

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON UTARA**



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

Disusun Oleh :

A S R I

NIM: 018418053

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2015**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara” adalah hasil karya saya sendiri, seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Kendari

Februari 2015

Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL
10C03ADF004243610

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Asri
NIM. 018418053

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Buton Utara

Penyusun TAPM : Asri

NIM : 018418053

Program Studi : Ilmu Adminitrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui;

Pembimbing I

Dr. Gunawan, M.Si
NIP. 19620518 199003 1 001

Pembimbing II

Dr. Bachtiar, M.Si
NIP. 19640919 199103 1 001

Penguji Ahli

Prof. Dr. Sangkala, M.Si
NIP.19633111 199103 1 002

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Program Sains
Dalam Ilmu Administrasi



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP.19591027 198603 1 003

Direktur Program Pasca Sarjana



Suciati, M.Sc.Ph. D
NIP. 19520213 198503 2 002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN TAPM

Nama : Asri
 NIM : 018418053
 Program Studi : Magister ilmu Adminitrasi Bidang minat Administrasi Publik
 Judul TAPM : Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Buton Utara

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/ Tanggal : Jum'at, 23 Januari 2015

Waktu : 16.00 – 18.00 WITA

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji
 Nama : Drs. Aminuddin Zuhairi, M.Ed., Ph.D

Aminuddin Zuhairi

Penguji Ahli
 Nama : Prof. Dr. Sangkala, M.Si

Sangkala

Pembimbing I
 Nama: Dr. Gunawan, M.Si

Gunawan

Pembimbing II
 Nama: Dr. Bachtiar, M.Si

Bachtiar

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara

Asri

muhammadasri1962@gmail.com

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh serta besar pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Buton Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan rumus statistik untuk membantu menganalisa data yang diperoleh dari lapangan. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 52 responden yang menjadi sampel, kemudian diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara. Kemudian dilanjutkan dengan koefisien determinasi, untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia akan terjadi peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Besarnya kontribusi kualitas Sumber Daya Manusia terhadap kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas SDM bukan merupakan variabel tunggal yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan, artinya masih terdapat variabel lain diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT***THE EFFECT HUMAN RESOURCE QUALITY TOWARDS THE ADMINISTRATION POPULATION SERVICE IN THE DEPARTEMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN THE NORTH BUTON REGENCY***

ASRI

Muhammadasri1962@gmail.com*Graduate Studies Program
Indonesia Open University*

This study conducted with the aim of exploring and analyzing the effect of human resource quality towards the administration of population service in the department of population and civil registration in the regency of north Buton. The method that used in this study is quantitative method by using statistical pattern to help analyzing the data obtained from the field. The data in this study obtained by distributing the questionnaire to 52 respondents as the sample of the study. Then this data is analyzed by using the assistance of SPSS Program, in order to know whether there is or no the effect of the human resource quality towards the quality of the administration population service in the population department and civil registration in the north Buton regency. Furthermore, it continued with determiner coefficient, to know the high effect appeared by the quality of human resource towards the quality of population administration service. The result of research shows that the quality of human resource affects significantly and positively towards the quality of population administration service, which means that every improvement of quality of human resource affected the quality of population administration service. The higher contribution of the quality of human resource towards the quality of the population administration service categorized moderate. This case shows that the quality of human resource is not the only variable affected the quality of population service administration, which means that there is still another variable out of this study that can affect the quality of population administration service.

Key words: *the human resource, population administration service.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT Tuhan Semesta Alam, karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-NYA penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini yang berjudul ” *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara*”

Penyusunan tesis ini memberikan banyak pengalaman bagi penulis, serta mengajarkan banyak hal tentang konsep-konsep pelayanan administrasi kependudukan. Penulis juga menyadari bahwa banyak pihak yang terlibat untuk memberikan bantuan kepada penulis, baik bantuan moril maupun materil sehingga menguatkan penulis dalam proses penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang teristimewa Istri Tercinta Ny Rutima Asri dan Ananda Tercinta Muh. Astiar Ramadhan, S.Si., yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan doa yang tulus kepada penulis selama menempuh pendidikan di program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Selanjutnya, dengan segala hormat penulis ucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Gunawan, M.Si., selaku Pembimbing pertama dan Bapak Dr. Bachtiar, M.Si., sebagai pembimbing kedua yang telah ikhlas dan penuh dedikasi tinggi membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini. Tidak lupa pula penulis ucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Ruslan, M.Pd., Bapak Ardin, S.Pd., M.Pd., Bapak Muh. Rasyid, Sya’ban, M.Pd., dan Bapak Hamalin, SH., M.Pd., yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi validator ahli/penimbang dalam memvalidasi instrumen penelitian ini.

Berkenaan dengan proses penyelesaian sampai rampungnya tesis ini, penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D., selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Suciati, Ph.D., selaku direktur Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah bersedia memberikan izin untuk melaksanakan penelitian sebagai salah satu tahap penyusunan Tesis penelitian ini.
3. Bupati Buton Utara yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada daerah yang beliau pimpin.
4. Bapak Ardin, S.Pd.,M.Pd., yang telah banyak membantu dalam proses penelitian ini dalam mengumpulkan data penelitian.
5. Semua rekan mahasiswa S2 program studi Administrasi Publik Universitas Terbuka atas dukungan dan bantuannya kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sumbangsih kepada penulis selama kuliah hingga penulisan Tesis ini.

Dengan segala kemampuan yang ada serta mengingat terbatasnya pengalaman dan pengetahuan, kami sepenuhnya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dalam pengungkapan, pokok pikiran, tata bahasa maupun kelengkapan pembahasannya. Semoga dengan hasil dari penelitian kami dalam tesis ini dapat berguna bagi yang membutuhkan.

Kendari, Februari 2015

ASRI



DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEORISINALAN TAPM	ii
PENGESAHAN TAPM	iii
PERSETUJUAN TAPM	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang	1
B Rumusan Masalah	7
C Tujuan Penelitian	7
D Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A Kajian Teori	9
1 Konsep dan Teori Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2 Kualitas Sumber Daya Manusia.....	18
3 Konsep Pelayanan Publik	23
4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	29
5 Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan	53
B Penelitian Terdahulu	56
C Kerangka Pemikiran.....	56
D Definisi Konseptual.....	59
D Hipotesis Teoritik	62
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A Desain Penelitian	64
B Populasi dan Sampel	64
C Instrumen Penelitian	65
D Prosedur Pengumpulan Data	66
E Metode Analisis Data	67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A	Deskripsi Objek Penelitian.....	72
B	Hasil Penelitian	81
C	Pembahasan	100

BAB V PENUTUP

A	Kesimpulan	116
B	Saran	117

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2.1	Model Kerangka Pikir	59
4.1	Struktur Organisasi	77



DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
2.1	Operasionalisasi variabel penelitian	62
3.1	Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian	69
3.3	Klasifikasi guilford	70
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	82
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	83
4.3	Hasil Uji Q-Cochran instrumen kualitas SDM.....	84
4.4	Hasil Uji Q-Cochran instrumen kualitas Pelayanan administrasi kependudukan	85
4.5	Rekapitulasi Validitas Angket Kualitas Sumber Daya Manusia	86
4.6	Rekapitulasi Validitas Angket Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	86
4.7	Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen.....	87
4.8	Rekapitulasi Data Dimensi Kompetensi Pegawai	88
4.9	Rekapitulasi Data Dimensi Skill Pegawai.....	89
4.10	Rekapitulasi Data Dimensi Attitude Pegawai	90
4.11	Deskripsi tanggapan responden terhadap variabel kualitas sumber daya manusia	91
4.12	Tanggapan responden terhadap dimensi Keandalan (reability)	92
4.13	Tanggapan responden terhadap dimensi Daya Tanggap (responsiveness)	93
4.14	Tanggapan responden terhadap dimensi Keyakinan (Assurance)	94
4.15	Tanggapan responden terhadap dimensi Perhatian (emphaty)	95
4.16	Deskripsi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan	96
4.17	Uji Normalitas Data	97
4.18	Uji Homogenitas Varians	98
4.19	Rekapitulasi Analisis Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	99

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

- 1 Kuesioner Penelitian
- 2 Pedoman Wawancara
- 3 Data Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan
- 4 Data Kualitas SDM
- 5 Lembar Pertimbangan
- 6 Hasil Pertimbangan Validitas Angket Kualitas SDM
- 7 Hasil Pertimbangan Validitas Angket Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan
- 8 Output SPSS



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari urusan wajib Pemerintah Daerah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan proses pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan public yang berkualitas.

Dwiyanto (2006: 143) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan. Dengan demikian pemerintah wajib mengupayakan secara serius implementasi pelayanan prima kepada masyarakat. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas sumber daya manusia maupun dari segi pelayanan.

Berlakunya Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang menitik beratkan pada daerah Kabupaten/Kota yang memberikan

kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* sehingga menghasilkan birokrasi yang handal, profesional, efisien, dan produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan baik berupa barang maupun jasa. Undang-undang No 32 Tahun 2004 mengandung spirit untuk terciptanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.

Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa “Administrasi Kependudukan” adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek

hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara.

Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Buton Utara, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kabupaten Buton Utara, dimana pelaksanaannya diawali dari Dusun, Desa/Kelurahan hingga Distrik/Kecamatan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan yang diberikan kepada penduduk sebagai obyek pendataan, dilakukan untuk mengetahui data dan informasi mengenai penduduk yang menyangkut hal-hal sebagai berikut, 1) Data jumlah penduduk yang terdiri atas jumlah penduduk yang lahir, mati, datang-pindah, data penduduk menurut pendidikan terakhir, mata pencaharian, kelompok umur, agama, akseptor KB, jumlah kepala keluarga, penduduk wajib KTP dan pendataan penduduk. 2) Data Pencatatan dan penerbitan administrasi kependudukan dilakukan pada setiap peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan/pengesahan anak dan pengangkatan anak. Sebagai dokumen hukum yang menyangkut hak-hak keperdataan seseorang masih relatif rendah. Hal tersebut tidak terlepas dari

faktor–faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi animo masyarakat untuk melengkapi dirinya dengan administrasi kependudukan. Mengingat pentingnya data dan informasi kependudukan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan Kabupaten Buton Utara di bidang pengelolaan administrasi kependudukan serta mobilitas penduduk sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka diperlukan peningkatan tertib administrasi kependudukan sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pengambil kebijakan.

Pelaksanaan Pelayanan Publik di daerah otonom khususnya Kabupaten Buton Utara terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara seyogianya dapat berjalan dengan baik, mengingat secara manusiawi tentunya pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah serta aparatur yang memberikan pelayanan dapat bersikap sebagai seorang abdi negara. Dalam realitanya, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan aparat masih belum memuaskan. Asumsi ini didasari oleh adanya fenomena dimasyarakat yang mengeluhkan keterlambatan penerbitan KTP, KK, AK dan lain sebagainya. Hal ini juga dipertegas dengan hasil wawancara dengan beberapa orang masyarakat yang sedang berurusan di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara, sebagian besar dari mereka mengungkapkan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang memuaskan. Hal ini diperkuat oleh data kependudukan yang diperoleh penulis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten buton utara yakni: 1) persentase penduduk yang sudah

melakukan perekaman KTP-el sebesar 63,9%, dari jumlah tersebut, penduduk yang sudah memiliki KTP-el sebesar 52%; 2) persentase penduduk yang sudah memiliki akta kelahiran sebesar 16%; 3) persentase penduduk yang sudah memiliki kartu keluarga sebesar 86%. (*Sumber: Dinas Dukcapil Buton Utara*). Besarnya jumlah penduduk yang belum memiliki administrasi kependudukan menjadi tugas yang harus segera diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.

Selain permasalahan yang dipaparkan di atas, berdasarkan hasil diskusi dengan pejabat eselon II dinas Dukcapil Kabupaten Buton Utara, terdapat beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: 1) *Jumlah sumber daya aparatur yang masih kurang memadai*. Jumlah aparatur yang berstatus PNS di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 12 orang dengan tingkat kualifikasi pendidikan, S1 sebanyak 8 orang, D3 sebanyak 1 orang SLTA sebanyak 3 orang, sedangkan jumlah aparatur yang berstatus sebagai tenaga honorer sebanyak 40 orang dengan tingkat kualifikasi pendidikan S1 sebanyak 13 orang; D3 sebanyak 7 orang; SLTA sebanyak 20 orang (*sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Buton Utara*). Selanjutnya, dilihat dari keahlian yang dimiliki aparatur dalam penggunaan teknologi computer masih banyak aparatur yang belum menguasai komputer, sehingga hanya pegawai tertentu yang mampu menggunakannya. Hal ini akan mempengaruhi terhadap pelayanan manakala petugas yang pandai tersebut sakit atau berhalangan hadir tentunya akan menghambat kinerja pelayanan. 2) *Ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat*. Masih sering terjadi kesalahan atas hasil dari produk pelayanan misalnya KK, KTP, Akta Kelahiran dan lain sebagainya. Akibat adanya

kesalahan ini menyebabkan masyarakat merasa kecewa terhadap pelayanan dikarenakan mereka harus kembali lagi untuk memperbaiki administrasi kependudukan yang dibutuhkan.

Setelah menganalisis lebih dalam terhadap fenomena rendahnya kualitas pelayanan pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara, penulis berasumsi bahwa rendahnya kualitas pelayanan tersebut diakibatkan oleh rendahnya kualitas sumber daya manusia pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara. Sebagaimana diungkapkan oleh Simamora (1995) bahwa salah satu sumber daya yang menempati kedudukan strategis dalam organisasi adalah sumber daya manusia. Hal ini memberik indikasi bahwa Sumber Daya Manusia pegawai sangat menentukan kualitas suatu organisasi melalui kinerja mereka untuk memberikan pelyanan yang baik kepada masyarakat. Lebih lanjut Wickramasinghe dan Joyza (2007) menjelaskan bahwa kompetensi SDM secara umum merupakan karakteristik individual yang menyebabkan kinerja seseorang efektif dan superior. Sementara Djati (2005: 48) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pendapat ini juga menunjuka bahwa kompetensi SDM dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Uraian-uraian diatas menjadi dasar pentingnya untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang administasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara dengan meninjau aspek kualitas sumber daya manusia. Dengan mengukur kualitas sumber daya manusia dan tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan

atas pelayanan yang diberikan, akan dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara untuk menentukan kebijakan yang strategis dalam menciptakan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara. Sebagaimana diungkapkan oleh Susilo (2002: 3) bahwa sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuannya. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan administasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan administasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah

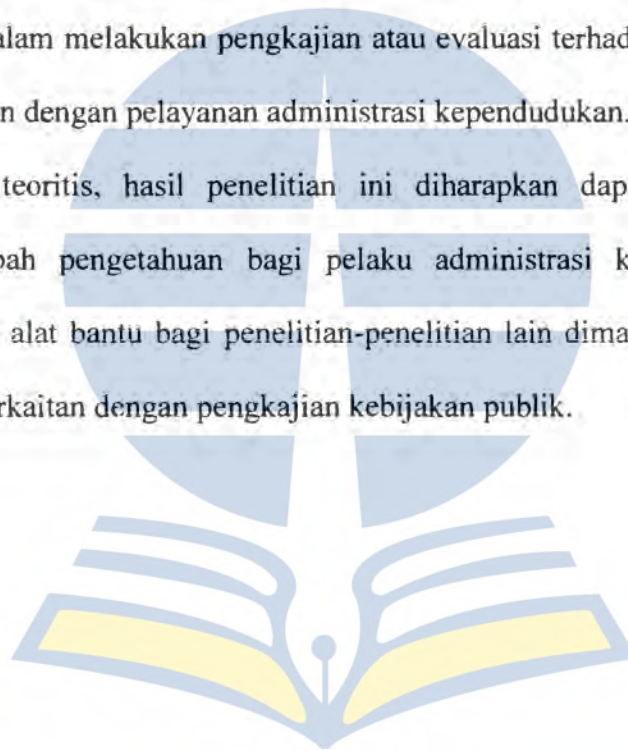
1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan administasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.

2. Untuk mengkaji dan menganalisis besar pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini nantinya adalah

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pemerintah, baik pemerintah daerah (Kabupaten Buton Utara) ataupun pemerintah pusat dalam melakukan pengkajian atau evaluasi terhadap kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan bagi pelaku administrasi kependudukan dan menjadi alat bantu bagi penelitian-penelitian lain dimasa depan terutama yang berkaitan dengan pengkajian kebijakan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep dan Teori Manajemen Sumber Daya manusia

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia merupakan aset dalam segala aspek pengelolaan terutama yang menyangkut eksistensi organisasi.

Sumber daya manusia atau biasa disingkat menjadi SDM merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam pengertian praktis sehari-hari, SDM lebih dimengerti sebagai bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi.

Menurut Susilo (2003: 3) "sumber daya manusia adalah pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi dan tujuannya. Menurut Nawawi (2001) ada tiga pengertian Sumber daya manusia yaitu :

- a. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).
- b. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.

- c. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah suatu proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi (lembaga).

Ditinjau dari segi manajemen, beberapa pakar manajemen sumber daya manusia memberikan pandangan yang beragam tentang manajemen sumber daya manusia. Menurut Gary Dessler (2003: 15) mendefinisikan Manajemen SDM strategis sebagai berikut:

"Strategic Human Resource Management is the linking of Human Resource Management with strategic role and objectives in order to improve business performance and develop organizational cultures and foster innovation and flexibility".

Yang berarti bahwa para manajer harus mengaitkan strategi manajemen sumber daya manusia dengan aturan strategi dan sasaran untuk meningkatkan kinerja bisnis dan mengembangkan budaya korporasi yang mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas. Menurut Amin idjaja Tunggal (1993: 250) Manajemen sumber daya manusia adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan rekrutmen, penempatan, pelatihan, dan pengembangan anggota organisasi. Sedangkan Menurut T. Hani Handoko (2001: 4) Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi

Kesimpulan dari manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang mengatur proses pemanfaatan tenaga kerja agar dapat berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang sudah ada agar menghasilkan kinerja yang baik, demi tercapainya tujuan perusahaan. Karena pentingnya peran SDM dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan organisasi maka pengelolaan sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa aspek seperti aspek staffing, pelatihan dan pengembangan, motivasi dan pemeliharaannya yang secara lebih mendetail dikemukakan oleh De Cenzo and Robbins (1996:8), menyatakan bahwa: *“human resources management is the part of the organization that is concerned with the “people” or human resources aspect of management position, including recruiting, screening, training, rewarding, and appraising”*.

Mengelola SDM merupakan suatu sistem maka beberapa aspek yang menjadi perhatian di atas dalam pelaksanaannya harus saling bergantung (bersinergi) satu sama lain jangan merupakan aktivitas yang berjalan sendiri-sendiri seperti dikemukakan oleh Werther and Davis (1996: 18), menyatakan bahwa: *“Human resources management is a system that consists of many interdependent activities. This activities do not occur in isolation virtually every one affects another human resources activity”*. Karena setiap aktivitas yang bersinergi tersebut merupakan pelaksanaan dari setiap keputusan yang diambil maka manajemen SDM itu pada dasarnya merupakan integrasi keputusan yang membentuk hubungan antar karyawan. Kualitas sinergi mereka memberikan kontribusi terhadap kemampuan SDM dan organisasi dalam mencapai tujuan.

Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut para pakar di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian

kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang memusatkan kepada praktek dan kebijakan, serta fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Implementasi manajemen sumber daya manusia tergantung kepada fungsi operasional manajemen sumber daya manusia itu sendiri.

Profesionalisme SDM dalam melaksanakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat adalah faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara dinamis, tanggap, cepat serta tepat sasaran. SDM memegang peranan yang sentral dan paling menentukan. Tanpa SDM yang handal, penggunaan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif. Indikator SDM menurut Zeithaml dan Berry terdiri dari:

- a. Kompetensi;
- b. Kesopanan;
- c. Kredibilitas. (Zeithaml & Berry dalam Ratminto, 2006: 183).

Sejalan dengan pendapat di atas indikator SDM menurut Ratminto terdiri dari:

- a. Kejelasan aparatur pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian aparatur yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan, dan tanggung jawabnya);
- b. Kedisiplinan aparatur pelayanan, yaitu kesungguhan aparatur dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

- c. Tanggung jawab aparatur pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab aparatur dalam penyelenggaraan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat;
- d. Kemampuan aparatur pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki aparatur dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- e. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- f. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani;
- g. Kesopanan dan keramahan aparatur, yaitu sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. (Ratminto, 2006: 226-227).

Secara lebih rinci, indikator-indikator SDM tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Competence

Menurut Hooghiemstra mengenai *competence* atau kompetensi adalah:

“suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan. Secara ketidaksamaan dalam kompetensi-kompetensi inilah yang membedakan seseorang perilaku unggul dan perilaku yang berprestasi rata-rata, untuk mencapai kinerja sekedar cukup atau rata-rata diperlukan kompetensi batas atau kompetensi esensial. Kompetensi batas dan kompetensi esensial tertentu merupakan pola atau pedoman dalam pemilihan karyawan, perencanaan dan pengalihan tugas dan penilaian kerja” (Hooghiemstra dalam Kurniawan, 2005: 87).

Sejalan dengan pendapat di atas, Zeithaml mengemukakan bahwa kompetensi merupakan: “tuntutan yang harus dimiliki, pengetahuan dan

keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan” (Zeithaml dalam Kurniawan, 2005: 52). Berdasarkan kedua pendapat di atas, bahwa kompetensi merupakan tuntutan yang harus dimiliki oleh setiap aparatur penyelenggara pelayanan yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik. Setiap aparatur berkompotensi agar mendapatkan prestasi yang unggul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. *Credibility*

Menurut Ratminto *credibility* atau kredibilitas merupakan suatu:

”kejujuran yang dimiliki oleh aparatur pelayanan dan kejujuran tersebut sangat diperlukan karena akan mendorong aparatur pelayanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan. Sikap jujur akan membentengi seseorang dari melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya” (Ratminto, 2006:134).

Sejalan dengan pendapat di atas, Zeithaml mengemukakan bahwa kredibilitas adalah ” sikap jujur para pegawai penyelenggara pelayanan dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat” (Zeithaml dalam Kurniawan, 2005: 53). Kredibilitas merupakan suatu sikap kejujuran yang harus dimiliki setiap aparatur penyelenggara pelayanan, karena sikap jujur akan membentengi seseorang dari melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya.

c. Kejelasan Aparatur Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi bahwa definisi mengenai kejelasan aparatur pelayanan publik adalah:

”kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.” (Mahmudi, 2005:235).

Sejalan dengan pendapat di atas, kejelasan aparatur pelayanan didefinisikan oleh Ratminto sebagai "keberadaan dan kepastian aparatur yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan, dan tanggung jawabnya)" (Ratminto, 2006: 226-227). Berdasarkan kedua pendapat di atas, bahwa kejelasan aparatur pelayanan merupakan keberadaan dan kepastian aparatur yang berwenang dan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian apabila ada keluhan, persoalan, sengketa atau tuntutan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.

d. Kedisiplinan Aparatur Pelayanan Publik

Menurut Moenir kedisiplinan aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat adalah:

"disiplin dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan terdiri atas dua bentuk disiplin, yaitu disiplin waktu dan disiplin perbuatan, kedua bentuk disiplin itu menyatu dalam perwujudan kerja. Ada disiplin waktu tidak ada disiplin perbuatan, tidak akan ada disiplin dalam hal waktu akan mengecewakan, karena kedua bentuk disiplin harus ditegakkan bersama" (Moenir, 2001: 125).

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Gordon dan Watkins disiplin merupakan: "suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi" (Gordon dan Watkins dalam Moenir, 2001: 94). Hal ini berarti bahwa kedisiplinan yang perlu ditegakkan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku.

e. Tanggung Jawab Aparatur Pelayanan Publik

Menurut Siagian definisi tanggung jawab aparatur penyelenggara pelayanan merupakan: "kewajiban seorang bawahan untuk melaksanakan tugas

sebaik mungkin yang diberikan oleh atasannya. Inti dari tanggung jawab adalah kewajiban” (Siagian, 1983:53). Sejalan dengan pendapat di atas, bahwa tanggung jawab yang dikemukakan oleh Ratminto adalah: “kejelasan wewenang dan tanggung jawab aparatur dalam penyelenggaraan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat” (Ratminto, 2006:226-227). Berdasarkan pendapat di atas, tanggung jawab merupakan kejelasan wewenang dan kewajiban aparatur sebagai penyelenggara pelayanan dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

f. Kemampuan Aparatur Pelayanan Publik

Definisi mengenai kemampuan aparatur pelayanan dijelaskan oleh James (dalam Kurniawan, 2005: 85) adalah:

”kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain, seperti otot, saraf, perasaan dan pikiran, dengan kombinasi yang berbeda dari masing-masing unsur, tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan”.

Pendapat ini memandang bahwa kemampuan aparat merupakan kemampuan untuk memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia, baik sumber daya yang melekat pada dirinya sebagai manusia maupun sumber daya yang berada diluar dirinya berupa sarana dan prasaran yang tersedia.

Sejalan dengan pendapat di atas, bahwa menurut Brown ada tiga jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki setiap aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu:

”pertama, kemampuan teknis (*technical skill*), yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas yang diperoleh dari pengalaman, training, dan pendidikan. Kedua, kemampuan sosial (*social/human skill*), kemampuan dan kata putus (*judgment*) dalam pekerja dengan melalui orang lain,

mencakup pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif. Ketiga, kemampuan konseptual (*conceptual skill*), kemampuan untuk memahami *kompleksitas* organisasi dan penyesuaian bidang unit kerja masing-masing ke dalam organisasi. Kemampuan ini memungkinkan seseorang bertindak selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh dari pada hanya atas dasar tujuan dan kebutuhan kelompok sendiri” (Brown dalam Kurniawan, 2005:85).

Berdasarkan pendapat di atas, kemampuan aparatur penyelenggara pelayanan harus memiliki kemampuan secara teknis yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode dan teknik serta peralatan yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya selain kemampuan secara teknis aparatur penyelenggara pelayanan dituntut memiliki kemampuan untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan tugas dan mampu untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang unit kerja masing-masing ke dalam organisasi. Kemampuan ini memungkinkan seseorang bertindak selaras dengan tujuan organisasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas secara dinamis dan tanggap, cepat serta tepat sasaran.

g. Kecepatan Aparatur Pelayanan Publik

Menurut Ratminto, kecepatan aparatur pelayanan merupakan ”target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan” (Ratminto, 2006: 226-227). Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa kecepatan aparatur pelayanan adalah target yang harus diselesaikan oleh aparatur pelayanan dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat dan benar.

h. Keadilan Aparatur Pelayanan Publik

Mertin mengemukakan bahwa keadilan aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan adalah:

”perlakuan yang sama kepada masyarakat selain itu juga perlakuan yang adil untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama misalnya menghapus diskriminasi suku, ras, agama” (Mertin dalam Kurniawan, 2005:75).

Sejalan dengan pendapat di atas, keadilan aparatur pelayanan seperti yang dikemukakan Ratminto merupakan: ”pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan status masyarakat yang dilayani” (Ratminto, 2006: 227). Keadilan aparatur penyelenggara pelayanan merupakan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan di dalam status masyarakat karena seluruh masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

i. Kesopanan dan Keramahan Aparatur Pelayanan Publik

Menurut Ratminto kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan merupakan: ”sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati” (Ratminto, 2006: 227). Berdasarkan pendapat di atas bahwa kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena aparatur pelayanan merupakan pelayan dari masyarakat serta keduanya harus saling menghargai dan menghormati.

2. Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang berkualitas akan menentukan kejayaan atau kegagalan dalam persaingan. Sebagaimana dikemukakan oleh Mathias dan Jackson (2002: 29) bahwa ”

Nilai sumber daya manusia adalah jumlah nilai dari sumber daya manusia pada sebuah organisasi yang dapat juga disebut sebagai modal intelektual yang terdiri dari orang-orang dalam organisasi, kemampuan yang mereka miliki, dan menggunakannya dalam pekerjaan mereka.

Sehingga bagian terpenting dari peningkatan nilai sumber daya manusia adalah dengan mendayagunakan semua bakat-bakat orang-orang yang ada dalam organisasi dan mengambil yang terbaik dari populasi yang bervariasi di luar organisasi.

Karena perubahan kependudukan tenaga kerja, manajemen sumber daya manusia harus memaksimalkan kapabilitas sumber daya manusia yang bervariasi. Ditambahkan, praktisi sumber daya manusia haruslah orang-orang yang meyakinkan semua tenaga kerja tanpa melihat latar belakang mereka, menyediakan kesempatan untuk mengembangkan kapabilitas mereka. Begitu juga dengan pemerintahan, apabila di dalamnya terdapat sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan menjadikan daerah tersebut berjaya.

Sumber daya manusia (SDM) berkualitas tinggi adalah SDM yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*; tidak lagi semata-mata menggunakan energy kasar seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya. (Ndraha,1997:12)

Dalam mengelola SDM, diperlukan sistem pengendalian manajemen agar tujuan organisasi tercapai. Sistem pengendalian manajemen suatu organisasi dirancang untuk mempengaruhi orang-orang di dalam organisasi tersebut agar berperilaku sesuai dengan tujuan organisasi. Pengendalian organisasi dapat berupa aturan dan prosedur birokrasi atau melalui sistem pengendalian dan manajemen informasi yang dirancang secara formal. Dalam suatu organisasi setiap orang memiliki tujuan personal (*individual goal*). Untuk menyikapi hal tersebut perlu adanya suatu jembatan yang mampu mengantarkan organisasi mencapai tujuannya, yaitu tercapainya keselarasan antara *individual goal* dengan *organization goal*. Dalam hal ini, sistem pengendalian manajemen hendaknya dapat menjadi jembatan

dalam mewujudkan adanya *goal congruence*, yaitu keselarasan antara tujuan organisasi dengan tujuan personal (Mardiasmo, 2002: 50).

Perubahan pendekatan penganggaran dari pendekatan tradisional menuju anggaran berbasis kinerja memerlukan suatu kesiapan dari seluruh organisasi dengan melakukan perencanaan strategik. Perencanaan strategik dapat digunakan untuk membantu mengantisipasi dan memberikan arahan perubahan. Dalam pelaksanaannya, setiap personil yang terkait di dalamnya harus memperoleh kejelasan wewenang dan tanggungjawab serta memperoleh pendelegasian wewenang dan tugas. Selain itu, harus didukung dengan adanya regulasi keuangan, pengendalian personel, dan manajemen kompensasi yang jelas dan *fair*. Selanjutnya, agar proses perubahan pendekatan penganggaran tersebut dapat mencapai tujuannya dengan sukses, setiap organisasi juga harus memperhatikan kultur organisasi. Watson Wyatt (dalam Fuad & Gofur Ahmad, 2009: 19-21) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan melaksanakan kerja yang didukung oleh pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Pengetahuan, keterampilan, dan sikap dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk mencapai tujuan organisasi yang merupakan kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya

Kultur organisasi terkait dengan lingkungan kerja dan kesediaan anggota untuk melakukan perubahan. Perencanaan strategik harus didukung dengan budaya organisasi yang kuat. Perencanaan strategik harus diikuti dengan perubahan perilaku dan sikap anggota organisasi untuk melaksanakan program-program secara efektif dan efisien. Program-program yang sudah dirancang secara baik dapat gagal bila personel di lapangan bertindak tidak sesuai

dengan arah dan strategi (Mardiasmo, 2002:57). Kunci menuju keunggulan kompetitif suatu organisasi, pada dasarnya bersandar pada penggunaan optimal sumber daya manusianya dan pemeliharaan kerjasama antara pengguna jasa dan orang yang diperkerjakan dalam usaha mencapai tujuan-tujuan organisasi (Singh,1997) dalam Alwi (2001:37). Tidak mudah menjadikan SDM sebagai sumber keunggulan kompetitif organisasi karena hal itu berkaitan dengan bukan saja faktor kemampuan dan keahlian melainkan berkaitan pula dengan faktor-faktor personal lainnya seperti, nilai yang dianut, persepsi, sikap, personality, dan kemauan individu untuk maju. SDM dikatakan memiliki keunggulan kompetitif jika memiliki kemampuan dan keahlian.

Kualitas sumber daya manusia yang diharapkan pada masa yang akan datang menurut Danim (1995) dalam bukunya “Transformasi Sumber Daya Manusia” adalah sumber daya manusia yang memenuhi:

a. Kualitas Fisik dan kesehatan

Kualitas Fisik dan kesehatan meliputi:

- 1) Memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani
- 2) Memiliki tingkat kehidupan yang layak dan manusiawi

b. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan)

Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) meliputi:

- 1) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi
- 2) Memiliki tingkatan ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja, baik yang tersedia di tingkat local, nasional maupun internasional.

- 3) Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu (daerah) dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
- 4) Memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi.

c. Kualitas Spiritual (Kejuangan)

Kualitas Spiritual (Kejuangan) meliputi:

- 1) Taat menjalankan agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, serta toleransi yang tinggi dalam kehidupan beragama.
- 2) Memiliki semangat yang tinggi dan kejuangan yang tangguh, baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat.
- 3) Jujur yang dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan dan perbuatan serta tanggung jawab yang dipikulnya.
- 4) Lebih mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan atas dasar kesamaan lebih mendahulukan kewajiban daripada hak sebagai Warga Negara.
- 5) Memiliki sikap adaptif dan kritis terhadap pengaruh negative nilai-nilai budaya asing.
- 6) Memiliki kesadaran disiplin nasional sebagai suatu budaya bangsa yang senantiasa ingin maju.
- 7) Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi, etos kerja dan produktivitas demi pembangunan bangsa dan Negara.
- 8) Berjiwa besar dan berpikiran positif dalam setiap menghadapi permasalahan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara demi keutuhan dan kemajuan.

- 9) Memiliki sifat keterbukaan yang dilandasi rasa tanggung jawab bagi kepentingan bangsa.
- 10) Memiliki kesadaran hukum yang tinggi serta menyadari hak dan kewajiban asasinya dengan yang ditetapkan dalam UUD 1945.

Melihat uraian tersebut, maka kualitas sumber daya manusia yang bermutu sangat diperlukan dalam suatu organisasi, karena dengan adanya manusia-manusia yang bermutu, berintelektual, memiliki keterampilan serta memiliki fisik yang sehat sangat mempengaruhi terhadap maju mundurnya suatu organisasi.

3. Konsep Pelayanan Publik

Kamus Umum Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain, sedangkan Gronroos (1990: 27) mendefinisikan bahwa:

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

Berdasarkan pendapat tersebut, pelayanan dipandang sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam rangka membantu setiap masyarakat untuk memecahkan masalahnya. Target utama dalam pelayanan adalah memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan demikian, berdasarkan pendapat tersebut dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada sejauh mana permasalahan masyarakat/konsumen dapat dipecahkan. Setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari pegawai.

Sinambela (2010: 3), menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Moenir (2001: 27) hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan

Selanjutnya, Ndraha (1997: 14) memberikan batasan pengertian pelayanan sebagai berikut :

“Pelayanan (service) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hubungan ini dikenal adanya hak bawaan (sebagai manusia) dan hak pemberian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah, kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawahan dan hak berian inilah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat”.

Dari uraian di atas jelas bahwa, kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, dan hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan dengan lebih menekankan kepada kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, sedangkan tugas melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Dalam buku “Teori Administrasi Publik” karangan Harbani Pasolong (2007: 128) ada tiga jenis pelayanan menurut Kepmen Nomor 58 Tahun 2002 yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tatausaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, dan Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, akta kelahiran dan kematian).

b. Pelayanan Barang

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Jika diperhatikan secara dalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. Moenir (2001: 12) mengungkapkan mengenai faktor yang bersifat ideal mendasar dalam pelayanan umum ada 3 jenis yaitu:

- 1) Adanya rasa cinta dan kasih sayang
- 2) Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya
- 3) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik pada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Selanjutnya, juga diungkapkan bahwa bentuk-bentuk layanan dibagi atas 3 macam yaitu:

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3) Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk ini 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu factor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Sinambela (2010: 7) juga berpendapat bahwa terdapat beberapa indikator pelayanan publik yaitu:

- 1) Reliability, yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar
- 2) Tangibles, yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) Responsivenees, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian yang jelas juga kemampuan untuk menanggapi keluhan
- 4) Assurance, yaitu ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan dan empati

- 5) *Empathy*, yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selain itu, menurut Ndraha (1997), ada dua jenis pelayanan yaitu: (1). Layanan *civil* adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban, misalnya akte kelahiran, KTP, paspor, ijin-ijin, surat kematian, dll. Layanan *civil* tidak diperjual belikan dan merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhinya. (2). Layanan Publik adalah kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang dengan dibebani suatu kewajiban (membayar) harga tertentu untuk mendapatkannya seperti layanan air bersih, listrik, layanan pendidikan, kesehatan yang membutuhkan pengawasan dalam rangka pelaksanaannya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, serta instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah”.

Moerir (2001: 26-27) mengartikan pelayanan umum/publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selanjutnya Kurniawan (2005: 4) berpendapat bahwa, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian

layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lebih jauh Sudarsono (1998) mengemukakan bahwa dalam hubungan dengan pelayanan publik, maka terdapat 8 (delapan) variabel yang inheren didalamnya yaitu :

- a) Pemerintah yang bertugas melayani
- b) Masyarakat yang dilayani pemerintah
- c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- d) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- e) Resources yang tersedia untuk dilacak dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- f) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat.
- g) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- h) Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah diuraikan, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Upaya mewujudkan kepuasan masyarakat bukanlah hal yang mudah, sebagaimana disebutkan oleh Mudie dan Cottam (dalam Tjiptono, 2001 : 160) bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu, tetapi upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia.

4. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antarlain sebagaimana diungkapkan oleh Tjiptono (2002) bahwa:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan,
- b. Kecocokan untuk pemakaian,
- c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan,
- d. Bebas dari kerusakan/ cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.

Selain itu adapun pengertian kualitas menurut beberapa ahli antara lain Menurut Juran (1962) "Kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya". Sedangkan menurut Feigenbaum (1991): "Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan." Definisi kualitas dikemukakan pula oleh Juran, Joseph M dalam Tjiptono (2002)

mengatakan bahwa: “Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing. Serta mengartikan kualitas sebagai sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus”.

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1996), antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak *procedural* (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Dari beberapa pendapat mengenai pengertian kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dimana harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan. Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha atau pemberian pelayanan yang berkualitas.

