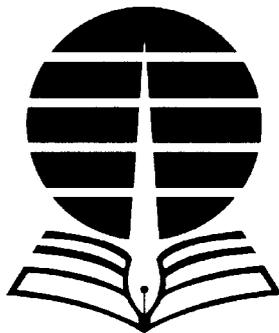


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KOMPETENSI DAN PERILAKU APARATUR
SIPIIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KARTU TANDA PENDUDUK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KABUPATEN ACEH UTARA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

BAKHTIAR

NIM. 501473283

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

ABSTRACT

**EFFECT OF COMPETENCE AND BEHAVIOR OF CIVIL
STATE APPARATUS FOR QUALITY OF SERVICE CARD OF
POPULATION ON POPULATION AND CIVIL REGISTRY
OFFICE DISTRICT NORTH ACEH**

Bakhtiar
501473283

*Graduate Studies Program
Indonesia Open University*

The purpose of this study was to analyze the effect of competence and behavior of its personnel to service quality ID cards in the Department of Population and Civil Registration North Aceh District. The formulation of the research problem is (1). Is there any influence on the quality of service KTP competence in the Department of Population and Civil Registration North Aceh District ?. (2). Are there behavioral effects on service quality ID cards in the Department of Population and Civil Registration North Aceh District ?. (3). Is there any effect of competence and behavior to service quality ID cards in the Department of Population and Civil Registration North Aceh District. While the research hypothesis (1). There is the influence of competency to service quality ID cards in the Department of Population and Civil Registration North Aceh District ?. (2). There is a behavioral influence on service quality ID cards in the Department of Population and Civil Registration North Aceh District ?. (3). There is the influence of competence and behavior to service quality ID cards in the Department of Population and Civil Registration North Aceh District. The method used is quantitative research by taking samples. The questionnaire was prepared based on the operationalization of variables then tested the validity and reliability. Hypothesis testing using multiple regression analysis with a tool banatu SPSS version 18.0. The results showed a significant positive influences of the employees' competence to quality public services in particular ID card service in the Department of Population and Civil Registration Aceh Utara.. Terdapat and a significant positive influence employee behavior on the quality of public services, especially services ID³ card at the Department of Population and Civil Registration Aceh north .. simultaneously there is positive and significant competency and employee behavior to quality public services in particular ID card service in the Department of Population and Civil Registration north Aceh District by 89%. While the remaining 11% is explained by residual variables or other variables not studied (epsilon) in this study.

Keywords: competence, behavior and quality of service

ABSTRAK

**PENGARUH KOMPETENSI DAN PERILAKU APARATUR
SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU
TANDA PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH UTARA**

Bakhtiar
501473283

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Adapun rumusan masalah penelitian adalah (1). Adakah pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?. (2). Adakah pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?. (3). Adakah pengaruh kompetensi dan perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Sedangkan hipotesis penelitian (1). Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?. (2). Terdapat pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?. (3). Terdapat pengaruh kompetensi dan perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan mengambil sampel penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan operasionalisasi variabel kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi ganda dengan alat bantu SPSS versi 18.0.

Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara..Terdapat pengaruh positif dan signifikan perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi dan perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara sebesar 89%. Sedangkan sisanya 11% dijelaskan oleh variabel residualnya atau variabel lain yang tidak diteliti (epsilon) dalam penelitian ini.

Kata Kunci : kompetensi, perilaku dan kualitas pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “PENGARUH KOMPETENSI DAN PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH UTARA” adalah hasil karya saya sendiri, dan 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

Banda Aceh, 12 Januari 2017

Yang menyatakan,



(Bakhtiar)

NIM: 501473283

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

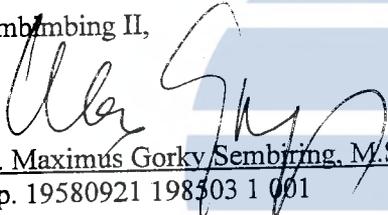
PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **PENGARUH KOMPETENSI DAN PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH UTARA.**

Penyusun TAPM : Bakhtiar
NIM : 501473283
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)
Hari/Tanggal : Kamis 28 September 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,


Dr. Maximus Gorky Sembiring, M.Sc
Nip. 19580921 198303 1 001

Pembimbing I,

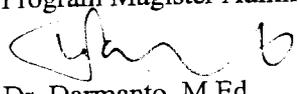

Prof. Dr. Monang Sitorus, M.Si
NIK. 1121001

Penguji Ahli

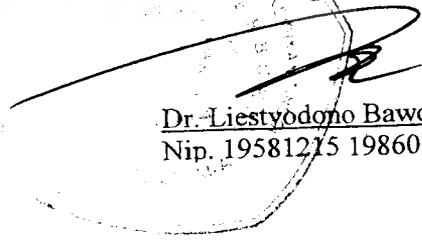

Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu,
Program Magister Administrasi Publik


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

Direktur Program Pascasarjana,


Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si
Nip. 19581215 198601 1 009

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PENGESAHAN

NAMA : Bakhtiar
NIM : 501473283
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik
JUDUL TESIS : **PENGARUH KOMPETENSI DAN PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH UTARA.**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Kamis 28 September 2017

Waktu : Pukul 11:00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji :

Dr. Darmanto, M.Ed :

Penguji Ahli :

Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A :

Pembimbing I :

Prof. Dr. Monang Sitorus, M.Si :

Pembimbing II :

Dr. Maximus Gorky Sembiring, M.Sc:

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

RIWAYAT HIDUP

Nama : Bakhtiar

Nim : 501473283

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Tempat /Tanggal Lahir : Hagu Selatan, 13 Oktober 1962

Riwayat Pendidikan :

- SD Negeri Lhokseumawe Tahun 1975
- SLTP Negeri Krueng Geukueh Tahun 1979
- SMA Negeri Lhokseumawe Tahun 1982
- UMA Medan Jurusan Hukum Adm. Negara
Tahun 1990

Riwayat Pekerjaan :

- Kaur Pemerintahan pada Kantor Camat Meurah Mulia Tahun 1991
- Kasubsi Pemerintahan Umum/Desa pada Kantor Camat Meurah Mulia Tahun 1995
- Kasi PMD pada Kantor Camat Matang Kuli Tahun 1998
- Kasi Ketentraman dan Ketertiban pada Kantor Camat Tanah Pasir Tahun 2001
- Kasi Pembangunan pada Kantor Camat Meurah Mulia Tahun 2003
- Sekcam pada Kantor Camat Geureudong Pase Tahun 2007
- Camat Meurah Mulia Tahun 2008
- Camat Banda Baro Tahun 2013
- PEMKO Lhokseumawe Tahun 2015

Banda Aceh, 12 Januari 2017

Bakhtiar
NIM: 501473283

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia-Nya maka tesis ini dapat tersusun dalam melengkapi tugas akhir untuk menyelesaikan Program Pascasarjana pada Universitas Terbuka di Jakarta, yang membahas mengenai Judul : “Pengaruh Kompetensi Dan Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara”.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan tesis ini, masih terdapat banyak kekurangan baik susunan maupun tata bahasanya. Oleh karena itu demi perbaikan tesis ini di masa yang akan datang, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan ini tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Monang Sitorus, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Maximus Gorky Sembiring, M.Sc, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penulisan tesis ini.
2. Ibu Suciati, M.Sc. Ph.D, selaku Direktur Progam Pascasarjana di Universitas Terbuka di Jakarta, yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam penyusunan.

3. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Terbuka di Banda Aceh yang telah banyak memberikan ilmu pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh staf karyawan dan karyawan Universitas Terbuka di Banda Aceh yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi.
5. Kepada Istri serta anak-anakku tercinta yang banyak memberikan motivasi, pengertian serta do'a dalam penyelesaian tesis.
6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik bantuan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini pada waktunya.

Pada akhirnya penulis berharap semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat dengan baik bagi penulis sendiri maupun bagi para peneliti lanjutan yang memerlukan sebagai literatur atau bahan referensi.

