3	2	2	3	3	14	1	1	2	2	3	2	3	34	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	
94	29	17	1	1	2	2	2	3	3	3	12	1	1	2	2	2	2	2	29	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	4	4	
95	27	16	2	2	1	1	2	2	3	3	11	4	2	1	1	1	1	1	35	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	
96	28	15	1	1	1	2	2	2	3	3	13	1	1	2	2	3	2	2	31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	
97	28	15	2	3	3	2	2	1	1	1	13	1	2	2	3	2	2	1	25	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	
98	29	16	1	1	2	2	3	3	2	2	13	2	1	1	2	2	3	2	33	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	
99	29	15	3	2	2	2	1	1	2	2	14	1	1	2	2	3	2	3	20	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	
100	29	16	1	1	2	2	3	3	2	2	13	3	2	3	2	1	1	1	25	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	

Y2	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	Y2.8	Y2.9	Y2.10	Y2.11	Y2.12	Y3	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3.5	Y3.6	Y3.7	Y3.8	Y3.9	Y3.10	Y3.11	Y3.12
31	2	3	1	2	3	3	2	3	3	1	4	4	29	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
25	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	2	30	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
21	4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	27	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
24	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	24	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4
27	2	2	2	2	3	1	1	2	2	4	3	3	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
28	1	4	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	13	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	2	2	3	2	2	3	3	3	4	1	1	1	29	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
30	1	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	30	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4
29	3	2	1	1	2	2	3	4	3	2	3	3	31	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
28	1	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	3	4	30	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
29	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	36	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	20	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3
20	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	4	21	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
23	1	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	34	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
27	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
20	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	25	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	37	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
26	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	28	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
28	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	26	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3
24	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	21	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3
23	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	30	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
33	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	34	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4
30	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	32	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2
21	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	24	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1
30	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
30	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	28	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
24	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	31	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4
28	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	30	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4
30	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	34	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4
23	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	28	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3

22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	33	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4
22	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	28	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
31	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	25	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2
19	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
19	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	26	3	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	4
20	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	27	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3
18	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	19	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3
29	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	23	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3
22	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	22	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3
32	2	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	32	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
34	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	33	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4
38	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	23	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2
31	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	29	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
30	3	3	4	4	3	1	1	2	2	2	2	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
25	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	14	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
27	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	26	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	31	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
23	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	33	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	36	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
25	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	19	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1
25	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	27	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
30	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
32	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	31	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
30	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	21	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3
29	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
34	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	20	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
31	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	35	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3
31	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	36	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
42	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	33	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3
28	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	4	4	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
30	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	25	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3
27	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	4	22	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3
19	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	34	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
22	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	22	1	1	4	1	1	1	1	1	4	3	3	1

29	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	4	30	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	28	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
32	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	33	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3
28	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	23	1	1	1	2	1	4	2	2	3	2	2	2
27	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	25	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1
35	1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	32	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3
24	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	4	24	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3
31	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	25	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
32	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	28	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	1
30	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	29	4	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	22	1	1	1	3	4	2	2	2	1	1	2	2
30	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	27	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	4
21	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	24	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	4
36	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	23	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	4	3
26	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	4	4	22	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4
31	1	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	39	2	4	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4
33	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	34	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
38	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	36	4	4	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3
30	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	32	2	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3
27	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	31	3	1	4	2	4	2	3	3	1	2	3	3
29	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	25	2	1	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	
20	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	28	1	2	4	3	1	3	2	3	3	2	2	2
22	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	26	1	2	1	1	4	2	2	2	2	3	3	3

LAMPIRAN IV

FREQUENCIES VARIABLES=Profesionalisme Inovasi kretaifitaspetugas biayapelayananan waktulayanan produklayan kecekatan Ingindanusaha a mandannyaman kemampuan Responsifitas kecepatanpelayanan Keadilantelayanan kesopananpetugas Keinginanpetugas prioritaslayan pelayananyangbaik membedakanpelayanan Keterampilan kemampuankomputerisasi pendalamankomputer tambahpetugaskompu ter carakomunikasipetugas kemudahanproses dayatarik perlupelatihan prosedurbaik penguasaanprosedur kesesuaianpersyaratan aturandijalankandenganbaik perluaturanbaru bekerjasesuaiaturan Pengetahuan Tingkatpendidikan Perlupeningkatanpendidikan kemampua npetugas kehandalandankeahlian Pelatihanpegawai perlupelatihanlagi pelatihanberpengaruhpelayanan pengalamankerja perlupeningkatanpengalaman perlumagang pengalamanmempengaruhipelayanan Penghargaan sistempenggajian jumlahgajiditerima perlupeni ngkatangaji gajisesuaibebankerja sistimpemberianinsentif jumlahinsentifditerima insentifsesuaibebankerja perlupeningkataninsentif sistemperekrutanpegawai sistempengangkatanpejabat sistimkenaikanpangkat perbaikansistimpromosi /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