Dalam keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan mengenai prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan muda dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal:

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembiayaan

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat, dan sah

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dituju bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Selain itu menurut Kotler (1994: 561) ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu :

- a. Keandalan (Reliability); yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan
- b. Daya Tanggap (Responsiveness); yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.
- c. Keyakinan (Assurance); yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- d. Perhatian (Emphaty); yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (Tangible); yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

Sinambela (2010: 6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek maupun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (2004: 31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (1999), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju

kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun perform suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani Pasolong, 2007: 133).

Pada dasarnya tujuan dari sebuah pelayanan umum adalah mendapatkan suatu kepuasan dari objek atau masyarakat. Sinambela (2010) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas yaitu:

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen
- b. Ketiadaan pengetahuan dan kurang pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
- c. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan
- d. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
- e. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
- f. Ketidakmampuan membangun Learning Organization, Learning by the Individuals

- g. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
- h. Ketidak cukupan sumber daya dan dana
- i. Ketidaktepatan system penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
- j. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi
- k. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan
- l. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml (1990) meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Hal senada juga dijelaskan oleh Parasuraman (2001: 26) yang mengemukakan bahwa konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari

pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 32) sebagai berikut:

1) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai

untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001: 52).

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat daya tanggap atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya daya tanggap tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang

menimbulkan keluhan dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001: 63).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Margaretha (2003: 163) kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar

individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.

- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

2) Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari

segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Margaretha (2003: 215) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan:

- a. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkrit yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.
- b. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.

- c. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Uraian ini menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.

3) **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance

pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. Arisutha (2005: 49) menyatakan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Dalam banyak organisasi, kualitas layanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat pelayanan dapat menilai dan merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Martul (2004: 49) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari

pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Selanjutnya, tinjauan Margaretha (2003: 65) yang melihat dinamika dunia kerja dewasa ini yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat maka, identifikasi kualitas layanan fisik mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik pelayanan tersebut. Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Uraian ini secara umum memberikan suatu indikator yang jelas bahwa kualitas layanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang inti pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

4) Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Margaretha (2003: 78) bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi

empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan. sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

5) **Kehandalan (*Reliability*)**

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal. artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu

pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001: 101).

Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Sunyoto (2004: 16) kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai. Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

- a. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- b. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- c. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.

- d. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal.

Menurut Dwiyanto dalam Tangkilisan (2005: 223), ada beberapa factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah :

- a. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, system intemship maupun semangat kerjasama.
- b. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir (2001) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”. faktor tersebut dapat mempengaruhi pelayanan, adapun faktor-faktor tersebut adalah :

1) Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

2) Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

3) Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4) Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5) Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c) Kualitas produk yang lebih baik.
- d) Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- e) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f) Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
- d. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)

5. Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan

Simon (dalam Pasolong, 2007: 2) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Syafiie dkk (dalam Pasolong 2007: 52) mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umum ada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Selanjutnya Siagian (dalam Pasolong 2007: 3) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Siagian (dalam Pasolong, 2007: 3) "Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya".

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (pasal 1 ayat 2 dan 3) menjelaskan bahwa:

"Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia dan warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia".

Selanjutnya menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1992 (pasal 1 ayat 1) menjelaskan kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, ciri utama, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran

kualitas, kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan hidup

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa:

“Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pengertian tersebut bermakna bahwa administrasi kependudukan merupakan pengelolaan informasi kependudukan dan disusun dalam data penduduk secara komprehensif untuk memudahkan proses pelayanan yang akan diberikan kepada setiap penduduk. Pengertian ini memandang bahwa pendataan administrasi kependudukan merupakan aktivitas yang wajib dilakukan oleh pegawai terkait demi untuk kepentingan masyarakat.

Selanjutnya dalam pasal 1 ayat 8 - 10 disebutkan:

“(Ayat 8), Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari hasil pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. (Ayat 9), Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. (Ayat 10), Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Dalam penjelasan umum undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan merupakan suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif,

seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Arah dan tujuan administrasi kependudukan ini yaitu:

- a. Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:
 - 1) memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
 - 2) meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
 - 3) memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
 - 4) mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
 - 5) mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.
- b. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk:
 - 1) Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
 - 2) Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
 - 3) Menyediakan data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
 - 4) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.

- 5) Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggara setiap kegiatan, pembangunan dan kemasyarakatan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dibutuhkan sebagai pendukung penelitian yang akan dilaksanakan Adapun peneliti terdahulu yang telah melakukan penelitian yang isomorfis dengan penelitian ini adalah

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nuki Marwoto tahun 2012 dengan judul Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Komunikasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Lingkungan Kerja Kabupaten Karimun. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa ada dampak yang positif kualitas SDM terhadap kinerja pegawai.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Mukhamad Kasanudin tahun 2011 dengan judul Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Koperasi terhadap Kinerja Koperasi Pondok Pesantren di Kabupaten Demak. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas sumber daya manusia pengelola koperasi terhadap kinerja koperasi pondok pesantren di Kabupaten Demak

C. Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia merupakan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh manusia untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya secara optimal. Kualitas sumber daya manusia sangat menentukan kualitas pelayanan. Dalam

hal pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. Konsep kualitas SDM dalam penelitian ini diselidiki berdasarkan tiga aspek yang dikemukakan oleh Watson Wyatt yakni aspek pengetahuan, skill, dan attitude.

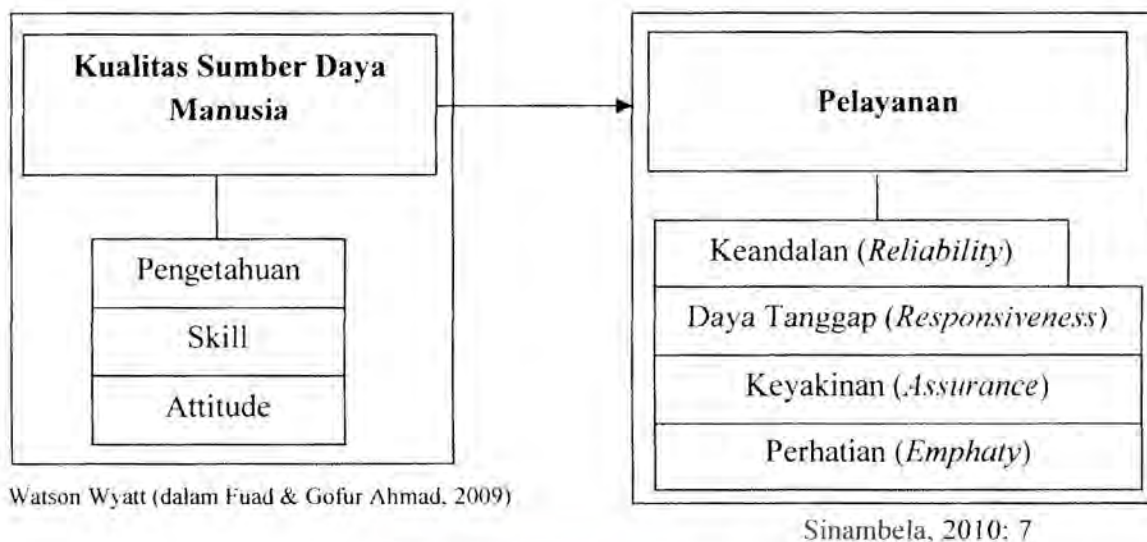
Sehubungan dengan pencapaian tujuan utama dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara, maka setiap pegawai dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Seorang pegawai akan dapat memberikan pelayanan yang baik jika memahami prosedur dan etika pelayanan. Hal itu dapat diwujudkan apabila pegawai yang bersangkutan memiliki kualitas SDM yang memadai. Rendahnya kualitas sumber daya manusia berdampak kepada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sumber daya manusia yang rendah terlihat dari rendahnya kemampuan dan keterampilan serta kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Konsep kualitas Pelayanan dalam penelitian ini diselidiki berdasarkan empat aspek yang dikemukakan oleh Sinambela yakni aspek Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), dan Perhatian (*Emphaty*)

Dalam rangka mewujudkan suatu pelayanan yang baik, maka perlu dilakukan oleh pegawai yang berkualitas secara akademik, moral maupun budaya. Oleh sebab itu, dalam menunjang efektivitas penerapan pelayanan administrasi publik, faktor Sumber Daya Manusia memegang peranan yang sangat penting. Sebagaimana dikemukakan oleh Susilo (2002: 3) bahwa sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda

organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuannya. Pendapat tersebut memberikan indikasi bahwa sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Nogi (dalam de Jesus, 2006) berpendapat bahwa kualitas SDM adalah unsur yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan organisasi terhadap kebutuhan publik. Dengan kata kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Asumsi tersebut didasarkan pada sifat dari konsep pelayanan administrasi yang membutuhkan kemampuan yang tinggi bagi setiap pegawai untuk melaksanakan kegiatan pelayanan tersebut. Kesalahan dalam pelayanan akan berdampak pada citra suatu organisasi. Olehnya itu diperlukan kematangan secara intelektual yang berkualitas bagi setiap pegawai untuk memberikan pelayanan sehingga dapat menghindari kesalahan-kesalahan dalam pelayanan. Kematangan intelektual tersebut hanya dimiliki oleh para pegawai yang kualitas sumber daya manusianya baik. Karena itu, sumber daya manusia dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, untuk mewujudkan efektivitas pelayanan pada Dinas Pencatatan Sipil dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. (SDM). Kerangka pemikiran teoritis dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut.



Gambar 2.1 model kerangka pikir

D. Definisi Konseptual

1. Kualitas Sumber Daya Manusia yang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai tenaga pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara serta memiliki nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan memanfaatkan kualitas intelektual, kreatifitas, dan imajinasi, yang diukur melalui 3 dimensi sebagai berikut:
 - a. Kompetensi adalah kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan tugasnya. Dimensi kompetensi diukur berdasarkan indikator kompetensi wawasan, kompetensi analitis dan kompetensi kebijaksanaan
 - b. Skill adalah keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang pegawai. Dimensi Skill diukur berdasarkan indikator keiterampilan, kecepatan, dan produktivitas.

- c. Attitude adalah sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam proses pelayanan administrasi publik. Dimensi attitude diukur berdasarkan indikator keteladanan dan kepedulian
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat, yang diukur melalui 4 dimensi sebagai berikut:
 - a. Keandalan (*Reliability*) yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Dimensi keandalan diukur berdasarkan indikator kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, kedisiplinan pegawai, dan kejelasan tanggung jawab Pegawai
 - b. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian yang jelas juga kemampuan untuk menanggapi keluhan. Dimensi daya tanggap diukur berdasarkan indikator pelayanan yang cepat, pelayanan yang tepat, sikap pegawai yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, dan sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan pelanggan
 - c. Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi keyakinan diukur berdasarkan indikator keterampilan pegawai, kecermatan pegawai, kemampuan pegawai untuk

menumbuhkan kepercayaan masyarakat, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan keyakinan masyarakat

- d. Perhatian (*emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Dimensi perhatian diukur dengan indikator keadilan dalam pelayanan, keramahan pegawai, kesopanan pegawai dan kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat

Setiap variabel yang diamati dalam penelitian ini terdiri atas beberapa dimensi, dan setiap dimensi terdiri atas sejumlah indikator yang dapat diukur dan diamati dalam populasi penelitian. Secara rinci operasionalisasi variabel penelitian dijabarkan dalam matriks berikut.



Table 2.1
Operasionalisasi variabel penelitian

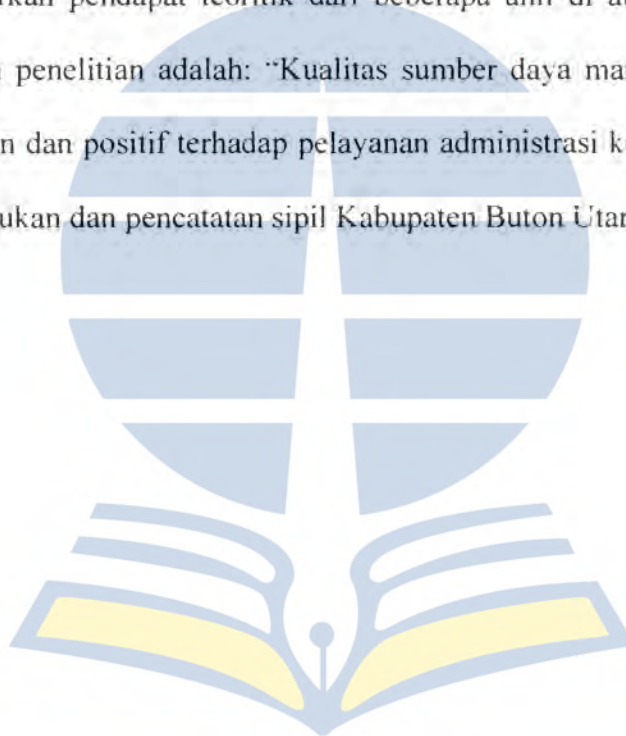
Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Sumber Daya Manusia (X)	Kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> - Wawasan - Analitis - Kebijakan
	skill	<ul style="list-style-type: none"> - Keterampilan - Kecepatan - Produktivitas
	Attitude	<ul style="list-style-type: none"> - Keteladanan - Keperdulian
Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y)	Keandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan - Kedisiplinan pegawai - Kejelasan tanggung jawab pegawai
	Daya Tanggap (responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang cepat - Pelayanan yang Tepat - Sikap pegawai yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan - Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan pelanggan
	Keyakinan (assurance)	<ul style="list-style-type: none"> - Keterampilan pegawai - Kecermatan pegawai - Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat - Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan keyakinan masyarakat
	Perhatian (emphaty)	<ul style="list-style-type: none"> - Keadilan dalam pelayanan - Keramahan pegawai - Kesopanan pegawai - Kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat

E. Hipotesis Teoritik

Susilo (2002: 3) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuannya. Hal itu diperkuat oleh pendapat Simamora (1995) yang menyatakan bahwa salah satu sumber daya yang

menempati kedudukan strategis dalam organisasi adalah sumber daya manusia. Lebih lanjut Wickramasinghe dan Joyza (2007) menjelaskan bahwa kompetensi SDM secara umum merupakan karakteristik individual yang menyebabkan kinerja seseorang efektif dan superior. Sementara Djati (2005: 48) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pendapat ini juga menunjuka bahwa kompetensi SDM dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

Berdasarkan pendapat teoritik dari beberapa ahli di atas maka rumusan hipotesis dalam penelitian adalah: "Kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buton Utara"



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan desain deskriptif. Desain deskriptif ditunjukkan untuk memperoleh gambaran perihal suatu kenyataan atau menguji jalinan pada kenyataan yang sudah ada atau sudah berlangsung pada subjek. Arah penelitian ini dilaksanakan untuk menguji teori atau konsep dalam fakta atau praktek empiris, yang didesain dalam bentuk pengamatan variabel dan dimensi serta indikator yang dilakukan dengan pengukuran-pengukuran atau pengamatan nyata.

Variabel yang akan diamati dalam penelitian ini terdiri atas satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah Sumber Daya Manusia. Sedangkan variable terikat (*dependent variable*) adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara. Paradigam penelitian digambarkan sebagai berikut:



Ket: X = Variabel Sumber Daya Manusia
Y = Variabel Pelayanan Administrasi Kependudukan

B. Populasi Dan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas beberapa pertimbangan antara lain: (1) lokasi kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil mudah dijangkau dan dapat memudahkan penulis dalam memperoleh data dari responden dan informan (2) pengetahuan dasar tentang adanya fenomena masalah yang layak diteliti. meliputi salah satu pertimbangan bagi penulis dalam memilih lokasi penelitian.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yakni seluruh pegawai di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara provinsi Sulawesi Tenggara yang terdiri atas 52 orang. Sedangkan sampel merupakan sebagian atau keseluruhan dari objek yang dapat mewakili karakteristik populasi. Karena jumlah populasi relatif kecil dan memungkinkan peneliti untuk menjangkau seluruh unit populasi maka teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *Sampling Jenuh atau Total Sampling*, yakni dengan mengambil seluruh jumlah populasi menjadi sampel, sehingga sampel dalam penelitian ini terdiri atas 52 orang pegawai yang terkait dengan proses pelayanan administrasi kependudukan.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian terdiri atas kuesioner, pedoman wawancara dan alat perekam (elektronik).

1. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dalam rangka menguji pengaruh antara variabel. Dalam kuesioner akan dilakukan pengumpulan data primer yaitu informasi yang bersifat kuantitatif, melalui kuantifikasi informasi kualitatif. Teknik yang digunakan adalah menggunakan pernyataan/pertanyaan tertutup, lalu disediakan opsi jawaban untuk responden. Informasi dalam kuesioner akan dikuantitatifkan dengan menggunakan skala Likert, dengan ketentuan, scoring dimulai dari angka 1

untuk opsi jawaban yang sangat negatif (untuk pernyataan/pertanyaan positif) dan angka skor 5 untuk opsi jawaban yang terbaik (pernyataan positif), (Singarimbun, 1995: 130).

2. Pedoman wawancara digunakan sebagai panduan dalam mengumpulkan data primer yang bersifat kualitatif. Wawancara dengan informan akan dilakukan guna mendapatkan gambaran secara kualitatif mengenai kualitas Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Administrasi Kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara. Wawancara akan dilakukan terhadap 3 orang dari pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara dan 3 orang dari pihak masyarakat

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data untuk kedua variabel dalam penelitian ini yakni Kualitas SDM dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan secara langsung dengan menemui responden dan informan untuk mendapatkan data primer, dan studi dokumen untuk mendapatkan data sekunder. Responden dari kedua variabel adalah sama yakni pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara yang merupakan unit sampel berjumlah 52 orang. Penelitian ini juga menggunakan peralatan rekaman (elektronik), untuk membantu merekam informasi hasil wawancara yang bersifat kualitatif dari informan.

E. Metode Analisis Data

1. Uji Pertimbangan Ahli

Sebelum instrumen digunakan, terlebih dahulu dilakukan validasi tampilan (muka) dan isi oleh ahli sebagai penimbang. Validasi tampilan (muka), meliputi: kejelasan dari segi bahasa dan kejelasan dari sisi format penyajian. Validasi isi, meliputi: kesesuaian dengan indikator kinerja. Adapun hasil pertimbangan dari para ahli akan dianalisis menggunakan statistik Q-Cochran. Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah para penimbang telah melakukan penilaian atau penimbangan terhadap isi naskah instrumen Kualitas SDM dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan secara seragam atau tidak.

2. Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur atau belum. sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi validitas suatu test, maka alat tes tersebut akan semakin tepat mengenai sasaran.

Nilai validitas pada dasarnya adalah nilai korelasi. Oleh karena itu, untuk menguji validitas dilakukan dengan teknik korelasi item total yang merupakan dasar dari korelasi pearson.