Banda Aceh, 12 Januari 2017

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract.....	ii
Abstrak.....	iii
Lembaran Persetujuan.....	iv
Lembaran Pengesahan.....	v
Lembaran Pernyataan.....	vi
Lembaran Layak Uji.....	vii
Riwayat Hidup.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
1. Kompetensi.....	10
2. Perilaku Aparatur Sipil Negara.....	23
3. Pelayanan Publik.....	23

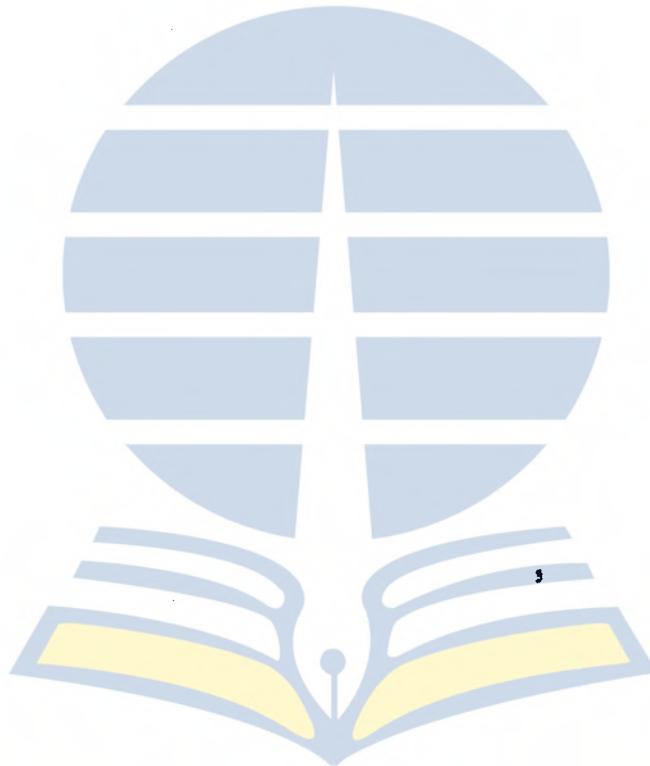
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Berpikir.....	47
D. Operasionalisasi Variabel.....	51
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Desai Penelitian.....	57
B. Populasi dan Sampel.....	58
C. Instrumen Penelitian.....	59
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	60
E. Metode Analisa Data.....	60
F. Jadwal Penelitian.....	68
BAB IV : HASIL PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	70
B. Hasil.....	72
C. Pembahasan.....	108
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian.....	130
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	134
LAMPIRAN 3 Hasil SPSS Tabel Frekwensi.....	143
LAMPIRAN 4 Data Responden Untuk Menguji Hipotesisi.....	152
LAMPIRAN 5 Hasil Outputs SPSS.....	161

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Pendidikan Terakhir Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara	3
2.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian	54
3.1. Pilihan Jawaban Variabel Independen Dan Dependen	59
3.2. Jadwal Penelitian Tahun 2015-2016	67
4.1. Distribusi Aparatur Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.2. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan	70
4.3. Distribusi Masa Kerja ASN	71
4.4. Uji Validitas Variabel Motivasi (X_1)	73
4.5. Uji Validitas Variabel Kemampuan Kerja (X_2)	75
4.6. Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik (Y)	78
4.7. Uji Reliabilitas Variabel Motivasi (X_1)	79
4.8. Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan Kerja (X_2)	79
4.9. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Publik (Y)	80
4.10. Uji Normalitas	82
4.11. Hasil Uji Multikolinearitas	86
4.12. Uji Autokorelasi Variabel X terhadap Variabel Y	87
4.13. Kriteria Tanggapan Responden	89
4.14. Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Kompetensi.....	90
4.15. Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Perilaku	91
4.16. Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan KTP.....	92
4.17. Analisis Koefisien Determinasi	94
4.18. Analisis Regresi Linear Berganda	95
4.19. Hasil Uji Secara Simultan (Uji sig F)	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Berpikir	49
4.1. Normal P-P Plot of Regression	83
4.2. Histogram Uji Normalitas Data Variabel Y	84
4.3. <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	85



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Hingga saat ini kualitas pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat. Terlebih lagi kenyataan bahwa sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Oleh karena itu, untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Tuntutan reformasi yang bergulir sejak tahun 1997, bersamaan dengan arus globalisasi memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan.

Selain itu ada juga salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Untuk meningkatkan pelayanan publik dibutuhkan pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi dan perilaku aparatur sipil negara yang baik. Oleh karena itu harus diupayakan adanya peningkatan manajemen PNS yaitu upaya-upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan derajat

profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian. Peningkatan manajemen PNS meliputi penetapan norma, standar, prosedur, formasi, pengangkatan, pengembangan kualitas sumber daya, pemindahan, gaji, tunjangan, kesejahteraan, pemberhentian, hak, kewajiban, dan kedudukan hukum.

Begitu pentingnya kompetensi aparatur dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi pemerintah dalam pelaksanaan kewajiban pokok yaitu pelayanan publik dapat ditunjukkan salah satunya dengan diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, dengan tujuan antara lain meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional sesuai dengan kebutuhan instansi. Berikut adalah tabel klasifikasi pendidikan terakhir yang mempengaruhi kemampuan pegawai:

Tabel 1.1
Pendidikan Terakhir Aparatur Sipil Negara Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara

Pendidikan	Absolut	Presentase
Pasca Sarjana (S2)	10	6.58%
Sarjana (S1)	60	39.47%
Sarjana Muda (D3)	25	16.45%
SLTA	35	23.03%
SLTP	15	9.87%
SD	7	4.61%
Jumlah	152	100%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara

Tabel diatas menunjukkan mayoritas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara memiliki pendidikan terakhir Sarjana (S1). Hal tersebut menunjukkan bahwa seharusnya aparatur memiliki

kompetensi dalam mengerjakan tugas-tugasnya. Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan pelaksanaan tugas sesuai dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan serta teknologi dan pengalaman yang relevan dengan bidang tugas sehingga dapat mengembangkan motivasi kerja yang bersangkutan dan peningkatan kinerjanya.

Selain itu, mengingat urgensitas peran aparatur dalam menyelenggarakan peran dan fungsinya, perlu kiranya dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategis untuk membangun wajah baru aparatur professional yang handal, tanggap, inovatif, fleksibel dan tidak procedural dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pembangunan. Peran pemerintah yang selama ini sebagai ruler seharusnya diganti menjadi fasilitator. Sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat sikap dan prilaku Pegawai Negeri Sipil dibimbing oleh berbagai aturan dan ketentuan, sesuai dengan isi Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014. Dasar pertimbangan pembentukan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014, antara lain untuk mewujudkan aparatur sipil Negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, dimana ASN sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil Negara.

Fenomena yang terjadi saat ini mengenai kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Aparatur pemerintah

kurang memiliki kemampuan yang memadai sesuai dengan bidang tugasnya, dapat dilihat dari pengetahuan dan keterampilan/kecakapan sehingga cara pelaksanaan kerja masih belum cepat, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian pekerjaan. Hasil observasi sementara, ditemui masih ada aparatur yang kurang termotivasi baik dari atasannya maupun dari dirinya sendiri sehingga bermalas-malasan dan keterlambatan petugas masuk kantor serta memanfaatkan waktu istirahat cukup lama untuk masuk kantor kembali masalah ini berdampak apa yang menjadi tanggung jawabnya kurang dapat terlaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, hal ini membawa dampak yang negatif terhadap pemerintah, khusus pada instansi tempat dimana ia bekerja.

Lebih jelasnya, jumlah yang terlambat masuk kerja serta memanfaatkan jam istirahat dengan waktu cukup selama setahun terakhir dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2.

Jumlah Pegawai Yang Terlambat Masuk Kantor dan Memanfaatkan Jam Istirahat Cukup Lama

No	Keterangan	Jumlah Pegawai	Persentase
1	Terlambat Masuk Kantor	25	41 %
2	Menggunakan jam istirahat cukup lama	36	59 %
	Jumlah	61 Orang	100%

Sumber : : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara

Selain itu, didapati beberapa aparatur yang memiliki perilaku yang negatif, seperti masih ada aparatur yang menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain, memiliki, menjual, membeli, menggadaikan, menyewakan, atau meminjamkan barang-barang baik bergerak atau tidak bergerak, dokumen atau surat berharga milik negara secara tidak sah, melakukan kegiatan bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan, atau orang lain di dalam maupun di luar lingkungan kerjanya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain, yang secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara, menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya dan melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dilayani.

Lebih jelasnya, jumlah pegawai menjual, membeli, menggadaikan, menyewakan, atau meminjamkan barang-barang baik bergerak atau tidak bergerak, dokumen atau surat berharga milik negara secara tidak sah dapat disajikan pada tabel 1.3. berikut:

Tabel 1.3.