		Notes
Output Created		31-Dec-2012 18:58:56
Comments		
Input	Data	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	100
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax

```
FREQUENCIES
VARIABLES=Profesionalisme Inovasi
kretaitaspetugas biayapelayanan
waktulayanan produklayanan kecekatan
Ingindanusaha amandannyaman
kemampuan Responsifitas
kecepatanpelayanan
Keadilantelayanan kesopananpetugas
Keinginanpetugas
    prioritaslayanan pelayananyangbaik
membedakanpelayanan Keterampilan
kemampuankomputerisasi
pendalamankomputer
tambahpetugaskomputer
carakomunikasipetugas
kemudahanproses dayatarik
perlupelatihan prosedurbaiK
penguasaanprosedur
kesesuaianpersyaratan
    aturandijalankandenganbaik
perluaturanbaru bekerjasesuaiaturan
Pengetahuan Tingkatpendidikan
Perlupeningkatanpendidikan
kemampuanpetugas
kehandalandankeahlian
Pelatihanpegawai perlupelatihanlagi
pelatihanberpengaruhpelayanan
pengalamankerja
    perlupeningkatanpengalaman
perlumagang
pengalamanmempengaruhipelayanan
Penghargaan sistempenggajian
jumlahgajiditerima perlupeningkatangaji
gajisesuaibebankerja
sistimpemberianinsentif
jumlahinsentifditerima
insentifsesuaibebankerja
    perlupeningkataninsentif
sistem perekrutanpegawai
sistem pengangkatanpejabat
sistimenaikanpangkat
perbaikansistimpromosi
/ORDER=ANALYSIS.
```

Resources	Processor Time	00:00:00.078
	Elapsed Time	00:00:00.028

[DataSet1] E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav

Statistics

		Profesionalisme	Inovasi	kretafitaspetugas	biayapelayanan	waktulayanan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		produklayanan	kecepatan	Ingindanusaha	amandannyaman	kemampuan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		Responsifitas	kecepatanpelayan an	Keadilanpelayan an	kesopananpetug as	Keinginanpetuga s
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		prioritaslayanan	pelayananyangb aik	membedakanpel ayanan	Keterampilan	kemampuankom puterisasi
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		pendalamankom puter	tambahpetugask omputer	carakomunikasip etugas	kemudahanprose s	dayatarik
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		perlu pelatihan	prosedur baik	penguasaan prosedur	kesesuaian persyaratan	aturan dijalankan dengan baik
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		perlu aturan baru	bekerja sesuai aturan	Pengetahuan	Tingkat pendidikan	Perlu peningkatan pendidikan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		kemampuan petugas	kehandalan dan keahlian	Pelatihan pegawai	perlu pelatihan lagi	pelatihan berpengaruh pelayanan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		pengalaman kerja	perlu peningkatan pengalaman	perlu magang	pengalaman mempengaruhi	Penghargaan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		sistem penggajian	jumlah gaji diterima	perlu peningkatan gaji	gaji sesuai dengan bank	sistem pemberian insentif
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		jumlah insentif diterima	insentif sesuai dengan pekerjaan	perlu peningkatan insentif	sistem perekrutan pegawai	sistem pengangkatan pejabat
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		sistimkenaikanpa ngkat	perbaikansistimp romosi
N	Valid	100	100
	Missing	0	0

Frequency Table

Profesionalisme

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	baik	7	7.0	7.0	7.0
	cukup	83	83.0	83.0	90.0
	kurang	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Inovasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	16	16.0	16.0	16.0
	baik	72	72.0	72.0	88.0
	sangat baik	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kretaifitaspetugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak bai	20	20.0	20.0	20.0
	Kurang baik	54	54.0	54.0	74.0
	baik	19	19.0	19.0	93.0
	sangat baik	7	7.0	7.0	100.0

kretaifitaspetugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak bai	20	20.0	20.0	20.0
	Kurang baik	54	54.0	54.0	74.0
	baik	19	19.0	19.0	93.0
	sangat baik	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

biayapelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak wajar	16	16.0	16.0	16.0
	Kurang wajar	51	51.0	51.0	67.0
	Wajar	26	26.0	26.0	93.0
	Sangat wajar	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

waktulayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	14	14.0	14.0	14.0
	Kurang Baik	34	34.0	34.0	48.0
	Baik	43	43.0	43.0	91.0
	Sangat Baik	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

produklayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	16	16.0	16.0	16.0

Kurang sesuai	33	33.0	33.0	49.0
Sesuai	41	41.0	41.0	90.0
Sangat sesuai	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kecekatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak baik	9	9.0	9.0	9.0
Kurang baik	35	35.0	35.0	44.0
Baik	40	40.0	40.0	84.0
Sangat baik	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ingindanusaha