Adapun rumus korelasi pearson adalah :

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \quad (\text{Basir, 1988})$$

Keterangan :

r = korelasi validitas item yang dicari

x	= skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
y	= skor total yang diperoleh subyek dari seluruh item
Σx	= jumlah skor dalam distribusi x
Σy	= jumlah skor dalam distribusi y
Σx^2	= jumlah kuadrat skor dalam distribusi x
Σy^2	= jumlah kuadrat skor dalam distribusi y
N	= jumlah responden

Untuk membantu peneliti dalam menganalisis validitas butir maka dalam penelitian ini, peneliti akan memanfaatkan program computer dengan *SPSS 16 for Windows*

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan terhadap hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi merupakan pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur terpercaya (reliable). Untuk membantu peneliti dalam menganalisis reliabilitas instrumen, maka dalam penelitian ini, peneliti akan memanfaatkan program computer dengan SPSS 16 for Windows. Jika koefisien reliabilitas $> 0,6$, maka instrumen tersebut dikatakan reliabel. Demikian bila sebaliknya, jika koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka dikatakan tidak reliable

3. Analisis Deskriptif

Teknik analisa yang digunakan pada bagian ini adalah teknik analisis deskriptif. Deskriptif bertujuan memaparkan data hasil pengamatan tanpa diadakan pengujian hipotesis-hipotesis (Adi, 2004: 130). Teknik analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X) dan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) dengan cara menghitung rata-rata masing-masing variabel penelitian. Adapun kriteria penafsiran kondisi variabel disajikan sebagai berikut.

Tabel 3.1.
Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian

Rata-Rata Skor	Penafsiran
4,2 – 5,0	Sangat baik
3,4 – 4,1	Baik
2,6 – 3,3	Cukup Baik
1,8 – 2,5	Kurang baik
1,0 – 1,7	Sangat kurang baik

4. Analisis Inferensial

a. Uji Asumsi Analisis

Pada uji asumsi analisis yang akan dilakukan adalah uji normalitas dan uji homogenitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas data, akan digunakan uji statistik sebagai berikut:

$$\chi^2 = \frac{\sum_{i=1}^k (o_i - e_i)^2}{e_i} \quad (\text{Walpole, 1995: 326})$$

dengan:

χ^2 = harga chi-kuadrat

o_i = frekuensi observasi

e_i = frekuensi harapan.

2) Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah variansi data yang akan dianalisis homogen atau tidak. Untuk menentukan homogenitas varians digunakan uji statistik sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{s_1^2}{s_2^2} \quad (\text{Walpole, 1995: 314-315})$$

dengan:

s_1^2 = nilai variansi yang lebih besar dari dua sampel yang dibandingkan

s_2^2 = nilai variansi yang lebih kecil dari dua sampel yang dibandingkan.

b. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis inferensial. Analisis statistik inferensial, sering juga disebut statistik induktif yakni statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Metode ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Statistik inferensial yang digunakan dalam analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi kependudukan

Model persamaan Regresi sederhana dalam penelitian ini adalah:

$$y = a + bx + e$$

Untuk memudahkan proses analisis, maka analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan bantuan program komputer menggunakan *SPSS 16 for windows*. Sementara untuk menentukan tingkat keeratan hubungan variabel menggunakan klasifikasi Guilford sebagai berikut;

Tabel 3. 2
Klasifikasi Guilford

Interval	Klasifikasi
0, 000 – 0, 199	Sangat Rendah
0, 200 – 0, 399	Rendah
0, 400 – 0, 599	Sedang
0, 600 – 0, 799	Tinggi
0, 800 – 1, 000	Sangat Tinggi

Adapun hipotesis statistik yang akan di uji adalah:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$: Kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buton Utara

$H_a: \beta_1, \beta_2 \neq 0$: Kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buton Utara



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Kabupaten Buton Utara merupakan salah satu daerah yang merupakan bagian dari provinsi Sulawesi Tenggara. Secara umum kondisi wilayah Kabupaten Buton Utara dijelaskan sebagai berikut.

a. Keadaan Geografi

Kabupaten Buton Utara yang terdiri dari 2 matra yaitu matra darat dan matra laut. Luas wilayah daratan seluas 1.923,03 km dan laus perairan sekitar 2.500 km². Pembagian luas wilayah daratan menurut kecamatan masing-masing :

- Kecamatan Bonegunu : 491,44 km (24,45%)
- Kecamatan Kambowa : 303,44 km (15,78%)
- Kecamatan Wakorumba Utara : 245,26 km (12,75%)
- Kecamatan Kulisusu : 172,78 km (8,98%)
- Kecamatan Kulisusu barat : 370,47 km (19,26%)
- Kecamatan Kulisusu Utara : 339,64 km (17,66%)

Kabupaten Buton Utara dengan luas wilayah 1,923,03 km² (belum termasuk wilayah perairan), terletak di jazirah Sulawesi Tenggara meliputi bagian utara pulau Buton dan gugusan pulau-pulau di sekitarnya; secara administrasi dari 6 kecamatan dan 59 desa/kelurahan/UPT. Ditinjau dari letak geografisnya Kabupaten Buton Utara terletak pada 4,6 LS -5,15 LS serta membujur dari barat ketimur antara 122,59 BT – 123,15 BT, dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Wawoni
- Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Banda
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Buton
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Muna

Daerah Kabupaten Buton Utara beriklim tropis dengan suhu rata-rata 25'-27' C. Curah hujan tahunan berdasarkan hasil pengamatan di stasiun pengamatan yaitu 2.323 mm/tahun. Berdasarkan perbandingan antara bulan kering dan bulan basah maka iklim Kabupaten Buton Utara termasuk iklim tipe B (agak basah) terdapat pada hampir seluruh wilayah di Buton Utara dengan curah hujan antara 2000-2500 mm/tahun atau 175-225 mm/bulan, serta hujan harian antara 120-150 hari pertahun atau 10-15 hari hujan perbulan. (Sumber: website resmi Kabupaten Buton Utara)

b. Demografi

1) Jumlah Penduduk dan Persebarannya

Kondisi kesejahteraan suatu wilayah juga berkaitan dengan masalah kependudukan. Semakin besar jumlah penduduk di suatu wilayah maka semakin besar pula beban dan tanggung jawab pemerintah daerah untuk mengelola keberadaan dan kebutuhan penduduk tersebut. Ada banyak persoalan kependudukan yang mengemuka akhir-akhir ini di mana pemerintah daerah harus cepat tanggap mengatasinya. Sebagai contoh, pemerintah daerah dalam koridor otonomi daerah diharapkan mampu menyediakan lapangan kerja yang memadai bagi penduduknya sehingga dapat mengurangi migrasi ke daerah lain. Tentu, masih banyak faktor lain yang harus dibenahi sehingga penataan masalah kependudukan ini menjadi faktor penting dalam menggambarkan keberhasilan suatu pemerintah daerah, termasuk penduduk Kabupaten Buton Utara.

Penduduk Kabupaten Buton Utara berjumlah 48.700 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki 23.389 jiwa dan penduduk perempuan sebesar 25.311 jiwa dengan jumlah rumah tangga sebesar 12.508 Kepala Keluarga (KK). Penduduk

Kabupaten Buton Utara tersebar di 6 (enam) kecamatan yakni Kecamatan Bonegunu sebesar 7.252 jiwa (14,89 persen), Kecamatan Kambowa 5.364 jiwa (11,01 persen), Kecamatan Wakorumba 6.096 jiwa (12,52 persen), Kecamatan Kulisusu 17.100 jiwa (35,11 persen), Kecamatan Kulisusu Barat 5.978 jiwa (12,28 persen), dan Kecamatan Kulisusu Utara sebesar 6.910 jiwa (14,19 persen).

2) Kepadatan Penduduk

Penduduk Kabupaten Buton Utara berjumlah 48.700 jiwa dengan luas wilayah sebesar 1.923,03 Km² dengan kepadatan penduduk rata-rata 25 jiwa/Km². Kecamatan yang paling padat penduduknya adalah Kecamatan Kulisusu sebesar 99 jiwa/Km², menyusul Kecamatan Wakorumba sebesar 25 jiwa/Km², Kecamatan Kulisusu Utara rata-rata 20 jiwa/Km², Kecamatan Kambowa sebesar 18 jiwa/Km², Kecamatan Kulisusu Barat 16 jiwa/Km², dan yang paling jarang penduduknya adalah Kecamatan Bonegunu sebesar 15 jiwa/Km². Tingginya tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Kulisusu didorong oleh laju pertumbuhan penduduk di mana saat ini sebagian besar aktivitas jasa pemerintahan dan perdagangan masih berpusat di Kecamatan Kulisusu.

3) Rasio Jenis Kelamin

Rasio jenis kelamin atau sex ratio adalah perbandingan jumlah penduduk laki-laki dengan jumlah penduduk perempuan. Rasio jenis kelamin penduduk Kabupaten Buton Utara tahun 2008 adalah 92,4 yang berarti setiap 100 penduduk perempuan terdapat 92 penduduk laki-laki.

4) Kelompok Umur

Penduduk kelompok usia 0 – 14 tahun berjumlah 20.098 jiwa atau 41,27 persen dari seluruh penduduk Kabupaten Buton Utara. Kelompok usia 15 – 54 tahun atau dikenal pula dengan kelompok penduduk usia produktif berjumlah 24.825 jiwa (50,98 persen), dan kelompok usia 55 tahun ke atas sebanyak 3.777 jiwa atau sebesar 7,75 persen dari seluruh penduduk Kabupaten Buton Utara. Dengan komposisi usia seperti itu, nampak bahwa usia ketergantungan penduduk di Kabupaten Buton Utara masih relatif besar di mana penduduk usia produktif memiliki beban terhadap penduduk yang belum atau tidak produktif lagi (lansia).

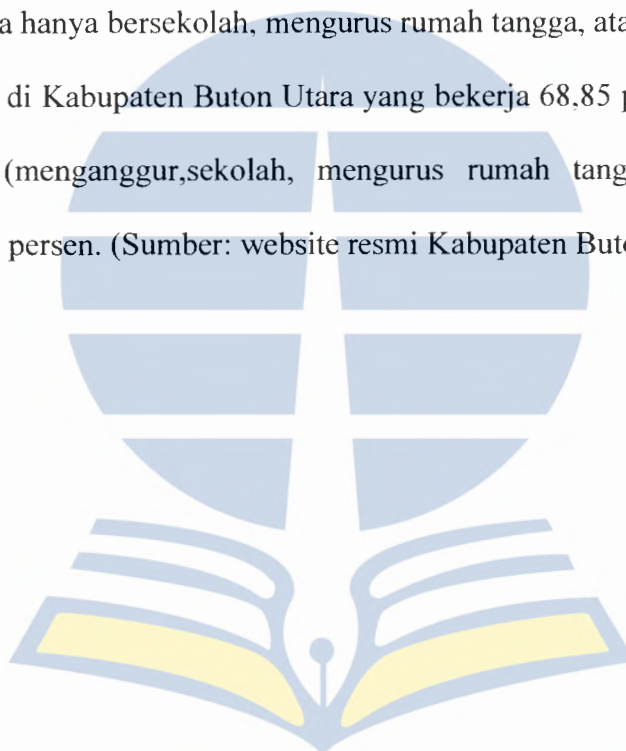
5) Angkatan Kerja

Indikator ketenagakerjaan merupakan indikator penting bagi perencanaan dan evaluasi pembangunan, baik di bidang ekonomi maupun di bidang sosial. Indikator ketenagakerjaan dapat memberikan gambaran tentang daya serap perekonomian terhadap pertumbuhan dan produktivitas tenaga kerja. Apabila perekonomian kurang dapat menyerap pertumbuhan tenaga kerja yang ada, maka akan terjadi peningkatan pengangguran yang selanjutnya dapat memicu timbulnya masalah-masalah sosial. Selain menggambarkan daya serap perekonomian terhadap pertumbuhan tenaga kerja, indikator ketenagakerjaan juga dapat menggambarkan tingkat produktivitas tenaga kerja menurut wilayah dan sektor, yang tentunya berguna bagi para investor untuk strategi investasi dan bagi pemerintah untuk pengembangan sumber daya manusia.

Menurut jenis kegiatannya, penduduk berumur 10 tahun ke atas dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

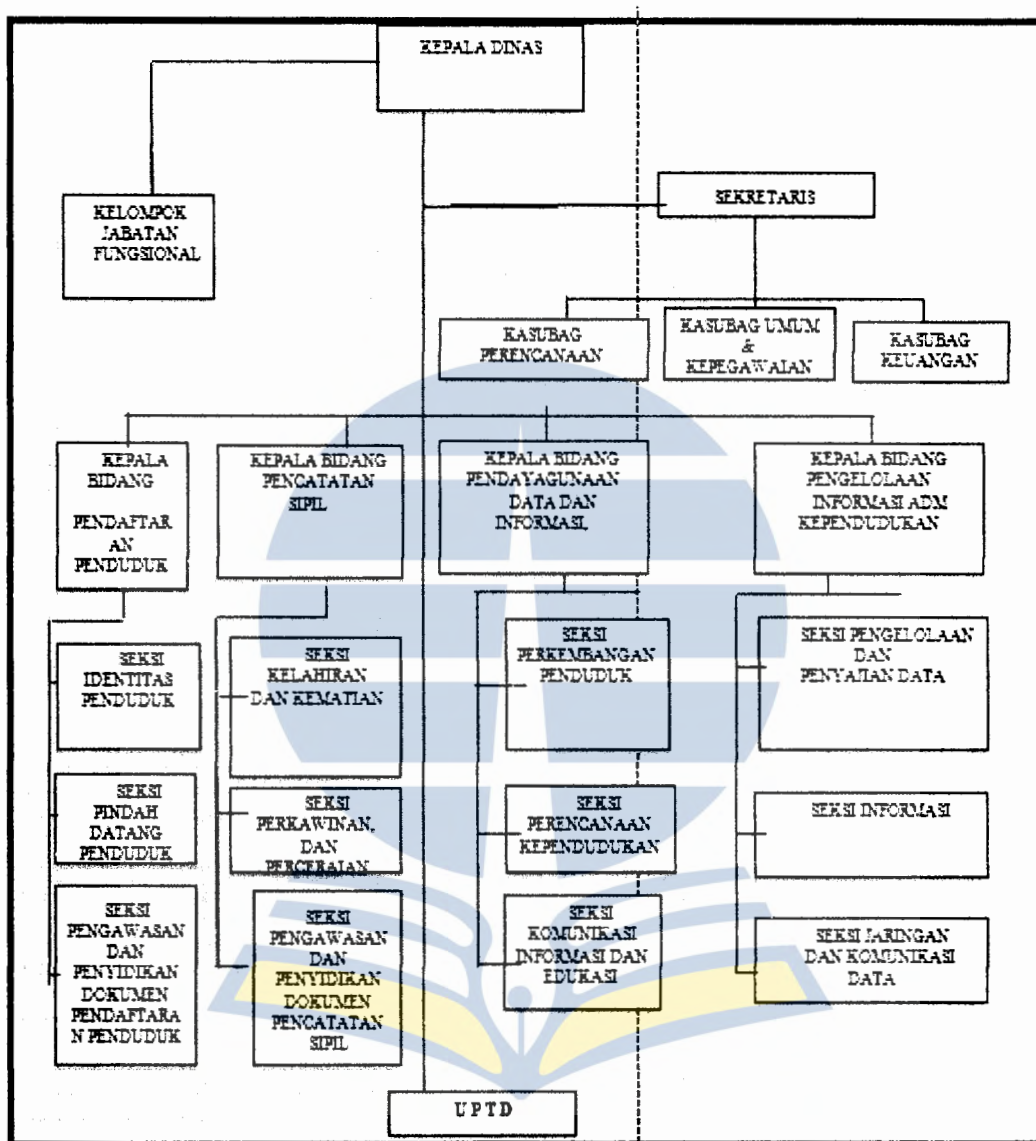
- a) Angkatan kerja adalah mereka yang berumur 10 tahun ke atas dan mempunyai pekerjaan, baik “bekerja maupun sementara tidak bekerja” karena suatu sebab, misalnya pegawai yang sedang cuti, petani yang sedang menunggu panen, dan sebagainya. Di samping itu, mereka yang tidak mempunyai pekerjaan tetapi sedang mencari pekerjaan juga termasuk dalam kelompok angkatan kerja.
- b) Bukan angkatan kerja adalah mereka yang berumur 15 tahun ke atas yang kegiatannya hanya bersekolah, mengurus rumah tangga, atau lainnya.

Angkatan kerja di Kabupaten Buton Utara yang bekerja 68,85 persen berarti yang tidak bekerja (menganggur, sekolah, mengurus rumah tangga, atau lainnya) sebanyak 31,15 persen. (Sumber: website resmi Kabupaten Buton Utara)



c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1) Struktur Organisasi



Gambar 4.1 struktur organisasi

2) Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan Otonomi Daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a) Pelaksanaan Urusan Ketata Usahaan,
- b) Pelaksanaan Urusan Bidang Kependudukan.
- c) Pelaksanaan Urusan Bidang Pencatatan Sipil.
- d) Pembinaan terhadap kelompok Jabatan fungsional.

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(a) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrative kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi Urusan Tata Usaha, Kepegawaian, Keuangan, Umum, Perlengkapan, Pengelolaan Urusan Rumah Tangga, Kehumasan, Protokol, melaksanakan Urusan Pendidikan dan Pelatihan, serta Pelayanan Administratif Teknis Fungsional. Sekretariat mempunyai fungsi :

- (1) Pengkoordinasian penyusunan rencana kegiatan tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- (2) Pelaksanaan urusan umum dan perlengkapan;
- (3) Pelaksanaan Urusan kepegawaian, Ketatalaksanaa dan hokum serta pelaksanaan urusan pendidikan dan pelatihan ;
- (4) Pengelolaan urusan keuangan, perbendaharaan dan penyusunan anggaran;
- (5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(b) Bidang Kependudukan

Bidang Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam memberikan pelayanan pendaftaran penduduk, menyusun program dan melaporkan kegiatan pendaftaran penduduk serta pelaksanaan Mutasi dan Pengendalian penduduk.

Bidang kependudukan mempunyai fungsi :

- (1) Pelaksanaan pelayanan penduduk;
- (2) Pelaksanaan pendataan identitas Penduduk;
- (3) Pelaksanaan pengendalian dan Mutasi penduduk;
- (4) Pelaksanaan penyusunan laporan tentang jumlah penduduk; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh KepalaDinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(c) Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam memberikan penyuluhan mengenai masalah Pencatatan Penduduk, Peayanan Pencatatan Penduduk, menyusun program dan melaporkan kegiatan pencatatan penduduk, pelayanan pencatatan dan penertiban terhadap kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perkawinan bagi non muslim, penertiban kutipan akta perkawinan dan perceraian non muslim, penertiban terhadap kutipan pengangkatan anak serta pencatatan dan penertiban terhadap kutipan perubahan Nama.

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- (1) Pelaksanaan pelayanan pencatatan dan penertiban terhadap kutipan akta kelahiran;
- (2) Pelaksanaan pencatatan dan penertiban terhadap kutipan akta kematian;
- (3) Pelaksanaan pencatatan dan penertiban terhadap kutipan akta perkawinan bagi non muslim;
- (4) Pelaksanaan pencatatan dan penertiban terhadap kutipan akta perceraian bagi non muslim;
- (5) Melaksanakan pencatatan dan penertiban terhadap kutipan akta pengakuan anak atau pengesahan anak;
- (6) Melakukan pencatatan dan penertiban terhadap kutipan pengangkatan anak;
- (7) Melakukan pencatatan dan penertiban terhadap kutipan perubahan nama;

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(d) Bidang Pengolahan Data, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

Bidang Pengolahan Data, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang pengumpulan, penyusunan dan pengelolaan data Statistik, melaksanakan pembinaan tenaga teknis, melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan atas penyelenggaraan tugas Dinas.