**Jumlah Pegawai Yang Menjual, Membeli, Menggadaikan,
Menyewakan, atau Meminjamkan barang-barang Negara**

No	Keterangan	Jumlah Pegawai	Persentase
1	Menjual Blanko KTP	27	47

2	Membeli dan Menggandaikan	13	21
3	Menyewakan dan Meminjamkan	17	30
	Jumlah	57	100%

Sumber : : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Fenomena tersebut sejalan seperti penelitian yang dilakukan oleh Erwandi bahwa adanya sikap petugas yang kurang responsif membuat masyarakat mengeluh (Erwandi, 2013). Penelitian yang dilakukan Ummul Chairi juga menunjukkan bahwa masih seringnya ditemukan pungutan liar yang dilakukan oknum aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran (Chairi, 2012). Karena itu jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Miftah Thoha (2014: 129) mengatakan bahwa perilaku dan kompetensi sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sebagai penyedia layanan publik. Artinya, kualitas pelayanan publik seperti pelayanan KTP sangat ditentukan oleh kompetensi petugas dan perilakuna itu sendiri.

Dari permasalahan diatas maka timbul keinginan untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Kompetensi dan Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah di utarakan pada latar belakang diatas, maka dibuat suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?
2. Adakah pengaruh Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?
3. Adakah pengaruh secara simultan antara Kompetensi dan Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?

C. Tujuan Penelitian

Adapun latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas dapat ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara Kompetensi dan Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

D. Kegunaan Penelitian

Setelah dilakukan penelitian ini diketahui hasilnya, maka penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi banyak pihak diantaranya adalah :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat bagi praktisi yang diharapkan adalah dapat memberikan kontribusi bagi:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dalam hubungannya dengan jasa pelayanan.
- b. Memberikan masukan bagi ekonomi jasa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kompetensi

a. Pengertian Kompetensi

Kompetensi berasal dari kata "*competency*" merupakan kata benda yang menurut Powell dalam Nurjanah diartikan sebagai 1) kecakapan, kemampuan, kompetensi 2) wewenang. Kata sifat dari *competence* adalah *competent* yang berarti cakap, mampu, dan tangkas (Powell, 2011). Pengertian kompetensi ini pada prinsipnya sama dengan pengertian kompetensi menurut Stephen Robbin bahwa kompetensi adalah "kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Robbins, 2007, p. 38).

Becker and Ulrich dalam Suparno bahwa *competency refers to an individual's knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance*. Artinya, kompetensi mengandung aspek-aspek pengetahuan, ketrampilan (keahlian) dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja (Ulrich, 2005, p. 24).

Menggali pengertian mengenai kompetensi tidak dapat dilepaskan dari riset yang dilakukan oleh Boyatzis. Istilah *competency* dan *competencies* dijelaskan oleh Boyatzis sebagai “*An underlying characteristic of an employee (i.e., a motive, trait, skill, aspects of one’s self image, social role, or a body of knowledge) which results in effective and/or superior performance*” (Boyatzis, 2005, p. 87).

Boyatzis menegaskan bahwa kompetensi merupakan aspek nyata dari manusia. Keunggulan Boyatzis dari pendahulunya adalah keinginannya yang besar untuk membangun konsep ini menjadi lebih kaya dan rinci. Kemudian Spencer and Spencer mendefinisikan kompetensi generik pekerja sebagai:

“Karakter dan sikap perilaku, atau kemampuan pekerja yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja, yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan kontekstual” (Spencer, 2003, p. 159)

Selain konsep kompetensi menurut Spencer & Spencer, kompetensi menurut Klemm adalah:

“*A competency is] any attribute of person that underlies effective performance; a job competency is simply an attribute related to doing a job effectively. People carry with them a wide assortment of knowledge, abilities, interests, traits, and motives, but unless these attributes relate demonstrably to doing a job well, they are not job competencies*” (Klemm, 2001, p. 55)

Pendapat lain dikemukakan oleh Tucker dan Cofsky (2004:79), sebagai berikut:

“*Skills : the demonstration of expertis (e.g. the ability to make effective presentations, or negotiate successfully); Knowledge : information accumulated in a particular area of expertise (e.g.*

accounting, human resources management). Self concept : attitudes, values and self image; Traits : a general disposition to behave in certain ways (e.g. flexibility); and Motives : recurrent thoughts driving behaviors (e.g. drive for achievement, affiliation)” (Tucker, 2004, p. 79).

Kenneth H. Pritchard, CCP. dalam Stevenson, John, mendefinisikan kompetensi sebagai:

“Kombinasi pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), kebiasaan (*abilities*), karakteristik personal (*personal characteristics*) dan faktor-faktor individual lainnya yang membedakan kinerja superior dari kinerja rata-rata pada situasi spesifik tertentu” (Pritchard, 2000, p. 122)

b. Karakteristik Kompetensi

Menurut Spencer and Spencer terdapat 5 (lima) karakteristik kompetensi, yaitu :

- 1) Motif (*motive*) adalah hal-hal yang seseorang pikir atau inginkan secara konsisten yang menimbulkan tindakan.
- 2) Sifat (*traits*) adalah karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap situasi atau informasi..
- 3) Konsep diri (*Self – Concept*) adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- 4) Pengetahuan (*Knowledge*), adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan (*knowledge*) merupakan kompetensi yang kompleks
- 5) Ketrampilan (*Skill*). adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental (Spencer, 2003, pp. 38-39).

Palan (2007) mengemukakan bahwa kompetensi menunjukkan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja (Palan, 2007, p. 84). Pernyataan tersebut mengandung makna bahwa kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dan atau unggul dalam situasi pekerjaan tertentu. Kompetensi dikatakan sebagai karakteristik dasar (*underlying characteristic*) karena karakteristik individu merupakan bagian yang mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang yang dapat dipergunakan untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu. Kemudian dikatakan berkaitan antara perilaku dan kinerja karena kompetensi menyebabkan atau dapat memprediksi perilaku dan kinerja.

Menurut Mathis and Jackson, kompetensi ketrampilan dan pengetahuan cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (*ujung*) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia (Mathis, 2006, p. 99).

Oleh karena itu, kompetensi dalam penelitian ini dibatasi kedalam dua variabel yakni pengetahuan dan ketrampilan kerja. Hal ini

sesuai dengan pendapat Palan bahwa ada dua unsur kompetensi yang menonjol yakni pengetahuan dan keahlian atau ketrampilan. Kedua kompetensi ini biasanya mudah untuk dikembangkan dan tidak memerlukan biaya pelatihan yang besar untuk menguasainya sedangkan kompetensi konsep diri, karakteristik pribadi dan motif sifatnya tersembunyi dan karena itu lebih sulit untuk dikembangkan atau dinilai (Palan, 2007).

Dari gambar hubungan kompetensi di atas terlihat bahwa pengetahuan merupakan input utama karakteristik personal (kompetensi) yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kinerja. Hal ini sesuai dengan pengertian pengetahuan itu sendiri sebagaimana dikemukakan oleh Carrillo, P., Robinson, (2004:46) bahwa:

1) *Tacit Knowledge.*

Pada dasarnya tacit knowledge bersifat personal, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan. Berdasarkan pengertiannya, maka tacit knowledge dikategorikan sebagai personal knowledge atau dengan kata lain pengetahuan yang diperoleh dari individu (perorangan).

2) *Explicit knowledge*

Explicit knowledge bersifat formal dan sistematis yang mudah untuk dikomunikasikan dan dibagi. Penerapan explicit knowledge ini lebih mudah karena pengetahuan yang diperoleh dalam bentuk tulisan atau pernyataan yang didokumentasikan,

sehingga setiap karyawan dapat mempelajarinya secara independent (Carrillo, 2004).

Explicit knowledge adalah prosedur kerja (*job procedure*) dan teknologi. *Job procedure* adalah tanggung jawab atau tugas yang bersifat formal atau perintah resmi atau cara melakukan hal-hal tertentu, dimana salah satu bentuk konkrit dari *explicit knowledge* adalah *Standard Operation Procedure*. *Standard Operation Procedure* atau prosedur pelaksanaan dasar dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja, dimana tugas-tugas akan semakin mudah dikerjakan dan tamu akan terbiasa dengan sistem pelayanan yang ada yang terdapat pada *knowledge management*, dikenal sebagai media yang mempermudah penyebaran *explicit knowledge*. Salah satu teknologi paling mutakhir yang saat ini digunakan oleh banyak perusahaan untuk proses penyebaran *knowledge* adalah intranet, dimana hal ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengakses *knowledge* dan melakukan kolaborasi, komunikasi serta *sharing knowledge* secara "on line".

c. Jenis Kompetensi

Menurut Spencer and Spencer dalam Surya Dharma (2003:47), kompetensi dapat dibagi dua kategori yaitu 1). Kompetensi dasar (*Threshold Competency*, dan 2). Kompetensi pembeda (*differentiating Competency*). *Threshold competencies* adalah karakteristik utama (biasanya pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca) yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan

pekerjaannya. Sedangkan *Differentiating competencies* adalah faktor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dan rendah (Dharma, 2005).