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak baik	5	5.0	5.0	5.0
Kurang baik	24	24.0	24.0	29.0
Baik	45	45.0	45.0	74.0
Sangat baik	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

amandannyaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak aman dan nyaman	4	4.0	4.0	4.0
Kurang aman dan nyaman	20	20.0	20.0	24.0
Aman dan nyaman	39	39.0	39.0	63.0
Sangat aman dan nyaman	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kemampuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	5	5.0	5.0	5.0
	Kurang baik	30	30.0	30.0	35.0
	Baik	38	38.0	38.0	73.0
	Sangat Baik	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Responsifitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	15	15.0	15.0	15.0
	baik	79	79.0	79.0	94.0
	sangat baik	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kecepatan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	41	41.0	41.0	41.0
	Kurang baik	43	43.0	43.0	84.0
	Baik	13	13.0	13.0	97.0
	Sangat baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keadilan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Tidak baik	42	42.0	42.0	42.0
	Kurang baik	38	38.0	38.0	80.0
	Baik	17	17.0	17.0	97.0
	Sangat baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kesopananpetugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	25	25.0	25.0	25.0
	Kurang baik	48	48.0	48.0	73.0
	Baik	25	25.0	25.0	98.0
	Sangat baik	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keinginanpetugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	19	19.0	19.0	19.0
	Kurang baik	50	50.0	50.0	69.0
	Baik	30	30.0	30.0	99.0
	Sangat baik	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

prioritaslayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik	12	12.0	12.0	12.0
	baik	50	50.0	50.0	62.0
	kurang baik	31	31.0	31.0	93.0
	tidak baik	7	7.0	7.0	100.0

prioritaslayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik	12	12.0	12.0	12.0
	baik	50	50.0	50.0	62.0
	kurang baik	31	31.0	31.0	93.0
	tidak baik	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pelayananyangbaik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Setuju	44	44.0	44.0	55.0
	Kurang setuju	36	36.0	36.0	91.0
	Tidak setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

membedakanpelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Setuju	32	32.0	32.0	45.0
	Kurang setuju	45	45.0	45.0	90.0
	Tidak setuju	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keterampilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang baik	6	6.0	6.0	6.0

baik	83	83.0	83.0	89.0
sangat baik	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kemampuan komputerisasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	35	35.0	35.0	35.0
	Kurang baik	42	42.0	42.0	77.0
	Baik	21	21.0	21.0	98.0
	Sangat baik	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pendalaman komputer

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak perlu	37	37.0	37.0	37.0
	Kurang perlu	40	40.0	40.0	77.0
	Perlu	21	21.0	21.0	98.0
	Sangat perlu	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

tambah petugaskomputer

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak perlu	24	24.0	24.0	24.0
	Kurang perlu	52	52.0	52.0	76.0
	Perlu	21	21.0	21.0	97.0
	Sangat perlu	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

carakomunikasipetugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	21	21.0	21.0	21.0
	Kurang baik	45	45.0	45.0	66.0
	Baik	30	30.0	30.0	96.0
	Sangat baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kemudahanproses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	23	23.0	23.0	23.0
	Kurang baik	44	44.0	44.0	67.0
	Baik	30	30.0	30.0	97.0
	Sangat baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

dayatarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	20	20.0	20.0	20.0
	Kurang baik	48	48.0	48.0	68.0
	Baik	28	28.0	28.0	96.0
	Sangat baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

perlupelatihan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Tidak perlu	19	19.0	19.0	19.0
	Kurang perlu	47	47.0	47.0	66.0
	Perlu	29	29.0	29.0	95.0
	Sangat perlu	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

prosedurbaik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	25	25.0	25.0	25.0
	Kurang baik	43	43.0	43.0	68.0
	Baik	29	29.0	29.0	97.0
	Sangat baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

penguasaanprosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	24	24.0	24.0	24.0
	Kurang baik	44	44.0	44.0	68.0
	Baik	28	28.0	28.0	96.0
	Sangat baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kesesuaianpersyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	13	13.0	13.0	13.0
	Kurang sesuai	58	58.0	58.0	71.0
	Sesuai	27	27.0	27.0	98.0
	Sangat sesuai	2	2.0	2.0	100.0

kesesuaianpersyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	13	13.0	13.0	13.0
	Kurang sesuai	58	58.0	58.0	71.0
	Sesuai	27	27.0	27.0	98.0
	Sangat sesuai	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

aturandijalankandenganbaik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Kurang setuj	50	50.0	50.0	60.0
	Setuju	34	34.0	34.0	94.0
	Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

perluaturanbaru

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Kurang setuju	26	26.0	26.0	38.0
	Setuju	55	55.0	55.0	93.0
	Sangat setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

bekerjasesuaiaturan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	10	10.0	10.0	10.0