Bidang Pengolahan Data, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai fungsi:

- (1) Pelaksanaan pengumpulan, penyusunan dan pengelolaan data statistic kependudukan;
- (2) Pelaksanaan dan pengkoordinasian dalam penyelenggaraan pengumpulan, penyusunan dan pengolahan data rencana program Dinas;

(3) Pelaksanaan penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan kependudukan dan pencatatan sipil;

Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(e) Kelompok Jabatan Fungsional

Di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dibentuk Kelompok Jabatan Fungsional sesuai kebutuhan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Jumlah Tenaga Fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jenis dan jenjang Jabatan fungsional diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

B. Hasil Penelitian

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap pelanggan. Hal ini dilakukan dengan harapan bahwa informasi ini dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara dalam menyusun strategi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik

pelanggannya di masa yang akan datang. Karakteristik/identitas responden ini berdasarkan jenis kelamin digambarkan pada tabel berikut.

Tabel. 4.1
Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	21	40,38
Perempuan	31	59,62
Total	52	100

Sumber: data diolah, 2014

Berdasarkan jenis kelamin, responden ternyata didominasi oleh pegawai yang berjenis kelamin Perempuan yakni sebanyak 31 orang dengan persentase 59,62 % dan sisanya adalah responden Laki-Laki sebanyak 21 orang atau 40,38%. Jumlah responden Perempuan yang lebih banyak dibanding responden Laki-Laki merupakan faktor kebetulan karena pada saat penyebaran kuesioner, responden yang berpartisipasi lebih banyak konsumen perempuan, namun demikian perbedaan jenis kelamin dianggap tidak menimbulkan pendapat atau sudut pandang yang berbeda dalam penilaian Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara

2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas seseorang dalam melaksanakan aktivitasnya. Oleh karena itu dalam penelitian ini dipandang perlu untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir dari masing-masing responden. Responden dalam penelitian ini merupakan kombinasi dari PNS dan pegawai honorer dalam lingkup dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Buton Utara yang bertugas dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini digambarkan pada tabel berikut

Tabel. 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	PNS		Honorar	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
S1	8	15,38	13	25
D3	1	1,92	7	13,46
SLTA/SMA	3	5,77	20	38,46
Jumlah	12	23,08	40	76,92

Sumber: data diolah, 2014

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh keterangan bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh pegawai yang berstatus Honorar sebanyak 40 orang atau 76,92%. Sedangkan responden yang berstatus PNS sebanyak 12 orang atau 23,08%. Mayoritas responden yang berstatus Honorar memiliki tingkat pendidikan terakhir setara SMA yakni sebanyak 20 orang atau 38,46%, sedangkan pegawai yang memiliki tingkat pendidikan setara S1 hanya 13 orang atau 25%, sisanya memiliki tingkat pendidikan setara D3 yakni sebanyak 7 orang atau 13,46%. Responden yang berstatus PNS yang memiliki tingkat pendidikan setara S1 sebanyak 8 orang atau 15,38%, pegawai yang memiliki tingkat pendidikan setara SMA sebanyak 3 orang atau 5,77% sisanya memiliki tingkat pendidikan setara D3 yakni sebanyak 1 orang atau 1,92%.

3. Uji Instrumen Berdasarkan Pertimbangan Ahli

Sebelum dilakukan pengumpulan data, instrumen penelitian terlebih dahulu divalidasi oleh beberapa penimbang untuk menguji validitas muka dan

validitas isi instrumen tersebut. Validator penimbang yang telah memberikan penilaian terhadap instrumen dalam penelitian ini adalah:

1. Ardin, S.Pd.,M.Pd
2. Muh. Rasyid Sa'ban, S.Pd.,M.Pd
3. Dr. Ruslan, M.Pd
4. Hamalin, SH., M.Pd

Hasil penilaian penimbang selanjutnya dianalisis menggunakan SPSS 16 dengan uji Q-Cochran. Pengujian uji bertujuan untuk mengetahui validitas muka dan Validitas Isi dari instrumen penelitian.

a. Hasil Pertimbangan Validitas Angket Kualitas Sumber Daya Manusia

Hasil analisis Q-Cochran untuk menguji validitas muka dan validitas isi instrumen kualitas SDM disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Q-Cochran instrumen kualitas SDM

Validitas	Cochran's Q	Asymp. Sig
Muka	1.737	.629
Isi	4.714	.194

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 tampak bahwa nilai Asymp. Sig untuk validitas muka dan validitas isi masing-masing adalah $0,629 > \alpha = 0,05$ dan $0,194 > \alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua penimbang memiliki penilaian yang relatif sama terhadap instrumen kualitas sumber daya manusia, dengan kata lain instrumen kualitas sumber daya manusia dalam penelitian ini berdasarkan validitas muka dan validitas isi termasuk dalam kategori valid.

b. Hasil Pertimbangan Validitas Angket Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Hasil analisis Q-Cochran untuk menguji validitas muka dan validitas isi instrumen kualitas pelayanan administrasi kependudukan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Q-Cochran instrumen kualitas
Pelayanan administrasi kependudukan

Validitas	Cochran's Q	Asymp. Sig
Muka	2.000	.572
Isi	3.857	.277

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 tampak bahwa nilai Asymp. Sig untuk validitas muka dan validitas isi masing-masing adalah $0,572 > \alpha = 0,05$ dan $0,277 > \alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua penimbang memiliki penilaian yang relatif sama terhadap instrumen kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dengan kata lain instrumen kualitas sumber daya manusia dalam penelitian ini berdasarkan validitas muka dan validitas isi termasuk dalam kategori valid

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Suatu hasil penelitian tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner sehingga data yang diperoleh dari responden akan diuji kualitas datanya dengan menggunakan uji validitas butir instrumen dan uji reliabilitas instrumen.

Uji validitas butir dilakukan menggunakan rumus *korelasi product moment* dan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil uji validitas kuesioner

sebagaimana terlampir. Rekapitulasi item kuesioner hasil uji validitas terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Rekapitulasi Validitas Angket Kualitas Sumber Daya Manusia

Butir Pernyataan	Sig. (2-tailed)	Nilai alpha	Keterangan
1	.001	0,05	Valid
2	.001		Valid
3	.001		Valid
4	.001		Valid
5	.005		Valid
6	.001		Valid
7	.001		Valid
8	.001		Valid

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.5 tampak bahwa setiap butir pernyataan instrumen kualitas sumber daya manusia berada pada kategori valid yang ditunjukkan oleh nilai *Sig. (2-tailed)* untuk setiap butir pernyataan lebih kecil dari nilai alpha.

Tabel 4.6
Rekapitulasi Validitas Angket Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Butir Pernyataan	Sig. (2-tailed)	Nilai alpha	Keterangan
1	.001	0,05	Valid
2	.003		Valid
3	.016		Valid
4	.001		Valid
5	.001		Valid
6	.015		Valid
7	.001		Valid
8	.001		Valid
9	.003		Valid
10	.001		Valid
11	.018		Valid
12	.001		Valid
13	.001		Valid
14	.001		Valid
15	.009		Valid

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.6 tampak bahwa setiap butir pernyataan instrumen kualitas administrasi kependudukan berada pada kategori valid yang ditunjukkan oleh nilai *Sig. (2-tailed)* untuk setiap butir pernyataan lebih kecil dari nilai alpha.

Selain uji validitas, dalam penelitian ini juga dilakukan uji reliabilitas instrumen. Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel). Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS sehingga diperoleh hasil uji reliabilitas instrumen sebagaimana terlampir. Adapun rekapitulasi item kuesioner hasil uji reliabilitas terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen	Nilai Reliabilitas	Keterangan
Angket Kualitas SDM	0,712	Reliabel
Angket kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	0,731	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Nilai reliabilitas dari variabel Tabel 4.7 tersebut di atas memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur termasuk pada kategori berkorelasi kuat untuk tiap variabel tersebut. Uji reliabilitas ini memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur untuk tiap variabel termasuk pada kategori tinggi dan diterima. Karena setiap nilai alpha melebihi nilai cut off yaitu 0.6. Dengan demikian semua instrumen yang digunakan adalah reliabel

5. Deskripsi Kualitas Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara

Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu variabel yang berperan penting terhadap tindakan setiap orang. Seseorang yang memiliki kualitas SDM yang baik akan membimbing tindakannya kearah yang positif dan profesional. Dalam penelitian ini, penelitian melakukan pengukuran kualitas sumber daya manusia pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara berdasarkan 3 dimensi kualitas Sumber daya manusia yakni dimensi Kompetensi, Skill, dan Attitude. Hasil pengumpulan data ketiga dimensi tersebut dideskripsikan sebagai berikut.

a. Dimensi Kompetensi

Kompetensi pegawai menunjukkan kemampuan pegawai yang memiliki wawasan luas, bersifat analitis serta memiliki kebijaksanaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner untuk mengukur kualitas pegawai mengenai kompetensinya. Hasil pengukuran terhadap dimensi Kompetensi dapat dijelaskan pada Tabel berikut

Tabel 4.8

Rekapitulasi Data Dimensi Kompetensi Pegawai

No	Indikator	Skor					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
1	Wawasan	29	15	6	2	0	52
2	Analitis	18	20	12	2	0	52
3	Bijaksana	15	19	16	2	0	52
Jumlah		62	54	34	6	0	156
Persentase		39,74	34,62	21,79	3,85	0	100
Rata-Rata							4,10

Sumber: Hasil Olahan data primer

Sebaran frekuensi pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa sebanyak 62 (39,74%) pilihan responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 54 (34,62%) pilihan responden menyatakan setuju, sebanyak 34 (21,79%) pilihan responden menyatakan keraguan, dan hanya 6 (3,85%) pilihan responden yang menyatakan tidak setuju. Skor rata-rata sebesar 4,10 berada pada kategori *baik* yang berarti bahwa secara umum responden (pegawai) secara rata-rata memiliki kompetensi yang memadai.

b. Dimensi Skill

Skill pegawai menunjukkan kemampuan pegawai yang memiliki keterampilan dalam bekerja, memiliki kecepatan serta memiliki produktivitas dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner untuk mengukur kualitas pegawai mengenai skillnya. Hasil pengukuran terhadap dimensi Skill dapat dijelaskan pada Tabel berikut

Tabel 4.9

Rekapitulasi Data Dimensi Skill Pegawai

No	Indikator	Skor					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
1	keterampilan	21	19	12	0	0	52
2	Kecepatan	12	20	19	1	0	52
3	Produktivitas	22	20	9	1	0	52
Jumlah		55	59	40	2	0	156
Persentase		35,26	37,82	25,64	1,28	0	100
Rata-Rata							4,07

Sumber: Hasil Olahan data primer

Sebaran frekuensi pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki skill yang baik. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 55 (35,26%) pilihan responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 59 (37,82%) pilihan responden menyatakan setuju, sebanyak 40 (25,64%) pilihan responden yang menyatakan keraguan, dan sebanyak 2 (1,28%) pilihan responden menyatakan tidak setuju. Skor rata-rata sebesar 4,07 berada pada kategori *baik* yang berarti bahwa sebagian besar responden (pegawai) secara rata-rata memiliki skill yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

c. Dimensi Attitude

Attitude pegawai menunjukkan kualitas pegawai yang memiliki keteladanan dan kepedulian dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner untuk mengukur kualitas pegawai mengenai skillnya. Hasil pengukuran terhadap dimensi Attitude dapat dijelaskan pada Tabel berikut

Tabel 4.10
Rekapitulasi Data Dimensi Attitude Pegawai

No	Indikator	Skor					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
1	Keteladanan	20	20	12	0	0	52
2	Keperdulian	20	22	10	0	0	52
Jumlah		40	42	22	0	0	104
Persentase		38,46	40,38	21,15	0	0	100
Rata-Rata							4,17

Sumber: Hasil Olahan data primer

Sebaran frekuensi pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Attitude yang baik. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 40 (38,46%) responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 42 (40,38%) pilihan

responden menyatakan setuju dan hanya 22 (21,15%) pilihan responden yang menyatakan keraguan. Skor rata-rata sebesar 4,17 berada pada kategori *baik* yang berarti bahwa sebagian besar responden (pegawai) secara rata-rata memiliki attitude yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Hasil pengukuran setiap dimensi dalam variabel kualitas sumber daya manusia dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara mendeskripsikan kualitas yang dimiliki oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buton Utara. Adapun deskripsi yang dimaksud secara umum disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.11
Deskripsi tanggapan responden terhadap variabel
kualitas sumber daya manusia

No	Dimensi	Rata-Rata
1	Kompetensi	4,10
2	Skill	4,07
3	Attitude	4,17
Rata-Rata Total		4,12

Sumber: Hasil Olahan data primer

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas Kualitas SDM pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buton Utara berada pada kategori *baik* dengan nilai rata-rata 4,12. hal memberikan gambaran bahwa pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kualitas Sumber daya manusia yang baik untuk memberikan pelayanan yang positif kepada masyarakat terkait dengan administrasi kependudukan.

6. Deskripsi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu barometer dari kualitas suatu lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu setiap lembaga dituntut untuk

memiliki pegawai yang memiliki kapabilitas untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Dalam penelitian ini, penelitian melakukan pengukuran kualitas sumber pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara berdasarkan 4 dimensi kualitas pelayanan. Hasil pengumpulan data keempat dimensi tersebut dideskripsikan sebagai berikut.

a. Dimensi Keandalan (Reliability)

Kehandalan (Reliability) menunjukkan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang segera, akurat, dan memuaskan. Penelitian ini menggunakan 3 item kuesioner reliability untuk mengukur persepsi pegawai mengenai kehandalan. Hasil tanggapan terhadap reliability (kehandalan) dapat dijelaskan pada Tabel berikut.

Tabel 4.12

Tanggapan responden terhadap dimensi Keandalan (Reliability)

No	Indikator	Skor					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
1	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	26	18	8	0	0	52
2	Kedisiplinan petugas	24	17	11	0	0	52
3	Kejelasan tanggung jawab Petugas	23	20	8	1	0	52
Jumlah		73	55	27	1	0	156
Persentase		46,79	35,26	17,31	0,64	0	100
Rata-Rata							4,28

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Sebaran frekuensi pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kehandalan. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 73 (46,79%) pilihan responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 55 (35,26%) pilihan responden menyatakan setuju, sebanyak 27 (17,31%) pilihan responden

menyatakan keraguan dan hanya 1 (0,64%) pilihan responden yang menyatakan tidak setuju. Skor rata-rata sebesar 4,28 berada pada kategori *sangat baik* yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden (pegawai) secara rata-rata memiliki Reliability (Kehandalan)

b. Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tanggap. Dalam Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner responsiveness untuk mengukur persepsi pegawai mengenai kualitas pelayanan. Hasil tanggapan terhadap variabel daya tanggap (responsiveness) dapat dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4.13
Tanggapan responden terhadap dimensi Daya Tanggap (responsiveness)

No	Indikator	Skor					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
1	Pelayanan yang cepat	16	22	13	1	0	52
2	Pelayanan yang tepat	18	21	8	5	0	52
3	Sikap pegawai yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan	20	21	7	4	0	52
4	Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan pelanggan	22	16	11	3	0	52
Jumlah		76	80	39	13	0	208
Persentase		36,54	38,46	18,75	6,25	0	100
Rata-Rata							4,1

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Sebaran frekuensi pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki daya tanggap yang baik. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa sebanyak 76 (36,54%) pilihan responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 80

(38,46%) pilihan responden menyatakan setuju, sebanyak 39 (18,75%) pilihan responden menyatakan keraguan dan hanya 13 (6,25%) pilihan responden yang menyatakan tidak setuju. Skor rata-rata sebesar 4,1 berada pada kategori *baik* yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden (pegawai) secara rata-rata memiliki Daya Tanggap (responsiveness)

c. Dimensi Keyakinan (assurance)

Keyakinan (assurance) menunjukkan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner assurance untuk mengukur persepsi pegawai mengenai keyakinan (assurance). Hasil tanggapan terhadap assurance dapat dijelaskan pada tabel berikut ini

Tabel 4.14
Tanggapan responden terhadap dimensi Keyakinan (Assurance)

No	Indikator	Skor					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
1	Keterampilan pegawai	17	21	10	4	0	52
2	Kecermatan pegawai	12	29	8	3	0	52
3	Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat	18	26	7	1	0	52
4	Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan keyakinan masyarakat	18	24	10	0	0	52
Jumlah		65	100	35	8	0	208
Persentase		31,25	48,08	16,83	3,85	0	100
Rata-Rata							4,0

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Sebaran frekuensi pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Keyakinan (assurance) yang baik. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa sebanyak 65 (31,25%) pilihan responden menyatakan sangat

setuju, sebanyak 100 (48,08%) pilihan responden menyatakan setuju, sebanyak 35 (16,83) pilihan responden menyatakan keraguan dan hanya 8 (3,85%) pilihan responden yang menyatakan tidak setuju. Skor rata-rata sebesar 4,00 berada pada kategori *baik* yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden (pegawai) secara rata-rata memiliki Keyakinan (assurance)

d. Dimensi Perhatian (emphaty)

Perhatian (emphaty) menunjukkan pernyataan tentang kepedulian dan perhatian kepada konsumen secara individual. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner emphaty untuk mengukur persepsi pegawai mengenai perhatian yang diberikan kepada masyarakat. Hasil tanggapan terhadap perhatian (emphaty) dapat dijelaskan pada tabel berikut ini

Tabel 4.15
Tanggapan responden terhadap dimensi Perhatian (emphaty)

No	Indikator	Skor					Jumlah
		SS	S	R	TS	STS	
1	Keadilan dalam pelayanan	17	26	7	2	0	52
2	Keramahan pegawai	19	20	13	0	0	52
3	Kesopanan pegawai	17	20	14	1	0	52
4	Kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat	10	22	18	2	0	52
Jumlah		63	88	52	5	0	208
Persentase		30,29	42,31	25	2,4	0	100
Rata-Rata							4,00

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Sebaran frekuensi pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Perhatian (emphaty) yang baik. Indikasi tersebut ditunjukkan

bahwa sebanyak 63 (30, 29%) pilihan responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 88 (42,31%) pilihan responden menyatakan setuju, sebanyak 52 (25%) pilihan responden yang menyatakan keraguan, dan hanya 5 (2,4%) pilihan responden menyatakan tidak setuju. Skor rata-rata sebesar 4,00 berada pada kategori *baik* yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden (pegawai) secara rata-rata memiliki Perhatian (*emphaty*)

Hasil pengukuran setiap dimensi dalam variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan, mendeskripsikan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buton Utara. Adapun deskripsi yang dimaksud disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.16
Deskripsi tanggapan responden terhadap variabel
kualitas pelayanan administrasi kependudukan

No	Dimensi	Rata-Rata	Kategori
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,28	sangat Baik
2	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	4,10	Baik
3	Keyakinan (<i>assurance</i>)	4,00	Baik
4	Perhatian (<i>emphaty</i>)	4,00	Baik
Rata-Rata Total		4,10	Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buton Utara berada pada kategori *baik* dengan nilai rata-rata 4,10. hal memberikan gambaran bahwa pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki persepsi yang positif terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan.

7. Uji Hipotesis

a. Uji Prasyarat

Uji Hipotesis yang dilakukan diawali dengan beberapa uji prasyarat untuk data kualitas SDM dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Uji prasyarat yang dilakukan adalah uji normalitas dan uji homogenitas varians. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak sedangkan uji homogenitas varians dilakukan untuk mengetahui kehomogenan varians dari populasi. Masing-masing uji tersebut diuraikan sebagai berikut.