Charles E. Jhonson membagi kompetensi kedalam 3 bagian yakni : 1). Kompetensi pribadi, yakni kompetensi yang berhubungan dengan pengembangan kepribadian (*personal competency*), 2). Kompetensi profesional, yakni kompetensi atau kemampuan yang berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, dan 3). Kompetensi sosial, yakni kompetensi yang berhubungan dengan kepentingan social (Jhonson, 1974).

Masih mengenai kategori atau klasifikasi kompetensi, Talim mengatakan kompetensi dapat meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku karyawan (Talim, 2007, p. 7). Dalam arti luas, kompetensi ini akan terkait dengan strategi organisasi dan pengertian kompetensi ini dapatlah kita padukan dengan ketrampilan dasar (*soft skill*), ketrampilan baku (*hard skill*), ketrampilan sosial (*social skill*), dan ketrampilan mental (*mental skill*). Ketrampilan baku (*hard skill*) mencerminkan pengetahuan dan keterampilan fisik SDM, ketrampilan dasar (*soft skill*) menunjukkan intuisi, kepekaan SDM; ketrampilan sosial (*social skill*) menunjukkan keterampilan dalam hubungan sosial SDM, ketrampilan mental (*mental skill*) menunjukkan ketahanan mental SDM. Di dalam perkembangan manajemen SDM,

saat ini sedang ramai dibicarakan mengenai bagaimana mengelola SDM berbasis kompetensi.

Berdasarkan uraian tentang jenis kompetensi di atas, kompetensi diklasifikasikan kedalam 2 (dua) jenis, pertama kompetensi profesional, yaitu kompetensi yang berhubungan dengan peran yang kita pilih. Kedua adalah kompetensi umum, yaitu kompetensi yang harus kita miliki sebagai seorang manusia. Misalnya kompetensi untuk menjadi suami atau istri yang baik.

Proses perolehan kompetensi (*competency acquisition process*) menurut Surya Dharma telah dikembangkan untuk meningkatkan tingkat kompetensi yang meliputi :

- 1) Pengakuan (*Recognition*). suatu simulasi atau studi kasus yang memberikan kesempatan peserta untuk mengenali satu atau lebih kompetensi yang dapat memprediksi individu berkinerja tinggi di dalam pekerjaannya sehingga seseorang dapat berjalan dari pengalaman simulasi tersebut.
- 2) Pemahaman (*Understanding*). instruksi kasus termasuk modeling perilaku tentang apa itu kompetensi dan bagaimana penerapan kompetensi tersebut.
- 3) Pengkajian (*Assessment*). umpan balik kepada peserta tentang berapa banyak kompetensi yang dimiliki peserta (membandingkan skor peserta). Cara ini dapat memotivasi peserta mempelajari kompetensi

sehingga mereka sadar adanya hubungan antara kinerja yang aktual dan kinerja yang ideal.

- 4) Umpan balik (*Feedback*). suatu latihan dimana peserta dapat mempraktekkan kompetensi dan memperoleh umpan balik bagaimana peserta dapat melaksanakan pekerjaan tertentu dibanding dengan seseorang yang berkinerja tinggi.
- 5) Permohonan kerja (*Job Application*) agar dapat menggunakan kompetensi didalam kehidupan nyata (Dharma, 2005, p. 38).

Apa yang dapat kita katakan atau perkiraan mengenai kompetensi yang mungkin dibutuhkan untuk memenuhi tantangan baru dimasa depan dan bentuk-bentuk organisasi baru yang akan kita hadapi. Dari pemikiran Mitrani, Palziel dan Fitt dalam Dharma dapat diidentifikasi beberapa pokok pikiran tentang kualitas yang perlu dimiliki orang pada tingkat eksekutif, manajer, dan karyawan.

- 1) Tingkat Eksekutif. Pada tingkat eksekutif diperlukan kompetensi tentang :
 - a) Pemikiran Strategis (*Strategic thinking*), adalah kompetensi untuk melihat peluang pasar, ancaman, kekuatan dan kelemahan organisasi agar dapat mendefinisikan respons strategis (*strategic response*) secara optimal.
 - b) Kepemimpinan perubahan (*change leadership*).Aspek ini merupakan kompetensi untuk mengkomunikasikan visi dan strategi perusahaan dapat ditransformasikan kepada pegawai.

- c) Manajemen hubungan (*Relationship management*) adalah kemampuan untuk meningkatkan hubungan dan jaringan dengan negara lain. Kerjasama dengan negara lain sangat dibutuhkan bagi keberhasilan organisasi.
- 2) Tingkat Manajer. Pada tingkat manajer paling tidak diperlukan aspek-aspek kompetensi seperti:
- a) Keluwesan (*flexibility*) adalah kemampuan merubah struktur dan proses manajerial.
 - b) Saling pengertian antar pribadi (*Interpersonal understanding*) adalah kemampuan untuk memahami nilai dari berbagai tipe manusia.
 - c) *Empowering* (pemberdayaan) adalah kemampuan berbagi informasi, penyampaian ide-ide oleh bawahan, mengembangkan karyawan serta mendelegasikan tanggungjawab, memberikan saran umpan balik, mengatakan harapan-harapan yang positif untuk bawahan dan memberikan reward bagi peningkatan kinerja.
- 3) Tingkat karyawan. Pada tingkat karyawan diperlukan kualitas kompetensi seperti:
- a) Fleksibilitas/keluwesan adalah kemampuan untuk melihat perubahan sebagai suatu kesempatan yang menggembirakan ketimbang sebagai ancaman.
 - b) Kompetensi menggunakan dan mencari berita.

- c) Motivasi dan kemampuan untuk belajar, motivasi berprestasi, motivasi kerja di bawah tekanan waktu; kolaborasi dan orientasi pelayanan kepada pelanggan (Dharma, 2005, p. 18).

d. Manfaat Kompetensi

Kompetensi pegawai sangat diperlukan setiap organisasi terutama untuk meningkatkan kinerja. Menurut Prihadi manfaat kompetensi adalah:

- 1) Prediktor kesuksesan kerja. Model kompetensi yang akurat akan dapat menentukan dengan tepat pengetahuan serta ketrampilan apa saja yang dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu pekerjaan. Apabila seseorang pemegang posisi mampu memiliki kompetensi yang dipersyaratkan pada posisinya maka ia dapat diprediksikan akan sukses.
- 2) Merekrut karyawan yang andal. Apabila telah berhasil ditentukan kompetensi-kompetensi apa saja yang diperlukan suatu posisi tertentu, maka dengan mudah dapat dijadikan kriteria dasar dalam rekrutmen karyawan baru
- 3) Dasar penilaian dan pengembangan karyawan. Identifikasi kompetensi pekerjaan yang akurat juga dapat dipakai sebagai tolak ukur kemampuan seseorang. Dengan demikian, berdasarkan sistem kompetensi ini dapat diketahui apakah seseorang telah bagaimana mengembangkannya, dengan pelatihan dan pembinaan atau perlu dimutasikan kebagian lain (Prihadi, 2014, p. 57).

Pentingnya kompetensi dalam mendorong suatu organisasi mencapai posisi kompetitif juga ditekankan oleh Glick bahwa suatu organisasi perlu memperhatikan keberhasilannya di masa depan sebagai persiapan untuk pengembangan dan kerjasama. Menurutnya kompetensi seseorang dapat ditunjukkan dalam bentuk kemampuan individu untuk menerapkan pengetahuan ke dalam bentuk tindakan (Glick, 2004, p. 62).

Dalam penerapan kompetensi ini, tentunya tiap organisasi memiliki perspektif berbeda berdasarkan nilai strategisnya bagi organisasi bersangkutan. Olson dan Bolton (2002:49) mengilustrasikan cakupan konsep kompetensi dalam literatur organisasi bahwa kompetensi merujuk pada individu maupun organisasi. Karakteristik individu mencakup pengetahuan teknis dan keterampilan (*knowledge technical and skills*) kinerja, serta kompetensi penyumbang individu (Olson & Bolton, 2002).

Menurut Mathis and Jackson, kompetensi ketrampilan dan pengetahuan cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (*ujung*) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia (Mathis, 2006, p. 99).