Kurang sesuai	32	32.0	32.0	42.0
Sesuai	49	49.0	49.0	91.0
Sangat sesuai	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pengetahuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang	8	8.0	8.0	8.0
	cukup	85	85.0	85.0	93.0
	baik	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tingkatpendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	25	25.0	25.0	25.0
	Kurang baik	53	53.0	53.0	78.0
	Baik	18	18.0	18.0	96.0
	Sangat baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perlupeningkatanpendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	28	28.0	28.0	28.0
	Kurang setuju	49	49.0	49.0	77.0
	Setuju	18	18.0	18.0	95.0
	Sangat setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kemampuanpetugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	22	22.0	22.0	22.0
	Kurang baik	45	45.0	45.0	67.0
	Baik	29	29.0	29.0	96.0
	Sangat baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kehandalandankeahlian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	20	20.0	20.0	20.0
	Kurang baik	46	46.0	46.0	66.0
	Baik	31	31.0	31.0	97.0
	Sangat baik	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelatihanpegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat sedikit	22	22.0	22.0	22.0
	Sedikit	47	47.0	47.0	69.0
	Banyak	30	30.0	30.0	99.0
	Sangat banyak	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

perlupeatihanlagi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Tidak setuju	24	24.0	24.0	24.0
	Kurang setuju	49	49.0	49.0	73.0
	Setuju	25	25.0	25.0	98.0
	Sangat setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pelatihanberpengaruhpelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak berpengaruh	18	18.0	18.0	18.0
	Kurang berpengaruh	46	46.0	46.0	64.0
	Berpengaruh	33	33.0	33.0	97.0
	Sangat berpengaruh	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pengalamankerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	11	11.0	11.0	11.0
	Kurang baik	51	51.0	51.0	62.0
	Baik	33	33.0	33.0	95.0
	Sangat baik	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

perlupeningkatanpengalaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Kurang setuju	45	45.0	45.0	57.0
	Setuju	38	38.0	38.0	95.0
	Sangat setuju	5	5.0	5.0	100.0

perlu peningkatan pengalaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Kurang setuju	45	45.0	45.0	57.0
	Setuju	38	38.0	38.0	95.0
	Sangat setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

perlu magang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Kurang setuju	20	20.0	20.0	28.0
	Setuju	60	60.0	60.0	88.0
	Sangat setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pengalaman mempengaruhi pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Kurang setuju	21	21.0	21.0	29.0
	Setuju	53	53.0	53.0	82.0
	Sangat setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghargaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang	13	13.0	13.0	13.0

cukup	77	77.0	77.0	90.0
baik	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

sistempengajian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak baik	30	30.0	30.0	30.0
Kurang Baik	43	43.0	43.0	73.0
Baik	22	22.0	22.0	95.0
Sangat baik	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

jumlahgajiditerima

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak baik	29	29.0	29.0	29.0
Kurang baik	47	47.0	47.0	76.0
Baik	20	20.0	20.0	96.0
Sangat baik	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

perlupeningkatangaji

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	20	20.0	20.0	20.0
Kurang setuju	48	48.0	48.0	68.0
Setuju	24	24.0	24.0	92.0
Sangat setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

gajisesuaibebankerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	19	19.0	19.0	19.0
	Kurang setuju	50	50.0	50.0	69.0
	Setuju	26	26.0	26.0	95.0
	Sangat setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

sistimpemberianinsentif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	18	18.0	18.0	18.0
	Kurang baik	41	41.0	41.0	59.0
	Baik	32	32.0	32.0	91.0
	Sangat baik	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

jumlahinsentifditerima

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	17	17.0	17.0	17.0
	Kurang baik	41	41.0	41.0	58.0
	Baik	36	36.0	36.0	94.0
	Sangat baik	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

insentifsesuaibebankerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Tidak setuju	14	14.0	14.0	14.0
	Kurang setuju	36	36.0	36.0	50.0
	Setuju	45	45.0	45.0	95.0
	Sangat setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

perlupeningkataninsentif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	16	16.0	16.0	16.0
	Kurang setuju	34	34.0	34.0	50.0
	Setuju	45	45.0	45.0	95.0
	Sangat setuu	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

sistem perekrutan pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	17	17.0	17.0	17.0
	Kurang baik	37	37.0	37.0	54.0
	Baik	39	39.0	39.0	93.0
	Sangat baik	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

sistem pengangkatan pejabat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	12	12.0	12.0	12.0
	Kurang baik	30	30.0	30.0	42.0
	Baik	49	49.0	49.0	91.0
	Sangat baik	9	9.0	9.0	100.0

sistem pengangkatan pejabat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	12	12.0	12.0	12.0
	Kurang baik	30	30.0	30.0	42.0
	Baik	49	49.0	49.0	91.0
	Sangat baik	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

sistem kenaikan pangkat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	10	10.0	10.0	10.0
	Kurang baik	22	22.0	22.0	32.0
	Baik	48	48.0	48.0	80.0
	Sangat baik	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

perbaikan sistem promosi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Kurang setuju	15	15.0	15.0	27.0
	Setuju	50	50.0	50.0	77.0
	Sangat setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN V

```

GET FILE='E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav'.
RELIABILITY /VARIABLES=Profesionalisme Keterampilan Pengetahuan
Penghargaan /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes		
	Output Created	12-Aug-2013 15:04:30
	Comments	
Input	Data	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=Profesionalisme Keterampilan Pengetahuan Penghargaan /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.015

[DataSet1] E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.075	4