1) Uji normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan terhadap data Kualitas SDM dan data Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Uji tersebut dilakukan dengan uji *Shapiro-Wilk* menggunakan program *SPSS 16.0 for Windows* dengan taraf signifikansi 0,05. Output pengujian normalitas data disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.17
Uji Normalitas Data
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X	.107	52	.200*	.957	52	.060
Y	.156	52	.003	.958	52	.067

a. Lilliefors Significance Correction

*, This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.17, nilai diperoleh keterangan bahwa signifikansi untuk variabel X dan Y masing-masing 0,060 dan 0,067. Tampak pula bahwa nilai signifikansi kedua variabel lebih besar dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa sebaran data kedua variabel dalam penelitian ini memenuhi asumsi kenormalan atau berdistribusi normal.

2) Uji Homogenitas Varians

Pengujian homogenitas data dilakukan terhadap data Kualitas SDM dan data Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Uji tersebut bertujuan untuk mengetahui kehomogenan varians data. Pengujian homogenitas data dilakukan dengan uji *Levene* menggunakan program *SPSS 16.0 for Windows* dengan taraf signifikansi 0,05. Output pengujian homogenitas data disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.18
Uji Homogenitas Varians
Test of Homogeneity of Variances

VARIABEL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.418	1	102	.067

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.18, nilai signifikansinya yang diperoleh adalah 0,067. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa varians data kedua variabel dalam penelitian ini memenuhi asumsi kehomogenan.

b. Pengujian Hipotesis

Analisis yang dilakukan dalam menguji hipotesis adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS 16. Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis atau untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara. Output analisis disajikan pada tabel berikut.

Tabel. 4.19
Rekapitulasi Analisis Pengaruh Kualitas SDM terhadap
Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Variabel	Koefisien Regresi (B)	t	Sig
Kualitas Sumber Daya Manusia (X)	0,968	5,904	0,001
Konstanta		= 29,253	
R		= 0,641	
R square		= 0,411	
Adjusted R Square		= 0,399	

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai Signifikan sebesar $0.001 < \alpha = 0,05$ (5%), ini berarti hipotesis H_0 ditolak. Dengan kata lain Kualitas Sumber Daya Manusia (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.

Selanjutnya dari analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai R sebesar 0,641. Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu Kualitas Sumber Daya Manusia mempunyai keeratan hubungan dengan variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) sebesar 0,641. Pada penelitian ini, untuk mengetahui kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan besaran angka *R square*. Hasil *R square* didapat sebesar 0,411 (di peroleh dari pengkuadratan R yaitu = $0,641 \times 0,641$). Angka ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas yaitu variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) sebesar 41,1%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang

tidak ada dalam penelitian ini. Berdasarkan kategori Guilford besarnya kontribusi kualitas SDM terhadap kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berada pada kategori *sedang*.

Adapun persamaan regresi linear sederhana yang menyatakan hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buton Utara adalah $y = 29,253 + 0,968X + e$

C. Pembahasan

Sumber daya manusia merupakan sumber daya organisasi yang paling penting dibanding berbagai sumber daya organisasi lainnya, seperti modal, peralatan, teknologi, dan sebagainya. Sumber daya manusia dikatakan paling penting bagi organisasi karena hanya sumber daya manusia yang mampu menggerakkan sumber daya organisasi lainnya, sehingga kegiatan suatu organisasi dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan kata lain tidak terjadi pemborosan dalam pelaksanaan kegiatan operasional organisasi. Dengan adanya tuntutan pelayanan dari berbagai pihak, maka lembaga perlu melihat kondisi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini merupakan pemikiran yang tidak terpisah dengan seluruh komponen organisasi

Hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa Kualitas SDM pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara berada pada kategori *baik*. Hal ini memberikan gambaran bahwa persepsi para pegawai tentang dimensi kualitas SDM dianggap memiliki kemampuan dan kecakapan dalam melaksanakan tugas pelayanan dengan baik. Ditinjau dari skor

rata-rata dimensi kualitas SDM diperoleh keterangan bahwa skor rata-rata tertinggi diperoleh pada dimensi Attitude dengan rata-rata 4,17, selanjutnya berturut-turut dimensi kompetensi dan Skill dengan rata-rata masing-masing 4,10 dan 4,07. Hasil tersebut memberi keterangan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara lebih mengutamakan kualitas Attitude atau Sikap dibandingkan dengan kualitas dimensi yang lain, tetapi tidak berarti dimensi yang lain diabaikan begitu saja.

Attitude/sikap merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan karakter kepribadian pegawai. Pribadi yang baik akan menunjukkan sikap yang bersahabat, menjadi teladan serta memiliki kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara dapat dikatakan baik hal ini ditunjukkan dengan sikap pegawai yang mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, bersikap sopan, tidak emosional, berpenampilan rapi dan menarik, ramah, adanya pelayanan ekstra dan penyelesaian pelayanan yang tepat waktu.

Berkaitan dengan sikap pegawai, sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara menjelaskan bahwa: “kami selalu menginstruksikan setiap pegawai untuk bersikap sopan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam proses pelayanan”.(hasil wawancara 5 mei 2014)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dimensi sikap/attitude dipandang sebagai salah satu hal yang penting untuk diperhatikan dalam proses pelayanan. Sikap yang ditunjukkan oleh pegawai juga menjadi ditanggapi oleh salah seorang masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Beliau

mengatakan bahwa: “para pegawai menunjukkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan, mereka melayani saya dengan baik dan tidak mempersulit dalam mengurus KTP” (wawancara 7 mei 2014)

Hasil wawancara tersebut semakin memperkuat asumsi bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara memiliki kualitas sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (2001: 41) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”

Pendapat Moenir tersebut mempertegas peran dan tanggung jawab pegawai untuk dapat memberikan pelayan yang optimal kepada siapa saja tanpa melihat latar belakang sosial atau kepentingan tertentu. Atas dasar tersebut maka setiap pegawai harus bersikap baik terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Dalam organisasi publik lebih pada bagaimana memberi pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, sehingga organisasi tersebut tetap memiliki reputasi dan citra yang baik dimata masyarakat. Dari pemikiran tersebut, maka kompetensi yang dibutuhkan pada setiap level manajemen memiliki penekanan yang spesifik, kendati tidak berarti sesuatu yang berbeda dengan level lainnya. Sejalan dengan itu, dalam pengukuran kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara diarahkan untuk mengetahui sejauh mana wawasan yang dimiliki oleh pegawai,

sikap analitis dan kebijaksanaan dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan.

Secara deskriptif, kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik, hal ini didukung dengan pengetahuan pegawai mengenai persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan sehingga mereka mampu menjelaskan dengan baik kepada masyarakat. hal ini juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah seorang kepala bidang dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara yang menyatakan bahwa

“Peningkatan kompetensi pegawai merupakan salah satu prioritas kami dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, upaya tersebut sudah mulai dirasakan manfaatnya saat ini, dimana para pegawai mulai menunjukkan kualitas kompetensi yang baik” (hasil wawancara 6 mei 2014)

Hasil wawancara tersebut memberikan gambaran bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pegawai/karyawan ini tidak begitu saja muncul, tantu diperlukan perencanaan pengembangan yang matang ,komitmen Pimpinan dan seluruh unit/divisi terkait, kearah kemajuan dan daya dukung instrumen lainnya, termasuk soal rewards dan punishment. Thoha (2004) menyatakan bahwa “suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh faktor kepemimpinan”. Kondisi tersebut memperlihatkan besarnya pengaruh kebijakan pimpinan dalam menentukan kualitas organisasi melalui pemberdayaan kualitas pegawai. Upaya ke arah tersebut tentu menjadi sebuah keniscayaan, kendati dalam penerapannya tentu disesuaikan dengan kemampuan, iklim organisasi dan budaya kerja yang tengah dikembangkan.

Keterampilan (skills), yaitu kemampuan untuk menunjukkan tugas pada tingkat kriteria yang dapat diterima secara terus menerus dengan kegiatan yang

paling sedikit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara memiliki skill atau keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditunjukkan ketika mereka melakukan komunikasi dengan masyarakat, serta memiliki produktivitas dalam melakukan pelayanan dengan baik.

Gambaran tersebut juga diisyaratkan oleh sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui wawancara. Beliau mengungkapkan bahwa:

“Kualitas sumber daya manusia pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara secara umum sudah cukup memadai namun masih ada aspek-aspek lain yang masih kurang dimiliki oleh para pegawai, salah satunya kualitas kompetensi pegawai, namun dari segi skill, saya melihat mereka sangat terampil dalam mengurus administrasi dalam kantor”. (Hasil Wawancara 5 Mei 2014)

Hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara melaksanakan tugas-tugas mereka lebih mengoptimalkan skill yang mereka miliki. Hal tersebut juga didukung oleh pendapat Wirawan yang menyatakan bahwa:

“salah satu substansi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah *Skill*, ketrampilan khusus yang harus dimiliki oleh setiap aparatur khususnya menyangkut bidang pekerjaannya, termasuk penyesuaian terhadap proses perubahan”.

Seyogianya skill tersebut dibangun melalui kualitas kompetensi yang memadai serta diimplementasikan melalui sikap atau attitude yang positif maka akan tercipta suatu iklim yang baik dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas sumber daya manusia dapat menentukan kualitas pelayanan yang berujung pada terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan dan kenyamanan atas sebuah layanan publik tentunya tidak mutlak hanya dapat dimiliki oleh segelintir orang saja. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan sudah

menjadi dambaan dan harapan atas penantian warga masyarakat sebagai pengguna layanan. Sudah menjadi sebuah keharusan bagi para elit birokrasi dan aparatur pemerintah untuk terus mempelajari proses belajar sosial yang mengarah pada kualitas layanan publik sesuai dengan apa yang telah diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dalam kondisi masyarakat seperti yang diuraikan diatas, birokrasi public harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka dan tepat waktu serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Kualitas pelayanan dapat ditinjau dari 5 (lima) aspek Menurut Zeithaml V.A dan Bitner. kelima aspek tersebut merupakan dimensi kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 4 (empat) aspek untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.

Aspek kehandalan. Kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang

dijanjiikan. Nawawi dan Hadari (1990: 121) menjelaskan bahwa keterampilan, keahlian dan kemampuan harus dimiliki oleh aparatur dalam mencapai misi suatu organisasi yaitu bukan saja keterampilan teknis dalam mengisi suatu pekerjaan tetapi juga aparatur memiliki hubungan manusiawi (*human skill*) harus jelas manifestasinya sesuai dengan lapangan pekerjaan/jabatan yang memerlukannya, terutama untuk suatu pekerjaan yang banyak berkomunikasi/berinteraksi langsung dengan orang lain, baik di dalam maupun diluar organisasi.

Dalam hal pemberian pelayanan dengan segera dan memuaskan, para pegawai dinas kependudukan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, seperti yang dikemukakan oleh salah seorang masyarakat, bahwa:

“Pendataan tiap tahun para pegawai masih kurang profesional. Contohnya yang meninggal tidak dimasukkan dalam perubahan begitu juga dengan yang lahir. Alasannya tidak ada yang melapor”. (Wawancara, 7 Mei 2014).

Mengenai biaya/tarif, semua pengurusan dalam hal ini pengurusan administrasi kependudukan dan surat keterangan gratis/tanpa biaya. Pernyataan ini didukung juga dengan yang dikemukakan oleh salah seorang masyarakat, bahwa: “Semua pengurusan administrasi kependudukan dan surat keterangan gratis”. (Wawancara, 7 Mei 2014) Pelayanan pengurusan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan baik berdasarkan sesuai dengan peraturan yang ada namun perihal penilaian masyarakat yang menyatakan bahwa pegawai kurang profesional merupakan catatan yang harus dibenahi oleh dinas terkait. Sebab bagaimanapun juga, pencatatan data kependudukan harus dilakukan secara *up to date*.

Ditinjau dari kedisiplinan pegawai, menunjukkan bahwa pegawai dinas kependudukan selalu memperhatikan kedisiplinan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang masyarakat bahwa:

“Kalau masalah kedisiplinan, saya kira pegawai dinas kependudukan sangat disiplin, hal ini sesuai dengan pengalaman saya berurusan dikantor dinas kependudukan, bahwa saya selalu mendapat pelayanan” (wawancara 7 Mei 2014)

Kedisiplinan merupakan aspek yang sangat fundamental dalam menentukan kualitas kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan. Sebab dalam keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima salah satunya adalah kedisiplinan. Jika pegawai tidak disiplin, maka aktifitas pelayanan akan terhambat sehingga hampir dipastikan pelayanan masyarakat akan terhambat. Namun pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Buton Utara menunjukkan kedisiplinan yang baik. hal ini harus dipertahankan atau ditingkatkan demi untuk memberikan kepuasan prima kepada masyarakat, sebagaimana diungkapkan oleh Sinambela, (2010: 8) bahwa Kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Untuk mewujudkan kepuasan masyarakat sebagaimana diungkapkan oleh Sinambela, maka pegawai harus mengoptimalkan berbagai sumber daya yang dimiliki termasuk meningkatkan kedisiplinan.

Aspek Daya Tanggap. Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap yang diperlihatkan oleh pegawai atau petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Prosedur pelayanan yang harus dilalui setiap orang yang membutuhkan pelayanan pada instansi ini

sebenarnya cukup mudah dan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan baik oleh masyarakat yang dilayani maupun petugas yang memberikan pelayanan.

Mengenai prosedur pelayanan untuk mengurus administrasi kependudukan maupun surat keterangan tidak berbelit-belit. Tahapan-tahapan yang dilalui harus dari tingkatan paling bawah sampai pada tingkatan paling atas. Salah seorang masyarakat mengatakan, bahwa: “Prosedur pelayanan sederhana dan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Petugas juga bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan” (Wawancara, 7 Mei 2014)

Pernyataan tersebut memberikan gambaran terhadap prosedur pelayanan yang diterapkan oleh pegawai bahwa mereka melaksanakan tugas pelayanan dengan serius, berorientasi pada pemecahan masalah dengan menerapkan prinsip pelayanan yang sederhana. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (1996: 56) bahwa salah satu ciri pelayanan yang berkualitas adalah Kemudahan mendapatkan pelayanan. Hal ini memberikan penegasan bahwa prosedur pelayanan harus didesain sedemikian rupa agar memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik

Salah seorang masyarakat yang lainnya juga mengemukakan penilaiannya terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Buton utara bahwa bahwa :

“Tahapan pelayanan sederhana dan tidak berbelit-belit. Jika pak Kadis tidak ada di kantor, surat pengurusan yang mau ditandatangani dapat dititip di pegawai ataupun kita juga bisa menunggu sampai pak kadis datang”. (Wawancara, 7 Mei 2014)

Semua pengurusan administasi kependudukan prosedurnya harus mendapatkan surat pengantar dari RT/RW. Hal ini bertujuan supaya para pegawai kelurahan mengetahui betul bahwa yang meminta pelayanan adalah warga dari

kelurahannya. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh sekretaris Dinas Kependudukan, bahwa :

“Ada beberapa kriteria tentang kependudukan dalam hal ini KTP dan KK dan semua pengurusan harus ada pengantar dari RT/RW supaya dari pihak kelurahan mengetahui betul warga yang mengurus adalah warga dari kelurahan mereka misalnya dari kelurahan Lipu”. (Wawancara, 5 Mei 2014)

Berkaitan dengan penilaian atau persepsi masyarakat, petugas cukup tanggap terhadap keluhan-keluhan atau kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan. Senada dengan itu, Osborne & Gaebler, (1992) mengemukakan bahwa salah satu paradigma pelayanan publik yang direkomendasikan adalah lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah atau pejabat. Jadi konsepsi pelayanan berkualitas yang harus dibangun oleh pegawai adalah pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, bukan pelayanan yang berdasarkan pesanan.

Aspek Kemampuan. Keyakinan/Kepastian mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Dimensi kepastian atau jaminan merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan pelayanan pada sebuah organisasi.

Dalam hal sifat dapat dipercaya, para petugas dalam memberikan pelayanan telah selesai tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Proses pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara sebenarnya tidak membutuhkan waktu lama dengan kata lain hanya hitungan menit atau jam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan. Pelaksanaan pelayanan di kantor dinas Kependudukan pada

umumnya bersifat pelayanan akhir dalam proses penerbitan administrasi kependudukan setelah melalui prosedur singkat seperti pelayanan pemberian surat keterangan atau surat pengantar dari kelurahan.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, para pegawai dinas kependudukan juga selalu bersifat sopan dan ramah. Bukan hanya dalam jam kerja ataupun hanya di dalam lingkungan kantor, tetapi di luar kantor juga para pegawai menunjukkan sikap yang sama. Seperti yang dikemukakan oleh salah seorang masyarakat bahwa :

“Para petugas di dinas selalu menunjukkan sikap sopan dan ramah. Masyarakat yang datang ke sana selalu disapa terlebih dahulu. Bahkan bukan hanya di lingkup kantor dinas, kalau ketemu di jalan pasti disapa duluan”.
(Wawancara, 6 Mei 2014)

Sopan santun merupakan salah satu syarat utama terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Selain itu, secara umum para pegawai mampu memberikan kepastian dalam pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang anggota masyarakat bahwa:

“Dalam pengurusan administrasi kependudukan, para pegawai mampu meyakinkan kami bahwa surat-surat tersebut akan bisa diterbitkan, meskipun terkadang memerlukan waktu yang lama”.(wawancara 7 mei 2014)

Aspek Empati. Empati atau perhatian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam pelaksanaan pelayanan pada dasarnya lebih tertuju pada aspek manusia dalam organisasi, yaitu sikap dan perilaku yang ditampilkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Parasuraman bahwa pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki

adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan

Perhatian petugas pemberi pelayanan sebenarnya sangat diperlukan oleh masyarakat, karena seringkali ditemui warga masyarakat yang datang ke kantor dinas untuk mengurus sesuatu, namun karena mereka tidak mengetahui prosedur pelayanan sehingga sering terjadi mereka tidak melanjutkan pengurusan atau sering mempercayakan kepada orang lain untuk mengurus kepentingannya. Tidak sedikit juga masyarakat yang merasakan kejenuhan dan kebosanan dalam mengurus karena diakibatkan mereka bolak balik ke kantor dinas karena tidak mengetahui prosedur pengurusan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh salah seorang anggota masyarakat, bahwa:

“Masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui mengenai persyaratan pengurusan di kantor dinas. Seharusnya tiap dinas mensosialisasikan hal ini supaya masyarakat mengetahui, karena jangan sampai masyarakat tiba di kantor dinas barulah dijelaskan mengenai persyaratan pengurusan. Hal ini yang dapat mengakibatkan lamanya pengurusan dan kejenuhan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan maupun surat keterangan”. (Wawancara, 7 Mei 2014)

Antara aparatur pemerintah dinas kependudukan dengan warganya seharusnya tercipta suatu hubungan komunikasi baik formal maupun informal dalam suasana kekeluargaan. Hal itu penting untuk mengurangi jarak atau kesenjangan komunikasi yang seringkali membatasi diantara mereka. Selain itu, hubungan komunikasi yang baik dan lancar dapat pula melancarkan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi pelayanan pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada warga masyarakat. Dalam hubungan komunikasi juga perlu dikedepankan saling keterbukaan antar aparatur dinas dengan warga masyarakatnya.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kontribusi Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan digunakan pendekatan statistik. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $P = 0,001 < \alpha = 0,05$. Kontribusi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan mencapai 41,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan banyak ditentukan oleh variabel kualitas Sumber Daya Manusia. Dengan kata lain, untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan salah satu kebijakan yang harus dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memperbaiki kualitas sumber daya manusia. Hal ini perlu dilakukan mengingat sangat erat kaitan antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh seseorang. Orang yang cerdas akan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi sebaliknya orang yang tidak cerdas akan bekerja diluar standar kualitas. Olehnya itu, dibutuhkan suatu pengelolaan yang baik dari pimpinan untuk mengarahkan setiap pegawai agar dapat bekerja secara maksimal sesuai tupoksi masing-masing, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Sebagaimana diungkapkan oleh Simic (1998) dengan mengutip pendapat Stoner menyatakan bahwa pemimpin transformasional mendorong para pegawai untuk mengerjakan lebih dari apa yang dapat dikerjakan, meningkatkan perasaan bahwa apa yang dikerjakan adalah penting dan bernilai, dan menjadikan pegawai sampai pada prinsip bahwa kepentingan organisasi yang utama

Dalam mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang akan berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan. Diantara faktor pendukung tersebut antara lain kerjasama dan partisipasi masyarakat.