Oleh karena itu, kompetensi dalam penelitian ini dibatasi kedalam dua variabel yakni pengetahuan dan ketrampilan kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Palan bahwa ada dua unsur kompetensi yang menonjol yakni pengetahuan dan keahlian atau ketrampilan. Kedua kompetensi ini biasanya mudah untuk dikembangkan dan tidak memerlukan biaya pelatihan yang besar untuk menguasainya sedangkan kompetensi konsep diri, karakteristik pribadi dan motif sifatnya tersembunyi dan karena itu lebih sulit untuk dikembangkan atau dinilai (Palan, 2007).

Pengetahuan sebagai variabel pertama dari kompetensi pegawai dalam penelitian ini bukanlah merupakan pengetahuan umum semata melainkan pengetahuan tentang tugas yang sangat penting bagi setiap staf untuk melaksanakan tugasnya. Lebih lanjut Gibson merupakan tingkat pemahaman lisan seseorang pegawai tentang apa yang dia ketahui dari pengalaman dan proses belajar (Gibson, 2006, p. 56). Pengetahuan yang baik tentang tugas di dalam diri seorang staf cenderung akan meningkatkan kualitas pekerjaannya. Apabila pegawai tersebut memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaannya, maka dia akan dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik, dan demikian sebaliknya.

Ketrampilan sebagai variabel kedua dari kompetensi adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki dan dipergunakan oleh seseorang pada waktu yang tepat (Gibson, 2006, p.

41). Staf yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dapat berperilaku professional yang dapat ditunjukkan dengan memiliki dan menerapkan ilmu pengetahuan ilmiah dan teknologi staf, memiliki dan menerapkan keterampilan profesional dan kehidupan profesional (Mathis, 2006, p. 88).

Notoadmojo mengutarakan bahwa semakin tinggi keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja, semakin efisien badan, tenaga, dan pemikirannya dalam melaksanakan pekerjaan (Notoadmodjo, 2009, p. 14). Sirait dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa pendidikan dan latihan memberikan pegawai keterampilan yang mereka butuhkan dan dengan adanya keterampilan dapat meningkatkan rasa percaya diri staf dalam melaksanakan pekerjaannya (Sirait, 2006, p. 27).

2. Perilaku Aparatur Sipil Negara

a. Pengertian Perilaku

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Kanst (1990:30) perilaku adalah cara bertindak, yang menunjukkan tingkah laku seseorang. Ini dapat diartikan bahwa perilaku menunjukkan tindakan yang jelas dari individu, tindakan-tindakan yang memberikan arah bagi individu yang bersangkutan untuk bertindak yang ditunjukkan dari perilakunya (E. Kanst, 1990).

Menurut Siagian mengemukakan pendapatnya bahwa perilaku adalah tabiat dan sifat seseorang yang tercermin dalam ucapan dan tindakan sebagai anggota sesuatu organisasi, jadi perilaku yang tercermin dalam tabiat dan sifat tersebut merupakan pencerminan dari kepribadian seseorang yang biasanya ditempa oleh beberapa faktor, seperti :

- 1) Faktor genetik, yaitu sifat-sifat yang dibawa sejak lahir dan diwarisi oleh orang tuanya.
- 2) Faktor pendidikan, yaitu sifat-sifat yang tumbuh dan berkembang sebagai hasil dari hal-hal yang diperoleh dari sekolah.
- 3) Faktor lingkungan, yaitu dimana seseorang berdasarkan dengan segala kondisi dan permasalahannya, baik dari lingkungan keluarga maupun lingkungan social (masyarakat).
- 4) Faktor pengalaman, yaitu dari luar factor lingkungan tersebut (Siagian, 2009, p. 12).

Menurut Suhendi dan Anggara (2010:41) perilaku didefinisikan suatu sikap atau tindakan serta segala sesuatu yang dilakukan manusia, misalnya kegiatan yang dilakukan manusia dalam kehidupannya sehari-hari, baik bekerja dengan giat atau dengan malas, dalam hubungannya dengan komunikasi, misalnya berbicara dengan orang lain, bertukar pendapat, baik menerima pendapat atau menolaknya. Perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan (tingkah laku) seorang manusia (individu) dalam organisasi sebagai ungkapan dari

keperibadian, persepsi dan sikap jiwanya, yang bisa berpengaruh terhadap prestasi (kerja) dirinya dan organisasi (Suhendi, 2010, p. 41).

Selanjutnya dikemukakan Thoha, perilaku manusia sebagai suatu fungsi dari interaksi antara person atau individu dengan lingkungannya. Ini berarti bahwa seorang individu dengan lingkungannya menentukan perilaku keduanya secara langsung. Individu dengan organisasi tidak jauh berbeda dengan pengertian ungkapan tersebut. Keduanya mempunyai sifat-sifat khusus atau karakteristik tersendiri dan jika kedua karakteristik ini berinteraksi maka akan menimbulkan perilaku individu dalam organisasi (Thoha, 2009, p. 33).

Perilaku adalah sikap dan tindakan atau semua yang dilakukan oleh manusia, misalnya bekerja dengan giat atau malas, berbicara dengan teman dan atasannya, menolak atau menerima tugas yang dibebankan atau sebagainya. Perilaku organisasi pada hakekatnya adalah hasil-hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya, sehingga menjadi karakteristik suatu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Sedangkan perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan (tingkah laku) seorang manusia (individu) dalam organisasi sebagai ungkapan dari keperibadian, persepsi dan sikap jiwanya, yang kemampuannya dapat berpengaruh terhadap prestasi (kinerja) dirinya dan organisasi (Robbins, 2007, p. 39).

Sedangkan Winardi (2007) memberikan pengertian perilaku yang tercermin dari aktivitas-aktivitas, perlu diketahui motif atau kebutuhan seseorang yang menimbulkan sesuatu aktivitas pada saat tertentu. Motif adalah ihwal mengapanya perilaku. Motif merupakan dasar pembentukan motivasi seseorang untuk berperilaku. Motif adakalanya diartikan sebagai kebutuhan, keinginan, dorongan ataupun gerak hati dalam diri seseorang. Menurut esensinya, motif merupakan dorongan utama aktivitas yang merupakan satuan terkecil dari perilaku (Winardi, 2007).

b. Faktor Pembentuk Perilaku

Thoha menyatakan bahwa faktor pembentuk utama perilaku individu adalah sikap, kemampuan dan motivasi (Thoha, 2009, p. 71). Untuk kepentingan dalam penelitian ini maka tiga faktor inilah yang mendasari penulis untuk mengukur variabel perilaku aparatur.

1) Sikap

Sikap merupakan pernyataan atau pertimbangan evaluatif baik yang menyenangkan, menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan mengenai suatu objek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu (Robbins, 2007, p. 35). Tiga komponen utama sikap menurut S.J. Breckler dalam Ibrahim, yaitu pengertian (*cognition*), keharuan (*affect*), dan perilaku (*behavior*). Seseorang dapat mempunyai ribuan sikap, akan

tetapi yang khusus berkaitan dengan perilaku, sikap berkaitan dengan pekerjaan (Ibrahim, 2005, p. 4).

Dalam organisasi kerja sikap ini penting karena sikap itu mempengaruhi perilaku kerja. P.P. Brooke dalam Robbins menyatakan bahwa sikap selalu berhubungan dengan tiga hal utama, yaitu kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan komitmen terhadap organisasi (Robbins, 2007, p. 91).

Sikap adalah determinan perilaku, karena mereka berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sebuah sikap merupakan suatu keadaan siap mental, yang dipelajari dan diorganisasikan menurut pengalaman dan yang menyebabkan timbulnya pengaruh khusus atas reaksi seseorang terhadap orang-orang, objek-objek dan situasi-situasi dengan siapa ia berhubungan (Winardi, 2007, p. 211).

2) Kemampuan

Winardi menyatakan bahwa Kemampuan (*ability*) merupakan sebuah sifat (yang melekat pada manusia atau yang dipelajari) yang memungkinkan seseorang melaksanakan sesuatu tindakan atau pekerjaan mental atau fisika (Winardi, 2007, p. 201).

Robbins menyebutkan bahwa kemampuan merupakan salah satu bagian dari kompetensi. Dimensi kemampuan berhubungan dengan kemampuan intelektual (merupakan kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental) dan kemampuan fisik (kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang

menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa) (Robbins, 2007, p. 40). Oleh karena itu kemampuan dan keterampilan merupakan kompetensi yang bersifat perangkat keras yang dapat diamati dan dapat diciptakan dalam waktu yang singkat. Kompetensi merupakan dimensi kemampuan, keterampilan dan sikap yang dituntut bagi seseorang untuk dapat memenuhi tuntutan jabatan secara umum dapat dianggap sebagai persyaratan agar seseorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan profesional.