```
RELIABILITY /VARIABLES=Profesionalisme Keterampilan Pengetahuan
Penghargaan /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE HOTELLING /SUMMARY=TOTAL MEANS.
```

Reliability

Notes

	Output Created	12-Aug-2013 15:05:22
	Comments	
Input	Data	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		100
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=Profesionalisme Keterampilan Pengetahuan Penghargaan /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE HOTELLING /SUMMARY=TOTAL MEANS.	
Resources	Processor Time		0:00:00.031
	Elapsed Time		0:00:00.057

[DataSet1] E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.075	.105	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Profesionalisme	2.03	.413	100
Keterampilan	2.05	.411	100
Pengetahuan	1.99	.389	100
Penghargaan	1.97	.481	100

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2.010	1.970	2.050	.080	1.041	.001	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Profesionalisme	6.01	.778	-.250	.113	.435
Keterampilan	5.99	.454	.257	.291	-.327 ^a
Pengetahuan	6.05	.452	.311	.351	-.396 ^a
Penghargaan	6.07	.571	-.050	.109	.209

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
------	----------	----------------	------------

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.04	.766	.875	4

Hotelling's T-Squared Test

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
2.559	.836	3	97	.478

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN VI

CROSSTABS

/TABLES=Profesionalisme Inovasi Responsifitas BY Keterampilan Pengetahuan Penghargaan

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=CHISQ CORR

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs**Notes**

Output Created		31-Dec-2012 19:15:03
Comments		
Input	Data	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	100
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		CROSSTABS /TABLES=Profesionalisme Inovasi Responsifitas BY Keterampilan Pengetahuan Penghargaan /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CORR /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.025
	Dimensions Requested	2

Notes

Output Created	31-Dec-2012 19:15:03		
Comments			
Input	Data	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File	100	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.	
Syntax	CROSSTABS /TABLES=Profesionalisme Inovasi Responsifitas BY Keterampilan Pengetahuan Penghargaan /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CORR /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.		
Resources	Processor Time	00:00:00.031	
	Elapsed Time	00:00:00.025	
	Dimensions Requested	2	
	Cells Available	174762	

[DataSet1] E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav

Case Processing Summary

		Cases					
		Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent	

Profesionalisme * Keterampilan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Profesionalisme * Pengetahuan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Profesionalisme * Penghargaan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Inovasi * Keterampilan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Inovasi * Pengetahuan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Inovasi * Penghargaan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Responsifitas * Keterampilan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Responsifitas * Pengetahuan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Responsifitas * Penghargaan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Profesionalisme * Keterampilan

Crosstab

			Keterampilan	
			Kurang baik	baik
Profesionalisme	baik	Count	1	5
		% within Profesionalisme	14.3%	71.4%
	cukup	Count	5	68
		% within Profesionalisme	6.0%	81.9%
	kurang	Count	0	10
		% within Profesionalisme	.0%	100.0%
Total		Count	6	83
		% within Profesionalisme	6.0%	83.0%

Crosstab

			Keterampilan	Total
			sangat baik	
Profesionalisme	baik	Count	1	7
		% within Profesionalisme	14.3%	100.0%
	cukup	Count	10	83
		% within Profesionalisme	12.0%	100.0%

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Profesionalisme	Inovasi	Responsifitas
N		100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean	2.03	1.96	1.91
	Std. Deviation	.413	.530	.452
Most Extreme Differences	Absolute	.429	.370	.429
	Positive	.429	.350	.361
	Negative	-.401	-.370	-.429
Kolmogorov-Smirnov Z		4.289	3.701	4.290
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Keterampilan	Pengetahuan	Penghargaan
N		100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean	2.05	1.99	1.97
	Std. Deviation	.411	.389	.481
Most Extreme Differences	Absolute	.438	.430	.395
	Positive	.438	.420	.375
	Negative	-.392	-.430	-.395
Kolmogorov-Smirnov Z		4.384	4.303	3.949
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