Kerjasama antar pegawai, baik antara pimpinan dan bawahan maupun antara sesama pegawai dalam suatu organisasi sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi, begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai hendaknya bekerjasama dalam menyelesaikan tugas yang diemban. Setelah penulis melakukan pengamatan langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara, kerjasama antara sesama pegawai terjalin dengan baik. Jika salah satu pegawai tidak masuk kantor, maka pegawai yang lain bersedia menggantikan tugasnya, sehingga pelayanan tidak tertunda. Seperti yang dikemukakan oleh salah seorang kepala bidang dalam lingkup dinas kependudukan, bahwa :

“Dibutuhkan kerjasama yang baik dari seluruh pegawai, serta bisa menjalin komunikasi yang baik dengan tokoh-tokoh masyarakat karena bagaimanapun juga mereka sangat berperan penting dalam masyarakat dan lebih mengetahui kondisi masyarakatnya”. (wawancara 6 mei 2014).

Pernyataan tersebut mengandung pengertian bahwa dalam proses pelayanan harus melakukan koordinasi yang baik secara internal maupun eksternal agar setiap pekerjaan dapat terdistribusi pada semua pegawai, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal. Masyarakat dapat dijadikan mitra dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Bapak Sekretaris Dinas juga memberikan pendapat yang serupa bahwa :

“Kami menerapkan kepemimpinan terbuka. Apa yang dihadapi oleh bawahan, terbuka kepada Kepala Dinas dan unsur pimpinan lainnya

supaya kami bisa memberi solusi. Seperti halnya dalam pekerjaan, kendala-kendala apa yang dihadapi oleh bawahan kami kepada masyarakat, harus kemukakan supaya bisa diberikan solusi untuk mengatasi masalah tersebut, sehingga bisa bersinergi antara tupoksi bawahan dengan tupoksi pimpinan dalam pelayanan kepada masyarakat. Jadi tiap pegawai harus saling terbuka. Terjalin suatu kerjasama yang baik. Tidak ada sekat antara pimpinan dan bawahan karena pimpinan dan bawahan merupakan satu kesatuan menjadi satu tim. Karena jika dalam satu tim ada yang tidak berproses maka suatu pekerjaan tidak dapat jalan dengan baik".(Wawancara, 5 Mei 2014).

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untuk menunjang kinerja para pegawai dalam pemberian pelayanan. Sebagaimana diungkapkan oleh Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006: 145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek. Ini menegaskan bahwa pegawai harus melakukan kerjasama dengan pihak masyarakat sebagai bagian dari aspek eksternal institusi. Tanpa adanya partisipasi dari masyarakat, para pegawai seakan bekerja dengan sia-sia. Partisipasi masyarakat dibutuhkan untuk mentaati semua aturan-aturan yang berlaku.

Peningkatan kualitas pelayanan harusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia pelayanan. Kunci keberhasilan adalah partisipasi masyarakat pengguna pelayanan dalam menentukan ragam, kualitas dan aspek penting lainnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan. Jurang pemisah antara kebutuhan para pengguna pelayanan dengan kebutuhan pengembangan kapasitas penyedia pelayanan harus dijabatani dengan komunikasi yang efektif.

Selain faktor pendukung juga terdapat beberapa faktor penghambat dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan diantaranya kedisiplinan serta ketersediaan sarana dan prasarana. Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur aparatur negara dalam

menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Para pegawai juga harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara namun kenyataan di lapangan masih ada ditemukan pegawai yang tidak menyadari akan tugas dan fungsinya tersebut sehingga seringkali timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya dan tidak jarang pula menimbulkan kekecewaan yang berlebihan pada masyarakat.

Dari hasil pengamatan penulis, masih ada ditemukan pegawai yang kurang disiplin, misalnya dalam hal jam masuk kantor. Masih ada beberapa pegawai yang datang dan pulang kantor seenaknya. Hal seperti ini dapat menghambat proses pelayanan dan mengakibatkan para pegawai tidak maksimal dalam menjalankan tugasnya. Sekretaris dinas kependudukan mengatakan bahwa :

“Upaya kami sebagai salah satu pimpinan di dinas kependudukan untuk melayani masyarakat kita fokuskan pada kedisiplinan. Kedisiplinan menunjang segala pekerjaan kita. Jadi kepala-kepala seksi di dinas kependudukan sudah terbagi tupoksi masing-masing untuk pelayanan kepada masyarakat”. (Wawancara, 5 mei 2014).

Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting dan berpengaruh dalam pelaksanaan pemberian pelayanan. Tidak bisa dipungkiri bahwa kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tidak dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin apabila sarana dan prasarana kurang memadai. Hal ini akan berakibat kurang maksimalnya kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

B. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah

1. Kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas sumber daya manusia akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
2. Besarnya kontribusi kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas SDM bukan merupakan variabel tunggal yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan, artinya masih terdapat variabel lain diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan
3. Implikasi hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Susilo (2002: 3) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuannya.
4. Secara metodologis, seluruh kegiatan utama dalam penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik. Pengumpulan data penelitian dari 52 responden tidak dapat dilaksanakan secara serentak sehingga peneliti menunggu untuk melaksanakannya secara bertahap. Hal ini disebabkan oleh aktivitas dan kesibukan para pegawai dalam melaksanakan tugas mereka.

5. Salah satu upaya praktis yang dapat dilakukan oleh pimpinan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah meningkatkan Kualitas Sumber daya Manusia para pegawai.

C. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian ini adalah

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal, pemerintah dapat memulai dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia bagi setiap pegawai melalui seminar tentang pelayanan publik, pelatihan secara berkala, melanjutkan pendidikan.
2. Setiap pegawai dalam instansi manapun, harus mengetahui dan memahami dengan baik prinsip-prinsip dasar pelayanan secara tepat agar dapat melaksanakan tugas dengan baik.
3. Mengingat pentingnya peran kualitas SDM terhadap pelayanan maka sangat diharapkan kepada pimpinan agar dalam melakukan perekrutan pegawai senantiasa memperhitungkan kualitas SDM dari calon pegawai dengan cara melakukan perekrutan secara objektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adi, Rianto. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit
- Alwi, Syafaruddin (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: BPFE
- Ariani Dorothea Wahyu. (2003). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI,
- Arisutha, Damartaji. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta
- Basir, Abdul.(1988). *Evaluasi Pendidikan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Danim, Sudarwan. (1995). *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- De Cenzo and Robbins (1996). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice hall
- Dessler, Gary. (2003). *Human Resource Management Tenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Feigenbaum A.V. (1991). *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill.
- Fuad, Noor & Gofur Ahmad. (2009). *Integrated HRD*. Jakarta : Grasindo
- Gronroos, C. (1990). *Service Management And Marketing; Managing The Moment Of Truth In Service Competition*. Lexington: Massachusetts.
- Hadari Nawawi. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko T. Hani. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogyakarta: BPFE
- Hasibuan, M. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Juran, J. M. (1962). *Quality control handbook*. New York: McGraw-Hill
- Kasmir, (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.

- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN
- Kotlet, Philip. (1994). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Prentice Hall (terjemahan)
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA_LAN Press
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Margaretha (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin. (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Mathias Robert L & Jackson John H. (2002). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. (1997). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta
- Osborne, David dan Ted Gaebler. (1996). *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector (diterjemahkan oleh Abdul Rosyid)*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian, SP. (1983). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sudarsono. (1998). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Sunyoto, Hamingpraja. (2004). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Liberty
- Susilo Martoyo. (2003). *Audit Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa, Edisi II. Cetakan ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Walpole. (1995). *Pengantar Statistika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Werther, William B. & Keith Davis. (1996). *Human Resources And Personal Management*. International Edition. McGraw-Hill, Inc., USA
- Wickramasinghe, V, and De Zoyza, N. 2007. *A Comparative Analysis Of Managerial Competency Needs Across Areas Of Functional Specialization*. Department of Management of Technology. Faculty of Engineering. University of Moratuwa, Moratuwa, Sri Lanka
- Widjaja Amin Tunggal. (1993). *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wirawan. 2008. *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Zainun, Buchari. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung
- Zeithaml, Parasuraman, Berry. (1990). *“Delivering Quality Service”*. New York: TheFree Press

Peraturan Perundang-Undangan

- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah.
- _____. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependuduka
- Kemenpan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1993 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kemenpan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Lain

- De Jesus, Maria Renata Caldas. 2006. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Kementerian Luar Negeri dan Kerjasama Republik Demokratik Timor Leste. *Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis* vol 5, no 1
- Djati, Pantja. (2005). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol 7, no 1, 48-59
- Simić, Ivana. (1998). Transformational Leadership - The Key to Successful Management of Transformational Organizational Changes. *The scientific journal FACTA UNIVERSITATIS Series: Economics and Organization*, vol 6, no 1, 49-55



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PAD DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON UTARA

Saya adalah mahasiswa Administrasi Publik Universitas Terbuka yang sedang melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara”**.

Saya berharap bantuan bapak/ibu berupa informasi yang berkaitan dengan penelitian saya. Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan hal yang sangat berharga, oleh karena itu partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner ini sangat saya hargai. Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan saya jamin kerahasiaan dan semata-mata digunakan untuk kegiatan ilmiah.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya

ASRI

CARA PENGISIAN KUESIONER

1. Berikan tanda ceklist (\surd) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :

KRITERIA PERNYATAAN

Kriteria untuk seluruh pernyataan adalah sebagai berikut:

- 5 = Sangat Setuju
- 4 = Setuju
- 3 = Ragu- ragu
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat Tidak Setuju

A. KUESIONER KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

1. Kompetensi/Pengetahuan

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1	Setujukah anda bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi publik seorang pegawai harus memiliki wawasan yang luas.					
2	Setujukah anda bahwa seorang pegawai yang bertugas memberikan pelayanan administrasi harus memiliki sifat analitis					
3	Setujukah anda bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seorang pegawai harus mengutamakan sifat kebijaksanaan					

2. Skill/ Keterampilan

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
4	Setujukah anda bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seorang pegawai harus memiliki keterampilan khusus seperti kemampuan komunikasi yang baik, mampu mengoperasikan komputer dll					
5	Setujukah anda bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seorang pegawai harus memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan					
6	Setujukah anda bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seorang pegawai harus memiliki produktivitas dalam memberikan pelayanan					

3. Attitude/ Sikap

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
7	Setujukah anda bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seorang pegawai harus memiliki sikap yang bisa keteladanan yang baik					
8	Setujukah anda bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seorang pegawai harus memiliki kepedulian terhadap persoalan masyarakat					

B. KUESIONER PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

1. Kehandalan

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1	Setujukah anda bahwa pelayanan Pegawai Dinas Dukcapil harus dilakukan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
2	Setujukah anda bahwa Pegawai Dinas Dukcapil harus mengutamakan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat					
3	Setujukah anda bahwa Pegawai Dinas Dukcapil harus mampu menjelaskan tentang prosedur atau pemberkasan yang tidak dimengerti oleh masyarakat					

2. Daya Tanggap

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
4	Setujukah anda bahwa Pegawai Dinas Dukcapil harus berusaha memberikan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat					
5	Setujukah anda bahwa Pegawai Dinas Dukcapil harus memberikan pelayanan yang tepat terhadap masyarakat					
6	Setujukah anda bahwa pegawai dinas Dukcapil harus selalu siap membantu kebutuhan masyarakat					
7	Setujukah anda bahwa pegawai dinas Dukcapil harus selalu memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan					

3. Keyakinan

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
8	Setujukah anda bahwa Pegawai Dinas Dukcapil harus memiliki kemampuan dalam mendiagnosis masalah					
9	Setujukah anda bahwa Pegawai Dinas Dukcapil harus memiliki kecermatan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat					
10	Setujukah anda bahwa pegawai Dinas Dukcapil harus memberikan keyakinan kepada masyarakat untuk meninggalkan berkasnya pada saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan					
11	Setujukah anda bahwa pegawai dinas Dukcapil harus memberikan pelayanan gratis atau pelayanan diluar jam kerja jika terjadi kesalahan penulisan/pencetakan					

4. Perhatian

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
12	Setujukan anda bahwa Pegawai Dinas Dukcapil harus memberikan keadilan dalam pelayanan administrasi kependudukan					
13	Setujukan anda bahwa pegawai Dinas Dukcapil harus ramah terhadap masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan					
14	Setujukan anda bahwa pegawai Dinas Dukcapil harus sopan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan					
15	Setujukan anda bahwa pegawai Dinas Dukcapil harus memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat					



Lampiran 2. Pedoman Wawancara

1. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu Terhadap kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Buton Utara tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan ?
2. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu Terhadap sikap analitik yang ditunjukkan oleh pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Buton Utara dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ?
3. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu Terhadap sikap kebijaksanaan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Buton Utara dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ?
4. Apakah anda selalu merasakan bahwa pegawai dinas Dukcapil kabupaten Buton Utara menunjukan sikap keandalan yang baik?
5. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu Terhadap daya tanggap yang ditunjukkan oleh pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Buton Utara dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ?
6. Apakah anda selalu merasakan bahwa pegawai dinas Dukcapil kabupaten Buton Utara dapat memberikan keyakinan terhadap masyarakat tentang proses pengurusan administrasi kependudukan?
7. Bagaimana Tanggapan Bapak/Ibu Terhadap perhatian yang diberikan oleh pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Buton Utara terhadap masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ?



Lampiran 3. Data Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

RSP	INDIKATOR DAN ITEM SOAL															JUMLAH
	KEHANDALAN			DAYA TANGGAP				KEYAKINAN				PERHATIAN				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
A	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	63
B	5	5	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4	61
C	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	61
D	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	60
E	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	60
F	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	70
G	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	70
H	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	68
I	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	50
J	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	58
K	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	49
L	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	67
M	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
N	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	67
O	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	4	2	3	45
P	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	61
Q	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	63
R	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	72
S	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	58
T	3	3	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	58
U	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	61
V	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	72
W	3	3	4	3	5	5	3	3	4	3	3	5	3	3	3	53
X	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	52
Y	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	67
Z	4	4	5	4	2	4	2	3	3	4	4	5	3	3	4	54
AA	4	4	5	2	3	3	5	3	4	4	5	2	3	3	4	54
AB	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	66
AC	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	60
AD	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	63
AE	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	61
AF	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	64
AG	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	67
AH	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	61
AI	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	57
AJ	5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	55
AK	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	3	4	2	63
AL	5	4	5	5	5	2	2	5	5	4	5	4	5	3	3	62
AM	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	61
AN	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	64
AO	5	5	4	3	3	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	60
AP	4	4	5	5	2	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	60
AQ	5	5	4	5	2	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	66
AR	5	3	4	5	2	3	5	4	2	4	5	4	4	4	5	59
AS	5	4	4	5	4	5	3	4	2	4	4	3	4	4	5	60
AT	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	67
AU	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	66
AV	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	67
AW	4	5	2	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	61
AX	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	4	2	4	5	5	61
AY	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	61
AZ	3	4	3	4	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	3	61

Lampiran 4. Data Kualitas SDM

RSP	INDIKATOR DAN ITEM SOAL								JUMLAH
	KOMPETENSI			SKILL			ATTITUDE		
	1	2	3	1	2	3	1	2	
A	5	5	4	5	4	5	5	5	38
B	5	4	4	3	3	3	4	3	29
C	3	3	3	4	5	4	4	4	30
D	4	4	3	4	3	4	5	4	31
E	4	5	4	5	4	4	4	4	34
F	4	5	4	3	4	4	4	4	32
G	5	5	5	3	5	5	4	4	36
H	5	4	5	5	3	5	5	5	37
I	4	4	3	5	4	4	3	4	31
J	4	3	4	5	5	5	5	5	36
K	3	2	3	4	3	5	3	3	26
L	5	4	4	3	5	4	5	4	34
M	5	4	3	5	4	5	3	4	33
N	5	5	3	5	3	5	5	4	35
O	2	3	5	3	3	3	3	3	25
P	5	5	4	5	3	4	5	5	36
Q	4	4	2	5	4	4	3	4	30
R	5	5	4	5	5	5	5	5	39
S	3	3	4	3	4	4	3	5	29
T	5	4	4	4	3	4	4	4	32
U	5	5	5	5	4	5	4	4	37
V	5	4	5	5	4	5	5	3	36
W	3	3	4	3	3	3	3	4	26
X	2	3	3	3	3	3	4	3	24
Y	4	5	5	5	5	5	4	5	38
Z	3	3	3	3	3	4	4	3	26
AA	3	2	3	3	4	4	3	5	27
AB	5	5	4	5	4	3	4	3	33
AC	5	5	5	5	4	5	5	5	39
AD	5	3	4	3	4	5	5	4	33
AE	4	4	3	4	4	4	4	5	32
AF	4	5	3	4	3	3	4	5	31
AG	4	4	4	5	5	5	5	5	37
AH	4	5	4	5	4	4	4	5	35
AI	4	3	3	4	4	2	4	4	28
AJ	5	5	2	4	3	5	3	4	31
AK	5	3	5	5	5	4	3	3	33
AL	5	4	5	5	2	4	4	5	34
AM	5	4	5	4	5	5	3	4	35
AN	5	5	3	4	5	5	5	4	36
AO	5	5	5	3	5	4	5	5	37
AP	5	5	5	5	3	4	4	5	36
AQ	4	4	3	4	3	5	5	4	32
AR	5	4	5	4	3	5	5	4	35
AS	5	4	5	4	5	3	3	4	33
AT	5	4	4	4	3	3	4	4	31
AU	5	5	5	4	4	5	5	3	36
AV	5	3	4	4	4	3	4	3	30
AW	5	4	4	5	3	5	5	5	36
AX	5	4	4	4	3	4	5	5	34
AY	4	3	3	4	4	5	5	5	33
AZ	4	4	3	4	4	4	4	5	32

Lampiran 5. Lembar Pertimbangan

Kepada Yth.: Bapak/Ibu Penimbang

Sehubungan dengan rencana pengukuran kualitas sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan publik pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Buton Utara, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk melakukan pertimbangan terhadap instrumen yang akan saya gunakan, dengan cara mengisi tabel yang telah disediakan (terlampir) untuk mengetahui validitas muka dan validitas isi instrumen tersebut.

a. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

➤ Validasi Muka :

Untuk setiap butir pernyataan, bubuhkan angka 1 pada tabel di halaman berikutnya, jika bapak/Ibu menganggap pernyataan tersebut telah memenuhi Kejelasan dari segi bahasa/redaksional. Bubuhkan angka 0, jika tidak sesuai. Kemudian berikan komentar sekaligus saran/perbaikan pada kolom yang telah disediakan.