Terbatasnya kemampuan membuat seseorang bertingkah laku berbeda. Perbedaan kemampuan ini ada yang beranggapan karena kecerdasan, didikan, pengalaman, ada yang beranggapan disebabkan sejak lahir manusia ditakdirkan tidak sama kemampuannya, ada yang beranggapan karena perbedaannya menyerap informasi dari suatu gejala atau kombinasi dari keduanya (Thoha, 2009, p. 32).

Sedangkan Muchlas (2005:80) menyatakan kemampuan kerja adalah kapasitas individu dalam menyelesaikan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Kemampuan ini meliputi kemampuan intelektual, kemampuan kecakapan emosional dan kemampuan fisik (Muchlas, 2005, p. 80).

3) Motivasi

Menurut Prabu Mangkunegara mengatakan motivasi adalah kondisi (energi) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2010, p.

18). Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (*internal motivation*) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (*external motivation*). Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang, dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi.

Robbins mengatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan untuk bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu (Robbins, 2007, p. 55). Manullang menyatakan motivasi adalah tindakan yang merangsang dan mendorong pegawai untuk bekerja dengan segiat-giatnya (Manullang, 2014, p. 31). Selanjutnya Handayaniingrat memberikan pengertian motivasi adalah dorongan, kehendak, kebutuhan, keinginan dan daya kekuatan lain yang ada kesamaan (Handayaniingrat, 2006, p. 82).

Triguno menyatakan motivasi merupakan salah satu komponen penting dalam meraih keberhasilan suatu proses kerja, karena memuat unsure pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan sendiri, maupun kelompok. Suatu dorongan dapat berasal dari dalam dirinya sendiri, yang berupa kesadaran diri untuk bekerja lebih baik atau memberikan yang terbaik bagi kelompok dengan berbagai macam alasan yang baik dan luhur (Triguno, 2005, p. 60).

c. Aparatur Sipil Negara

1) Pengertian dan kedudukan ASN

Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014, disebutkan beberapa pengertian terkait dengan aparatur sipil negara, yaitu:

- a) Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
- b) Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dg perjanjian kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- c) PNS (Pegawai Negeri Sipil) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
- d) PPPK (pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintah.

Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan

instansi pemerintah serta harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik.

Untuk menjalankan kedudukannya tersebut, maka Pegawai ASN berfungsi sebagai:

- a) Pelaksana kebijakan publik yg dibuat pejabat pembina ;
- b) Pelayan Publik yang berkualitas dan profesional;
- c) Perikat dan pemersatu Bangsa.

Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

Aparatur Sipil Negara itu terdiri dari:

- a) Pegawai Negeri Sipil (PNS), adalah pegawai tetap seperti yang sekarang ada
- b) Pegawai Pemerintah adalah pegawai yang diangkat berdasarkan kontrak. Jenis pegawai ini dapat disebutkan seperti tenaga fungsional (Guru, Dokter dsb) dan tenaga profesional (seperti: Auditor, Perencana, Pengawas, dsb)

2) Jabatan ASN

Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014, dinyatakan bahwa seorang pegawai ASN akan memiliki jabatan

dalam kedudukannya, baik dalam jabatan administrasi, jabatan fungsional atau jabatan pimpinan tinggi.

Yang dimaksud dengan “jabatan administrasi” adalah sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan. Jabatan administrasi terdiri atas jabatan administrator, jabatan pengawas dan jabatan pelaksana. Adapun yang dimaksud dengan “jabatan fungsional” adalah sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu. Jabatan fungsional dalam ASN terdiri atas jabatan fungsional keahlian (terdiri dari: ahli utama, ahli madya, ahli muda dan ahli pratama) dan jabatan fungsional keterampilan (terdiri dari: penyelia, mahir, terampil dan pemula).

Selanjutnya pengertian “jabatan pimpinan tinggi” adalah sekelompok jabatan tinggi pada instansi pemerintah. Jabatan pimpinan tinggi terdiri atas jabatan pimpinan tinggi utama, jabatan pimpinan tinggi madya, dan jabatan pimpinan tinggi pratama. Pengisian jabatan pimpinan utama dan madya pada Kementerian Kesekretariatan Lembaga Negara, Lembaga Non Struktural dan Instansi daerah dilakukan secara TERBUKA dan KOMPETITIF di kalangan PNS dengan memperhatikan syarat kompetensi, kualifikasi, KEPANGKATAN, pendidikan dan latihan, rekam jejak jabatan dan integritas serta persyaratan lain yang dibutuhkan sesuai

ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 108). Untuk jabatan pimpinan tinggi pratama dilakukan secara terbuka dan kompetitif dikalangan PNS dengan memperhatikan syarat kompetensi, kualifikasi, kepangkatan, pendidikan dan latihan, rekam jejak jabatan dan integritas serta persyaratan jabatan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Hak dan kewajiban

PNS berhak memperoleh

- a) Gaji, tunjangan, dan fasilitas;
- b) Cuti;
- c) Jaminan pensiun dan jaminan hari tua;
- d) Perlindungan;
- e) Pengembangan kompetensi.

PPPK berhak memperoleh

- a) Gaji dan tunjangan;
- b) Cuti;
- c) Perlindungan;
- d) Pengembangan kompetensi.

Kewajiban ASN

- a) Setia dan taat kepada Pancasila, UUD Tahun 1945, NKRI, dan pemerintah yang sah;
- b) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;

- c) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang;
- d) Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e) Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
- f) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
- g) Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- dan
- h) Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah NKRI.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Osborne dan Gaebler menyatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah persoalan rowing, yang lebih cocok dilaksanakan oleh swasta dan tugas pemerintah adalah steering. Untuk itu, solusi yang tepat menurut kedua pakar tersebut adalah pelayanan publik perlu diserahkan kepada pihak-pihak diluar pemerintah (Gaebler, 2003, p.

55). Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik dengan model privatisasi di Indonesia ternyata belum menghasilkan sesuatu yang menggembirakan. Sebagai contoh, kepemilikan pemerintah atas sebuah perusahaan yang menguasai barang publik (*public goods*) sekilas adalah sangat ideal, karena tugas pemerintah adalah menjamin keseimbangan antara kepentingan publik dan swasta. Barang publik dipercaya tidak akan dikelola sepenuhnya oleh perusahaan swasta. Pada perjalanannya, inefektifitas kepemilikan pemerintahan atas perusahaan penghasil barang dan jasa public malah makin menguat.

Menurut dalam Gaspersz adalah “Totalitas dari karakteristik suatu pelayanan jasa/ produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesufasikan” (Gasperz, 2007, p. 5).

Totalitas dari karakteristik pelayanan menurut Greenberg meliputi :

1. *Tangibel* (fasilitas), meliputi semua fasilitas pelayanan, yaitu untuk menunjang pelayanan.
2. *Credibility* (kredibilitas), meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan.
3. *Competence* (kompeten), meliputi ketrampilan dan pengetahuan pelayanan.
4. *Access* (akses), meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan untuk mudah dilayani.
5. *Reliability* (reliabilitas), meliputi kehandalan dalam memberikan pelayanan.

6. *Responsiveness* (responsif), meliputi daya tangkap dalam memberikan pelayanan.
7. *Courtesy* (kesopanan), meliputi kesopanan, penghargaan, kebijaksanaan dan keramahan pelayanan.
8. *Communication* (komunikasi), meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.
9. *Understand the customer*, yaitu memahami pelanggan dalam hal ini masyarakat.
10. *Security* (keamanan), yaitu memberikan jaminan terhadap hukum dan keamanan (Robert, 2003, p. 631).

Dari kesepuluh dimensi kualitas pelayanan ini Parasuraman mengidentifikasi ke dalam 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (wujud), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (keyakinan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Emphaty* (empati), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. (A. Parasuraman, 2000, p. 25)

Selama ini proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih sangat tertutup bagi partisipasi warga negara. Warga ditempatkan hanya sebagai pengguna yang pasif dan harus menerima pelayanan publik sebagaimana adanya. Mereka tidak memiliki hak untuk berbicara, kesulitan mengajukan komplain, apalagi ikut memutuskan mengenai apa pelayanan yang akan diselenggarakan, bagaimana kualitasnya, dan bagaimana pelayanan tersebut seharusnya dilakukan. Namun dengan pendekatan paradigma baru tentang pelayanan publik, warga masyarakat bisa diberdayakan potensinya bukan hanya sebagai pengguna pasif tetapi juga bisa ikut menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan tersebut seharusnya diselenggarakan.

Dalam penelitian Reni Prasetyo, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.

- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain (Prasetyo, 2013, p. 15).