```

ONEWAY Profesionalisme BY Keterampilan
  /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=BONFERRONI GH ALPHA(0.05).

```

Oneway

Notes

Comments		
Input	Data	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	100
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY Profesionalisme BY Keterampilan /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=BONFERRONI GH ALPHA(0.05).
Resources	Processor Time	00:00:00.093
	Elapsed Time	00:00:00.095

[DataSet1] E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav

Descriptives

Profesionalisme

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
Kurang baik	6	1.83	.408	.167	1.40	2.26
baik	83	2.06	.423	.046	1.97	2.15
sangat baik	11	1.91	.302	.091	1.71	2.11
Total	100	2.03	.413	.041	1.95	2.11

Descriptives

Profesionalisme

	Minimum	Maximum
Kurang baik	1	2
baik	1	3
sangat baik	1	2
Total	1	3

Test of Homogeneity of Variances

Profesionalisme

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.236	2	97	.790

ANOVA

Profesionalisme

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.469	2	.234	1.383	.256
Within Groups	16.441	97	.169		
Total	16.910	99			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Profesionalisme

	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
	Keterampilan	Keterampilan			
Bonferroni	Kurang baik	baik	-.227	.174	.586
		sangat baik	-.076	.209	1.000
	baik	Kurang baik	.227	.174	.586
		sangat baik	.151	.132	.766
	sangat baik	Kurang baik	.076	.209	1.000

		baik		-.151	.132	.766
Games-Howell	Kurang baik	baik		-.227	.173	.441
		sangat baik		-.076	.190	.917
	baik	Kurang baik		.227	.173	.441
		sangat baik		.151	.102	.326
	sangat baik	Kurang baik		.076	.190	.917
		baik		-.151	.102	.326

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Profesionalisme

	(I)	(J)	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
Bonferroni	Kurang baik	baik	-.65	.20
		sangat baik	-.58	.43
	baik	Kurang baik	-.20	.65
		sangat baik	-.17	.47
	sangat baik	Kurang baik	-.43	.58
		baik	-.47	.17
Games-Howell	Kurang baik	baik	-.76	.31
		sangat baik	-.62	.47
	baik	Kurang baik	-.31	.76
		sangat baik	-.11	.41
	sangat baik	Kurang baik	-.47	.62
		baik	-.41	.11

```

ONEWAY Profesionalisme BY Pengetahuan
  /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=BONFERRONI GH ALPHA(0.05).

```

Oneway

Notes

Output Created

01-Jan-2013 19:24:45

Comments		
Input	Data	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	100
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY Profesionalisme BY Pengetahuan /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=BONFERRONI GH ALPHA(0.05).
Resources	Processor Time	00:00:00.032
	Elapsed Time	00:00:00.035

[DataSet1] E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav

Descriptives

Profesionalisme

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
kurang	8	2.38	.518	.183	1.94	2.81
cukup	85	2.01	.393	.043	1.93	2.10
baik	7	1.86	.378	.143	1.51	2.21
Total	100	2.03	.413	.041	1.95	2.11

Descriptives

Profesionalisme

	Minimum	Maximum
kurang	2	3
cukup	1	3
baik	1	2
Total	1	3

Test of Homogeneity of Variances

Profesionalisme

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.028	2	97	.053

ANOVA

Profesionalisme

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.190	2	.595	3.670	.029
Within Groups	15.720	97	.162		
Total	16.910	99			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Profesionalisme

	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Bonferroni	kurang	cukup	.363 [*]	.149	.050
		baik	.518 [*]	.208	.044
	cukup	kurang	-.363 [*]	.149	.050
		baik	.155	.158	.993

	baik	kurang	-.518*	.208	.044
		cukup	-.155	.158	.993
Games-Howell	kurang	cukup	.363	.188	.193
		baik	.518	.232	.104
	cukup	kurang	-.363	.188	.193
		baik	.155	.149	.579
	baik	kurang	-.518	.232	.104
		cukup	-.155	.149	.579

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Profesionalisme

	(I)	(J)	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
Bonferroni	kurang	cukup	.00	.73
		baik	.01	1.03
	cukup	kurang	-.73	.00
		baik	-.23	.54
	baik	kurang	-1.03	-.01
		cukup	-.54	.23
Games-Howell	kurang	cukup	-.18	.90
		baik	-.10	1.13
	cukup	kurang	-.90	.18
		baik	-.28	.59
	baik	kurang	-1.13	.10
		cukup	-.59	.28