➤ Validasi Isi

Untuk setiap butir soal, bubuhkan angka 1 jika telah sesuai dengan Indikator Variabel (kisi-kisi instrumen terlampir). Bubuhkan angka 0, jika tidak sesuai dan berikan komentar dan saran/perbaikan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

➤ Validasi Muka :

Untuk setiap butir pernyataan, bubuhkan angka 1 pada tabel di halaman berikutnya, jika bapak/Ibu menganggap soal tersebut telah memenuhi Kejelasan dari segi bahasa/redaksional dan Bubuhkan angka 0, jika tidak

sesuai. Kemudian berikan komentar sekaligus saran/perbaikan pada kolom yang telah disediakan.

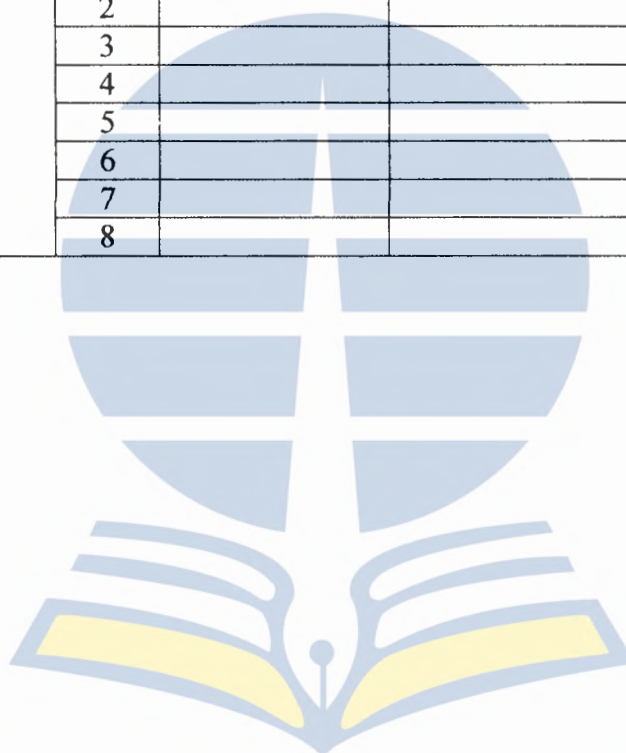
➤ Validasi Isi

Untuk setiap butir pernyataan, bubuhkan angka 1 jika telah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik (terlampir pada kisi-kisi instrumen) dan Bubuhkan angka 0, jika tidak sesuai dengan indikator kemudian berikan komentar dan saran/perbaikan.



1. Angket Kualitas Sumber Daya Manusia

Validasi	No. Soal	Hasil Pertimbangan	Komentar dan saran/Perbaikan
Muka	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
Isi	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		



2. Angket Kualitas Pelayanan Publik

Validasi	No. Item	Hasil Pertimbangan	Komentar dan saran/Perbaikan
Muka	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		

Validasi	No. Item	Hasil Pertimbangan	Komentar dan saran/Perbaikan
Isi	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		

Kulisusu,
Validator

2014

(.....)

Lampiran 6. Hasil Pertimbangan Validitas Angket Kualitas Sumber Daya Manusia

a. Validitas Muka

No soal	Penimbang			
	I	II	III	IV
1	0	0	0	1
2	1	1	0	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	0	1
6	1	0	1	0
7	0	1	1	1
8	1	0	1	1

Test Statistics

N	8
Cochran's Q	1.737 ^a
df	3
Asymp. Sig.	.629

a. 0 is treated as a success.

b. Validitas Isi

No soal	Penimbang			
	I	II	III	IV
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
4	1	0	1	1
5	1	1	1	1
6	1	0	1	0
7	1	1	1	1
8	1	1	1	1

Test Statistics

N	8
Cochran's Q	4.714 ^a
df	3
Asymp. Sig.	.194

a. 1 is treated as a success.



Lampiran 7. Hasil Pertimbangan Validitas Angket Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

a. Validitas Muka

No pernyataan	Penimbang			
	I	II	III	IV
1	1	1	1	1
2	1	1	1	0
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	1
6	1	1	1	1
7	1	1	0	1
8	1	1	1	1
9	1	1	1	1
10	1	1	1	1
11	1	1	1	1
12	1	1	1	1
13	1	1	0	1
14	1	0	1	1
15	1	1	1	1

Test Statistics

N	15
Cochran's Q	2.000 ^a
df	3
Asymp. Sig.	.572

a. 1 is treated as a success.

b. Validitas Isi

No pernyataan	Penimbang			
	I	II	III	IV
1	1	1	1	1
2	1	1	0	0
3	0	1	1	1
4	1	1	0	1
5	1	1	1	1
6	1	0	1	1
7	1	1	1	1
8	1	1	1	0
9	1	1	0	1
10	1	1	1	1
11	1	1	0	1
12	1	1	1	1
13	1	1	0	1
14	1	0	1	1
15	1	1	1	1

Test Statistics

N	15
Cochran's Q	3.857 ^a
df	3
Asymp. Sig.	.277

a. 1 is treated as a success.

Penimbang Instrumen:

1. Ardin, S.Pd., M.Pd.
2. Muh. Rasyid Sa'ban, S.Pd.,M.Pd
3. Dr. Ruslam, M.Pd
4. Hamalin, SH., M.Pd

Lampiran 8. Output SPSS

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Sumber Daya Manusia

		Correlations								
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	TOTAL
B1	Pearson Correlation	1	.575**	.371**	.407**	.123	.320	.393**	.137	.733**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.003	.383	.021	.004	.334	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B2	Pearson Correlation	.575**	1	.241	.395**	.094	.244	.342	.264	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000		.086	.004	.508	.082	.013	.059	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B3	Pearson Correlation	.371**	.241	1	.111	.171	.114	.168	.029	.496**
	Sig. (2-tailed)	.007	.086		.433	.226	.419	.235	.837	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B4	Pearson Correlation	.407**	.395**	.111	1	.048	.346	.181	.278	.595**
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.433		.735	.012	.200	.046	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B5	Pearson Correlation	.123	.094	.171	.048	1	.209	.012	.089	.380**
	Sig. (2-tailed)	.383	.508	.226	.735		.137	.933	.530	.005
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B6	Pearson Correlation	.320	.244	.114	.346	.209	1	.388**	.260	.619**
	Sig. (2-tailed)	.021	.082	.419	.012	.137		.004	.062	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B7	Pearson Correlation	.393**	.342	.168	.181	.012	.388**	1	.288	.594**
	Sig. (2-tailed)	.004	.013	.235	.200	.933	.004		.038	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B8	Pearson Correlation	.137	.264	.029	.278	.089	.260	.288	1	.490**
	Sig. (2-tailed)	.334	.059	.837	.046	.530	.062	.038		.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
TOTAL	Pearson Correlation	.733**	.694**	.496**	.595**	.380**	.619**	.594**	.490**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	8

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Correlations

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	TOT
B1 Pearson Correlation	1	.387**	.152	.418**	.084	.066	.121	.415**	.124	.539**	.082	.167	.370**	.117	.334*	.615**
B1 Sig. (2-tailed)		.005	.283	.002	.554	.642	.391	.002	.381	.000	.564	.237	.007	.408	.015	.000
B1 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B2 Pearson Correlation	.387**	1	.087	-.070	-.105	.129	-.007	.332*	.267	.296*	-.034	.143	.396**	.023	.062	.407**
B2 Sig. (2-tailed)	.005		.541	.624	.460	.361	.963	.016	.056	.033	.809	.313	.004	.874	.665	.003
B2 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B3 Pearson Correlation	.152	.087	1	.209	-.131	.293*	.100	.034	.079	.127	.240	-.016	-.016	.203	.000	.332*
B3 Sig. (2-tailed)	.283	.541		.138	.355	.035	.482	.812	.580	.369	.086	.911	.911	.150	1.000	.016
B3 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B4 Pearson Correlation	.418**	-.070	.209	1	.103	-.056	.154	.133	.001	.260	.298*	.152	.121	.264	.098	.434**
B4 Sig. (2-tailed)	.002	.624	.138		.469	.693	.275	.346	.993	.063	.032	.282	.393	.058	.491	.001
B4 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B5 Pearson Correlation	.084	-.105	-.131	.103	1	.090	.133	.472**	.104	.253	.028	.290*	.184	.249	.026	.431**
B5 Sig. (2-tailed)	.554	.460	.355	.469		.524	.349	.000	.461	.070	.841	.037	.191	.075	.857	.001
B5 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B6 Pearson Correlation	.066	.129	.293*	-.056	.090	1	.104	-.045	-.022	.004	-.141	.203	.176	.231	.164	.335*
B6 Sig. (2-tailed)	.642	.361	.035	.693	.524		.464	.754	.877	.978	.317	.148	.212	.100	.246	.015
B6 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B7 Pearson Correlation	.121	-.007	.100	.154	.133	.104	1	.071	.138	.204	.412**	.118	.065	.302*	.212	.465**
B7 Sig. (2-tailed)	.391	.963	.482	.275	.349	.464		.618	.330	.147	.002	.403	.648	.030	.131	.001
B7 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B8 Pearson Correlation	.415**	.332*	.034	.133	.472**	-.045	.071	1	.134	.384**	.211	.276*	.521**	.026	.073	.591**
B8 Sig. (2-tailed)	.002	.016	.812	.346	.000	.754	.618		.344	.005	.133	.048	.000	.853	.606	.000
B8 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B9 Pearson Correlation	.124	.267	.079	.001	.104	-.022	.138	.134	1	.282*	.079	.229	.387**	.061	.017	.406**
B9 Sig. (2-tailed)	.381	.056	.580	.993	.461	.877	.330	.344		.043	.578	.103	.005	.667	.907	.003
B9 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B10 Pearson Correlation	.539**	.296*	.127	.260	.253	.004	.204	.384**	.282*	1	.096	.169	.340*	.317*	.135	.624**
B10 Sig. (2-tailed)	.000	.033	.369	.063	.070	.978	.147	.005	.043		.496	.230	.014	.022	.340	.000
B10 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B11 Pearson Correlation	.082	-.034	.240	.298*	.028	-.141	.412**	.211	.079	.096	1	.072	.175	.028	-.206	.327*
B11 Sig. (2-tailed)	.564	.809	.086	.032	.841	.317	.002	.133	.578	.496		.613	.214	.846	.142	.018
B11 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B12 Pearson Correlation	.167	.143	-.016	.152	.290*	.203	.118	.276*	.229	.169	.072	1	.201	.148	-.081	.447**
B12 Sig. (2-tailed)	.237	.313	.911	.282	.037	.148	.403	.048	.103	.230	.613		.152	.296	.568	.001
B12 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B13 Pearson Correlation	.370**	.396**	-.016	.121	.184	.176	.065	.521**	.387**	.340*	.175	.201	1	.208	.353*	.642**
B13 Sig. (2-tailed)	.007	.004	.911	.393	.191	.212	.648	.000	.005	.014	.214	.152		.139	.010	.000
B13 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B14 Pearson Correlation	.117	.023	.203	.264	.249	.231	.302*	.026	.061	.317*	.028	.148	.208	1	.271	.505**
B14 Sig. (2-tailed)	.408	.874	.150	.058	.075	.100	.030	.853	.667	.022	.846	.296	.139		.052	.000
B14 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
B15 Pearson Correlation	.334*	.062	.000	.098	.026	.164	.212	.073	.017	.135	-.206	-.081	.353*	.271	1	.357**
B15 Sig. (2-tailed)	.015	.665	1.000	.491	.857	.246	.131	.606	.907	.340	.142	.568	.010	.052		.009
B15 N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
TOT Pearson Correlation	.615**	.407**	.332*	.434**	.431**	.335*	.465**	.591**	.406**	.624**	.327*	.447**	.642**	.505**	.357**	1
TOT Sig. (2-tailed)	.000	.003	.016	.001	.001	.015	.001	.000	.003	.000	.018	.001	.000	.000	.009	
TOT N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2 tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	15

3. Hasil Uji Normalitas Data**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X	52	50.0%	52	50.0%	104	100.0%
Y	52	50.0%	52	50.0%	104	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X	Mean	32.8654	.51890	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	31.8237	
		Upper Bound	33.9071	
	5% Trimmed Mean	32.9829		
	Median	33.0000		
	Variance	14.001		
	Std. Deviation	3.74181		
	Minimum	24.00		
	Maximum	39.00		
	Range	15.00		
	Interquartile Range	5.00		
	Skewness	-.540	.330	
	Kurtosis	-.329	.650	
Y	Mean	61.3462	.78393	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	59.7724	
		Upper Bound	62.9200	
	5% Trimmed Mean	61.5385		
	Median	61.0000		
	Variance	31.956		
	Std. Deviation	5.65299		

Minimum	45.00	
Maximum	72.00	
Range	27.00	
Interquartile Range	6.75	
Skewness	-.556	.330
Kurtosis	.671	.650

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X	.107	52	.200*	.957	52	.060
Y	.156	52	.003	.958	52	.067

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

4. Hasil Uji Homogenitas Data

Test of Homogeneity of Variances

VARIABEL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.418	1	102	.067

5. Hasil Analisis Regresi Linear

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.411	.399	4.38238

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	669.506	1	669.506	34.861	.000 ^a
	Residual	960.263	50	19.205		
	Total	1629.769	51			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.523	5.424		5.443	.000
	X	.968	.164	.641	5.904	.000

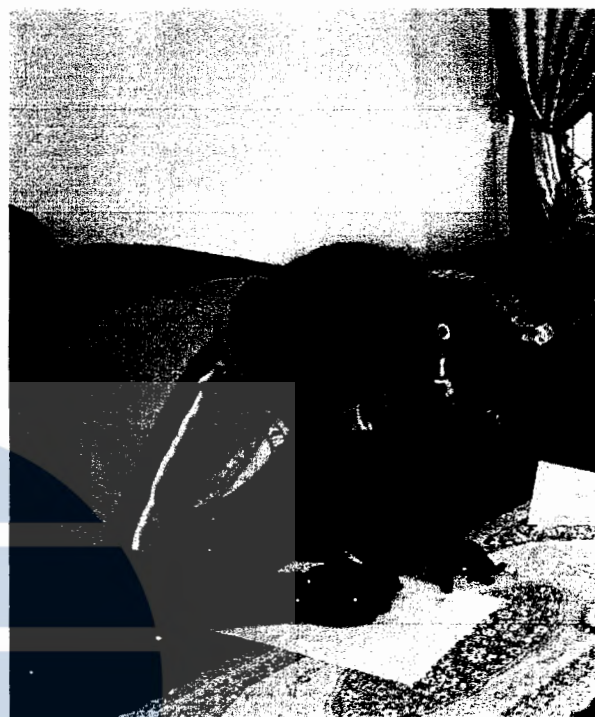
a. Dependent Variable: Y



Dokumentasi Penelitian



Pegawai/Responden sedang mengisi Kuesioner



Pegawai/Responden sedang mengisi Kuesioner



Pegawai/Responden sedang mengisi Kuesioner



Wawancara Peneliti dengan Informan

PEMERINTAH KABUPATEN BUTON UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jl.....No.....Telp. Kode Pos 93672
BURANGA

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 045.2/85.9

Menunjuk surat Kepala Badan Kesbang dan Politik kab. Buton Utara, nomor : 045.2/178 tanggal 22 April 2014, tentang permohonan izin Penelitian yang ditujukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka bersama ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan Rekomendasi Kepada :

N a m a : A S R I
Nomor : 018418053
Program Studi : Magister Administrasi Publik (MAP)
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON UTARA.
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.
Waktu Penelitian : Maret s.d. Juni 2014

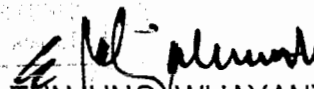
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada perinsipnya akami telah menyetujui kegiatan dimaksud dengan hasil sebagai berikut :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati Perundang-Undangan yang berlaku;
2. Tidak mengadakan kegiatan lain, yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Setiap kegiatan di lapangan, pihak peneliti senantiasa berkoordinasi dengan pemerintah setempat.

Demikian rekomendasi ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Buranga, 9 Juni 2014

a.n. Kepala Dinas Kependudukan dan
 Pencatatan Sipil Kab. Buton Utara
 Sekretaris


TUNJUNG WIJAYANTO
 NIP. 19610412 198102 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN BUTON UTARA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. No. Tlp.....
BURANGA

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 045.2/ITB

Menujuk Surat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Terbuka Nomor: 135/UN31.48/LL/2014 Perihal Permohonan Izin Penelitian yang ditujukan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, maka bersama ini Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik memberikan Rekomendasi Kepada:

Nama : ASRI
 Nomor : 018418053
 Program Studi : Magister Administrasi Publik (MAP)
 Judul Penelitian : "PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON UTARA"
 Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.
 Waktu penelitian : Maret s/d Juni 2014

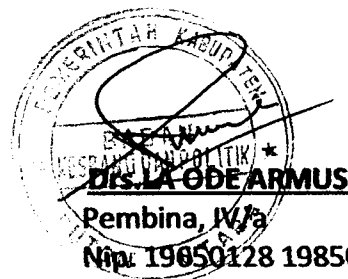
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati Perundang-undangan yang berlaku;
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula;
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat;
4. Setelah selesai melaksanakan kegiatan/penelitian agar menyampaikan laporan tertulis kepada Bupati Buton Utara Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buton Utara.

Kepada semua pihak diharapkan bantuannya untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan penelitian yang dimaksud.

Demikian kami sampaikan untuk dijadikan bahan sebagaimana mestinya.

Buranga, 22 April 2014
 a.n. Kepala Badan Kesbang dan Politik
 Kabupaten Buton Utara
 Sekretaris,



Tembusan :

1. Bupati Buton Utara (sebagai laporan) di Buranga;
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Buton Utara di Buranga;
3. Mahasiswa Yang bersangkutan;
4. Arsip

RIWAYAT HIDUP

- Nama : **Asri**
- NIM : 018418053
- Program Studi : Administrasi Publik
- Tempat/ Tanggal Lahir : Mata, 31 Desember 1962
- Nama bapak : La Ondau
- Nama Ibu : Wd Mazya
- Anak ke : 1 dari 5 orang bersaudara
- Nama Istri : Rutima
- Nama Anak : 1. Muh Astiar Ramadhan
2. Muh. Asrul Rajab
3. Rahmad Agil Saputra
4. Riska Sri Wulandari
- Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SD pada tahun 1975
2. Lulus SMP di SMPN Ereke pada tahun 1979
3. Lulus SMA di SMA Bau-Bau pada tahun 1982
4. Lulus Sarjana di Unhalu pada tahun 1988
- Riwayat Pekerjaan : 1. Tahun 1989 s/d 1998 sebagai guru di SMA Negeri Ereke
2. Tahun 1999 s/d 2001 sebagai Kepala SMPN Bonegunu
3. Tahun 2000 s/d 2006 sebagai kepala SMAN 1 Kulisusu
4. Tahun 2007 s/d 2008 sebagai STAF Ahli Bupati Bidang SDM
5. Tahun 2009 s/d 2014 sebagai Sekretaris DPRD Buton Utara