Dalam konteks ini, pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Reni Prasetyo adalah:

a. Pelayanan barang publik meliputi:

- 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi

ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

b. Pelayanan jasa publik meliputi:

- 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan
- 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan administratif meliputi:

- 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- 2) Tindakan administratif oleh instansi nomornpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-

undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan (Prasetyo, 2013, p. 18).

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Harisun (2009), dengan judul: Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Penerapan model demokrasi dalam sistem Pemerintahan Daerah yang sekarang diterapkan belum mencapai hasil yang diharapkan. Perilaku birokrasi dan kinerja Pemerintah Daerah belum dapat mewujudkan keinginan dan pilihan publik untuk memperoleh jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini dapat dilakukan dengan berbagai strategi, diantaranya : perluasan institusional dan mekanisme pasar, penerapan manajemen publik modern, dan perluasan makna demokrasi. Upaya ini dapat terwujud apabila terdapat konsistensi dari sikap Pemerintah Daerah bahwa keberadaannya adalah semata-mata mewakili kepentingan masyarakat di daerahnya, otonomi adalah diberikan kepada masyarakat. Sehingga keberadaannya harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang memiliki otonomi tersebut. Perangkat birokrasi yang ada baru dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas apabila kinerjanya selalu didasarkan pada nilai-nilai etika pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik secara umum ditentukan oleh beberapa aspek, yaitu : sistem, kelembagaan, sumber daya manusia, dan keuangan. Dalam hal ini pemerintah harus benar-benar

memenuhi keempat aspek tersebut, karena dengan begitu, masyarakat akan ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Harisun, 2009).

Penelitian kedua dilakukan oleh Nurul Masriyah Aziizir (2013), dengan judul: Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan adanya masyarakat yang menganggap biaya pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kurangnya jumlah sumber daya aparatur khususnya dibidang operator sehingga pelayanan menjadi lebih lama. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji statistik regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1,704 + 1,04 X$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliable. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari rtabel ($0,6934 > 0,191$) dengan tingkat signifikansi sebesar 1,986 sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan (Aziizir, 2013).

Penelitian ketiga dilakukan oleh Araf (2013) dengan judul: "Pengaruh Disiplin Dan Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe". Hasil

penelitian menunjukkan bahwa Adanya pengaruh ini dibuktikan melalui perhitungan korelasi kendall tau-c, dimana didapatkan koefisien korelasi antara X1 terhadap Y adalah sebesar 0,518. Nilai koefisien menunjukkan disiplin kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Artinya semakin tinggi disiplin kerja aparat, maka efektivitas pelayanan akan semakin tinggi pula. Besarnya pengaruh tersebut adalah sebanyak 51,8 persen. Koefisien ini dinyatakan signifikan karena nilai approximate significance lebih kecil dari nilai α ($0,001 < 0,005$) dan diperkuat dengan perbandingan harga Z hitung dan Z tabel, dimana Z hitung lebih besar dari Z tabel ($6,888 > 1,96$). Dengan demikian maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa semakin tinggi disiplin kerja aparat pemerintah kelurahan maka akan semakin meningkat efektivitas pelayanannya dapat diterima. Dari perhitungan korelasi kendall tau-c juga didapatkan koefisien korelasi antara X2 terhadap Y yaitu sebesar 0,540. Nilai koefisien menunjukkan Perilaku Aparatur Sipil Negara memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Artinya semakin baik Perilaku Aparatur Sipil Negara maka efektivitas pelayanan akan cenderung meningkat. Besarnya pengaruh tersebut adalah sebanyak 54 persen. Koefisien ini dinyatakan signifikan karena nilai approximate significance lebih kecil dari nilai α ($0,001 < 0,005$) dan diperkuat dengan perbandingan harga Z hitung dan Z tabel, dimana Z hitung lebih besar dari Z tabel ($7,181 > 1,96$). Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa semakin tinggi Perilaku Aparatur Sipil Negara maka akan semakin meningkat efektivitas pelayanannya dapat diterima. Uji korelasi parsial digunakan untuk melihat

kemurnian pengaruh antara variabel independen dengan dependen, dimana salah satu variabel independennya dibuat tetap/dikontrol. Hasil perhitungan korelasi parsial antara variabel disiplin kerja dengan variabel efektivitas pelayanan yang dikontrol variabel Perilaku Aparatur Sipil Negara sebesar 0,5724. Nilai koefisien ini lebih besar dari nilai koefisien setelah dikontrol yaitu sebesar 0,518 sehingga pengaruhnya dapat dikatakan murni. Hasil perhitungan korelasi parsial antara variabel Perilaku Aparatur Sipil Negara dengan variabel efektivitas pelayanan yang dikontrol oleh variabel disiplin kerja sebesar 0,3549. Nilai koefisien ini lebih kecil dari nilai koefisien sebelum dikontrol yaitu sebesar 0,540 sehingga pengaruhnya dapat dikatakan tidak murni. Dari hasil tersebut diperoleh dua kesimpulan. Pertama, pegawai yang disiplin kerjanya tinggi dan Perilaku Aparatur Sipil Negeranya sama dengan pegawai yang disiplin kerjanya rendah, maka efektivitas pelayanannya akan jauh lebih tinggi. Kedua, pegawai yang bekerja pada Perilaku Aparatur Sipil Negara yang tinggi dan disiplin kerjanya sama dengan pegawai yang bekerja pada Perilaku Aparatur Sipil Negara yang rendah, maka efektivitas pelayanannya justru akan lebih rendah (Arafi, 2013).

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

1. Persamaan dengan penelitian ini, yaitu:
 - a. sama-sama meneliti mengenai efektivitas kerja
 - b. sama-sama menggunakan analisa kuantitatif kecuali penelitian yang dilakukan Harisun (2009)

2. Perbedaan dengan penelitian ini

- a. Memiliki perbedaan variabel bebas yaitu pada penelitian Arafı (2013) memiliki variable disiplin
- b. Pada penelitian Harisun (2009) menggunakan analisa kualitatif
- c. Memiliki perbedaan tempat, jumlah sampel, waktu penelitian dan berbeda hasil

Selain penelitian di atas, berikut penelitian lain yang melakukan penelitian serupa, yaitu:

1. Bhakar, Agrawal, Suthar, Verma, Verma, Singhal & Singh (2013)

Gone are the days when people use to buy services on the basis of quality only the customer now want to have an overall service delivery including the physical environment end employee behavior. This paper throws light on how service quality, physical environment and employee behavior have an impact on consumer perception. Customers of banking services were chosen as the subject. The sample size of 100 respondents was taken based on Purposive Sampling Technique. Based on thorough literature review and after using various analytical tools it was proposed that service organizations should concentrate on service quality, physical environment and employee behavior for convincing consumers to use their services (Bhakar, Agrawal, Suthar, Verma, Amit Verma, & Singh, 2013).

2. M. Hadi Shubhan, Eman dan Rr. Herini Siti Aisyah (2014)

Human Resources holds a strategic role for the advancement of a nation. Many countries develop very well not because of their natural resources,

but the quality of their human resources. The improvement of the competence of the government apparatus is an important agenda for every country giving the priority to the advancement of the nation and the country. The bureaucratic reform in Indonesia cannot run as it is highly expected; at the beginning of the reform era the aspects of human resources were the main constraints since they did not any changes in public service. They still had a feudal working culture. In addition, the low competence of the government apparatus is not able to bring any significant changes in public service, especially in the regional areas (Shubhan, Eman, & Aisyah, 2014).

3. Itang (2015)

This study was conducted to determine and analyze the influence of labor discipline and competence of employees working for the quality of service in the office of religious affairs. This research was conducted by using a quantitative approach through descriptive methods, correlation and multiple regression analysis. Samples were communities around the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Banten Lebak district and 160 respondents were sampled in the study. Likert scale was used in the data collection. The results showed that employee discipline, employee competence and quality of service have good grades. Employee discipline as well as employee competence has an influence on the quality of service. It can be concluded that the quality of service in the Office of Religious Affairs (KUA) can be enhanced through the development and

improvement of work discipline and employee competence. It takes a real effort to maintain and improve the discipline and competence of employees working continuously (Itang, 2015)

4. Kattara, Weheba dan Ahmed (2015)

An increasing range of competition is now held among hospitality organizations and the only way to maintain a stable or increasing market demand is through delivering quality services that exceeds or at least meets customers' expectations. The present study is an attempt to investigate the relationship between employees' positive and negative behaviors, customers' perception of service quality and overall customer satisfaction. Results of the current study revealed that all employees' behaviors, either negative or positive, are highly correlated to the customers' overall satisfaction. The study traced the impact of behaviors on customers' perceptions and overall satisfaction through studying the relevant literature and by gauging opinions on the impact of employees' behaviors on customers' perceptions of quality and their overall satisfaction. Findings in this context confirmed the correlation between these variables and their consecutive and exchanging effect. It was also concluded that employees' behaviors have great effect on overall customer satisfaction regardless of customers' gender, nationality, and purpose of visit, number of visits and length of stay. Finally, the study ends up by offering suggestions and practical implications for hotel practitioners to think strategically and implement effective tools to motivate employees

towards behaving positively with customers (Kattara, Weheba, & Ahmed, 2015).