```

ONEWAY Profesionalisme BY Penghargaan
/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=BONFERRONI GH ALPHA(0.05).

```

Oneway

Notes

Output Created	01-Jan-2013 19:25:16	
Comments		
Input	Data	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax	ONEWAY Profesionalisme BY Penghargaan /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=BONFERRONI GH ALPHA(0.05).	
Resources	Processor Time	00:00:00.110
	Elapsed Time	00:00:00.050

[DataSet1] E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav

Descriptives

Profesionalisme

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
kurang	13	2.38	.650	.180	1.99	2.78

cukup	77	1.97	.362	.041	1.89	2.06
baik	10	2.00	.000	.000	2.00	2.00
Total	100	2.03	.413	.041	1.95	2.11

Descriptives

Profesionalisme

	Minimum	Maximum
kurang	1	3
cukup	1	3
baik	2	2
Total	1	3

Test of Homogeneity of Variances

Profesionalisme

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
12.485	2	97	.000

ANOVA

Profesionalisme

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.885	2	.943	6.085	.003
Within Groups	15.025	97	.155		
Total	16.910	99			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Profesionalisme

	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
	Penghargaan	Penghargaan			
Bonferroni	kurang	cukup	.411*	.118	.002

		baik		.385	.166	.067
	cukup	kurang		-.411*	.118	.002
		baik		-.026	.132	1.000
	baik	kurang		-.385	.166	.067
		cukup		.026	.132	1.000
Games-Howell	kurang	cukup		.411	.185	.104
		baik		.385	.180	.125
	cukup	kurang		-.411	.185	.104
		baik		-.026	.041	.804
	baik	kurang		-.385	.180	.125
		cukup		.026	.041	.804

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Profesionalisme

	(I)	(J)	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
Bonferroni	Penghargaan	kurang	.12	.70
		baik	-.02	.79
	cukup	kurang	-.70	-.12
		baik	-.35	.30
	baik	kurang	-.79	.02
		cukup	-.30	.35
Games-Howell	kurang	cukup	-.08	.90
		baik	-.10	.87
	cukup	kurang	-.90	.08
		baik	-.12	.07
	baik	kurang	-.87	.10
		cukup	-.07	.12

kurang	Count	0	10
	% within Profesionalisme	.0%	100.0%
Total	Count	11	100
	% within Profesionalisme	11.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.125 ^a	4	.537
Likelihood Ratio	4.575	4	.334
Linear-by-Linear Association	.008	1	.929
N of Valid Cases	100		

a. 5 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,42.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.009	.088	-.088	.930 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.014	.087	-.136	.892 ^c
N of Valid Cases		100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Profesionalisme * Pengetahuan

Crosstab

		Pengetahuan			Total	
		kurang	cukup	baik		
Profesionalisme	baik	Count	0	6	1	7

	% within Profesionalisme	.0%	85.7%	14.3%	100.0%
cukup	Count	5	72	6	83
	% within Profesionalisme	6.0%	86.7%	7.2%	100.0%
kurang	Count	3	7	0	10
	% within Profesionalisme	30.0%	70.0%	.0%	100.0%
Total	Count	8	85	7	100
	% within Profesionalisme	8.0%	85.0%	7.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.547 ^a	4	.073
Likelihood Ratio	7.218	4	.125
Linear-by-Linear Association	6.156	1	.013
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.249	.100	-2.549	.012 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.251	.101	-2.568	.012 ^c
N of Valid Cases		100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Profesionalisme * Penghargaan

Crosstab

			Penghargaan			Total
			kurang	cukup	baik	
Profesionalisme	baik	Count	1	6	0	7
		% within Profesionalisme	14.3%	85.7%	.0%	100.0%
	cukup	Count	6	67	10	83
		% within Profesionalisme	7.2%	80.7%	12.0%	100.0%
	kurang	Count	6	4	0	10
		% within Profesionalisme	60.0%	40.0%	.0%	100.0%
Total	Count	13	77	10	100	
	% within Profesionalisme	13.0%	77.0%	10.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.172 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	17.600	4	.001
Linear-by-Linear Association	6.161	1	.013
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,70.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.249	.113	-2.550	.012 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.257	.119	-2.638	.010 ^c
N of Valid Cases		100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Inovasi * Keterampilan

Crosstab

			Keterampilan			Total
			Kurang baik	baik	sangat baik	
Inovasi	kurang baik	Count	0	15	1	16
		% within Inovasi	.0%	93.8%	6.3%	100.0%
	baik	Count	5	58	9	72
		% within Inovasi	6.9%	80.6%	12.5%	100.0%
	sangat baik	Count	1	10	1	12
		% within Inovasi	8.3%	83.3%	8.3%	100.0%
Total	Count	6	83	11	100	
	% within Inovasi	6.0%	83.0%	11.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.004 ^a	4	.735
Likelihood Ratio	3.000	4	.558
Linear-by-Linear Association	.136	1	.712
N of Valid Cases	100		

a. 5 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,72.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.037	.081	-.367	.714 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.034	.081	-.338	.736 ^c
N of Valid Cases		100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Inovasi * Pengetahuan

Crosstab

			Pengetahuan			Total
			kurang	cukup	baik	
Inovasi	kurang baik	Count	0	16	0	16
		% within Inovasi	.0%	100.0%	.0%	100.0%
	baik	Count	8	58	6	72
		% within Inovasi	11.1%	80.6%	8.3%	100.0%
	sangat baik	Count	0	11	1	12
		% within Inovasi	.0%	91.7%	8.3%	100.0%
Total	Count	8	85	7	100	
	% within Inovasi	8.0%	85.0%	7.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.098 ^a	4	.277
Likelihood Ratio	8.329	4	.080
Linear-by-Linear Association	.219	1	.640
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,84.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.047	.050	.466	.642 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.045	.051	.446	.657 ^c
N of Valid Cases		100			

- Not assuming the null hypothesis.
- Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
- Based on normal approximation.

Inovasi * Penghargaan

Crosstab

			Penghargaan			Total
			kurang	cukup	baik	
Inovasi	kurang baik	Count	0	16	0	16
		% within Inovasi	.0%	100.0%	.0%	100.0%
	baik	Count	11	51	10	72
		% within Inovasi	15.3%	70.8%	13.9%	100.0%
	sangat baik	Count	2	10	0	12
		% within Inovasi	16.7%	83.3%	.0%	100.0%
Total	Count	13	77	10	100	
	% within Inovasi	13.0%	77.0%	10.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.898 ^a	4	.095
Likelihood Ratio	12.546	4	.014
Linear-by-Linear Association	.698	1	.404
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,20.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.

Interval by Interval	Pearson's R	-.084	.054	-.834	.406 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.085	.055	-.840	.403 ^c
N of Valid Cases		100			

- Not assuming the null hypothesis.
- Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
- Based on normal approximation.

Responsifitas * Keterampilan

Crosstab

			Keterampilan	
			Kurang baik	baik
Responsifitas	kurang baik	Count	0	14
		% within Responsifitas	.0%	93.3%
	baik	Count	6	63
		% within Responsifitas	7.6%	79.7%
	sangat baik	Count	0	6
		% within Responsifitas	.0%	100.0%
Total		Count	6	83
		% within Responsifitas	6.0%	83.0%

Crosstab

			Keterampilan	Total
			sangat baik	
Responsifitas	kurang baik	Count	1	15
		% within Responsifitas	6.7%	100.0%
	baik	Count	10	79
		% within Responsifitas	12.7%	100.0%
	sangat baik	Count	0	6
		% within Responsifitas	.0%	100.0%
Total		Count	11	100
		% within Responsifitas	11.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.211 ^a	4	.523
Likelihood Ratio	5.119	4	.275
Linear-by-Linear Association	.089	1	.766
N of Valid Cases	100		

a. 6 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.030	.051	-.296	.768 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.028	.054	-.278	.782 ^c
N of Valid Cases		100			

- a. Not assuming the null hypothesis.
 b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.
 c. Based on normal approximation.

Responsifitas * Pengetahuan

Crosstab

			Pengetahuan			Total
			kurang	cukup	baik	
Responsifitas	kurang baik	Count	0	14	1	15
		% within Responsifitas	.0%	93.3%	6.7%	100.0%
	baik	Count	8	65	6	79
		% within Responsifitas	10.1%	82.3%	7.6%	100.0%
	sangat baik	Count	0	6	0	6
		% within Responsifitas	.0%	100.0%	.0%	100.0%

Total	Count	8	85	7	100
	% within Responsifitas	8.0%	85.0%	7.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.939 ^a	4	.568
Likelihood Ratio	4.991	4	.288
Linear-by-Linear Association	.389	1	.533
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,42.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.063	.054	-.621	.536 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.065	.055	-.645	.520 ^c
N of Valid Cases		100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Responsifitas * Penghargaan

Crosstab

			Penghargaan			Total
			kurang	cukup	baik	
Responsifitas	kurang baik	Count	0	9	6	15
		% within Responsifitas	.0%	60.0%	40.0%	100.0%
	baik	Count	13	62	4	79

	% within Responsifitas	16.5%	78.5%	5.1%	100.0%
sangat baik	Count	0	6	0	6
	% within Responsifitas	.0%	100.0%	.0%	100.0%
Total	Count	13	77	10	100
	% within Responsifitas	13.0%	77.0%	10.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.479 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	18.328	4	.001
Linear-by-Linear Association	8.414	1	.004
N of Valid Cases	100		

a. 5 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,60.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig. ^c
Interval by Interval	Pearson's R	-.292	.084	-3.017	.003 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.298	.089	-3.088	.003 ^c
N of Valid Cases		100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

LAMPIRAN VII

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=Profesionalisme Inovasi Responsifitas Keterampilan Pengetahuan
Penghargaan
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

		Notes	
Output Created			01-Jan-2013 19:18:57
Comments			
Input	Data	E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data		100
	File		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.	
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=Profesionalisme Inovasi Responsifitas Keterampilan Pengetahuan Penghargaan /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time ^a		00:00:00.016
	Elapsed Time		00:00:00.031
	Number of Cases Allowed		87381

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet1] E:\Compaq data\MAP FILE\zamzami\olha data zamzami ok.sav