5. Indrayana, Hakim, Tjahjanulin dan Saleh (2015)

Apparatus Resource Development is done to improve one of its functions as a public servant. The importance of the apparatus resource development is because the apparatus is the subject in all government activities and the agents of government administration. The apparatus resource development with regard to the development of knowledge and skills, as well as the utilization of the knowledge and skills for the benefit of the achievement of organizational goals, including for the improvement of the public services quality. The results of this qualitative research concluded that improvement of the public services quality occurs when apparatus resource development has been done correctly and precisely through education and training (Indrayana, Hakim, Tjahjanulin, & Saleh, 2015).

C. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan

Para pakar mendefinisikan kualitas merujuk pada bidang keilmuannya masing-masing. Hutasoit, 2011:57 memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Hutasoit, 2011, p. 57). Apabila seorang aparatur

dengan pengetahuan yang dimiliki mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dengan sendirinya, mengetahui dan menguasai pekerjaannya tentu ia mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Selain itu, jika aparatur tersebut mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, tentunya masyarakat juga senang karena adanya pembicaraan yang menciptakan suasana keakraban. Ditambah lagi jika aparatur mampu menggunakan teknologi komputer tentunya pekerjaan yang bersifat administratif dan arsip dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Selain pengetahuan dan keterampilan, sikap seorang aparatur juga perlu yakni sikap ramah, sopan, tidak emosional dan penampilan aparatur yang rapi dan bersih tentunya akan memberikan kesan pertama yang baik kepada masyarakat dan pastinya masyarakat akan senang atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Masriyah Aziizir (2013) yang bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

2. Pengaruh Perilaku Aparatur Sipil Negara terhadap Kualitas Pelayanan

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan, sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan

daerah, pemerintah kota maupun pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa. Realitas empirik saat ini menunjukkan bahwa sikap dan tindakan birokrasi dalam pelayanan kepada masyarakat cenderung belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari sinyalemen, keluhan, kritik dan sorotan tajam dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan publik. perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan cenderung memperlihatkan kurang ramah, kaku, kurang transparan, tidak tepat waktu, minta dilayani, biaya yang relatif mahal, diskriminatif antara yang kaya dan miskin, antara yang punya orang dalam dengan yang tidak punya. Jadi dapat dikatakan bahwa perilaku aparatur sipil Negara mempengaruhi kualitas pelayanan, hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan Araf (2013) bahwa terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

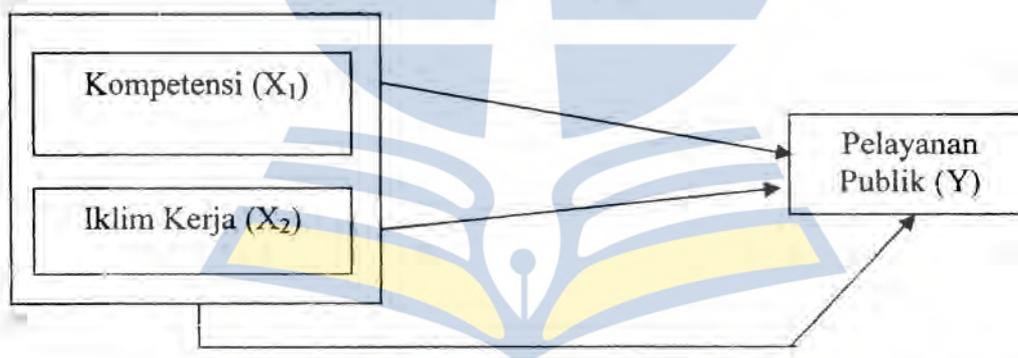
3. Pengaruh Kompetensi dan Perilaku Aparatur Sipil Negara terhadap Kualitas Pelayanan

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik sangatlah penting baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Secara manusiawi tentunya masyarakat menginginkan pelayanan yang diberikan cepat, mudah, murah serta aparatur yang memberikan pelayanan dapat bersikap sebagai seorang pelayan. Dalam realitasnya, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan aparat tidak seperti yang diinginkan.

Oleh karena itu untuk mengatasi masalah diperlukan upaya yang komprehensif dan integral dari seluruh elemen untuk membangun aparatur yang profesional guna menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi negara dan instansi penyelenggara pelayanan public dengan meningkatkan kompetensi aparatur. Namun perubahan pada tingkat kemampuan pengetahuan dan keahlian aparatur saja tidak cukup, perlu didukung perilaku yang baik pula sehingga realisasi kualitas pelayanan dapat tercipta.

Dalam rangka memberikan pedoman dan arahan agar penelitian yang dikemukakan dapat sesuai dengan yang telah digariskan data latar belakang, perumusan masalah maka perlu disusun kerangka pemikiran. Adapun kerangka pemikiran dari kegiatan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Kompetensi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara

2. Terdapat pengaruh Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
3. Terdapat pengaruh Kompetensi dan Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

D. Operasionalisasi Variabel

Variabel bebas pertama dalam penelitian ini adalah kompetensi yang merupakan skor yang diperoleh dari pengukuran dengan menggunakan angket yang menggambarkan kompetensi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Kompetensi adalah kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Dengan demikian sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan maka dimensi untuk variabel bebas pertama ini berdasarkan pendapat Mathis and Jackson (2002) adalah:

1. Pengetahuan

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Mengikuti pelatihan pengembangan ketrampilan dasar
- b. Mampu menyelesaikan tugas-tugas
- c. Mengikuti perkembangan iptek
- d. Berinovasi

e. Pemecahan masalah

2. Keterampilan

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Melakukan pekerjaan dengan baik
- b. Memperhitungkan untung rugi dari setiap pekerjaan
- c. Mampu mendelegasikan tugas
- d. Mampu melakukan komunikasi yang baik
- e. Kreatif

Variabel bebas kedua dalam penelitian ini adalah Perilaku Aparatur Sipil Negara yang merupakan skor yang diperoleh dari pengukuran dengan menggunakan angket yang menggambarkan Perilaku Aparatur Sipil Negara yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Perilaku Aparatur Sipil Negara merupakan perilaku adalah tabiat dan sifat seseorang yang tercermin dalam ucapan dan tindakan sebagai anggota sesuatu organisasi.

Dengan demikian sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan maka dimensi untuk variabel bebas kedua ini berdasarkan pendapat Thoha (2009) adalah:

1. Sikap

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Ramah dan sopan
- b. Memberikan informasi yang lengkap

c. Bersikap empati

2. Kemampuan

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Tepat waktu
- b. Pengalaman
- c. Menghubungi masyarakat jika ada kesalahan
- d. Menyerap informasi

3. Motivasi

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan
- b. Motivasi dari dalam diri
- c. Pemberian honor

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang merupakan skor yang diperoleh dari pengukuran dengan menggunakan angket yang menggambarkan kualitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi.

Dengan demikian sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan maka dimensi untuk variabel terikat ini berdasarkan pendapat Parasuraman (2000) adalah:

1. Reliability

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Kemampuan pegawai dalam melayani
- b. Kesesuaian pelayanan dengan harapan

2. Responsiveness

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Rasa ingin melayani yang tinggi
- b. Menanyakan lebih dahulu kebutuhan yang diperlukan

3. Assurance

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Kemampuan dalam memahami tugas
- b. Kemampuan dalam mengembang tanggungjawab

4. Emphaty

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Kemampuan dalam mengetahui kebutuhan
- b. Kepedulian yang tinggi

5. Tangibles

Hal ini dapat diukur dengan indikator:

- a. Ketersediaan sarana dan prasarana
- b. Kenyamanan penggunaan fasilitas

Dalam penelitian ini definisi operasionalisasi variabel penelitian yang merupakan indikator-indikator variabel dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 2.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
Kompetensi (X₁) Sumber: Mathis and Jackson (2002)	Kompetensi adalah kemampuan (<i>ability</i>) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.	Pengetahuan	1) Mengikuti pelatihan pengembangan ketrampilan dasar 2) Mampu menyelesaikan tugas-tugas 3) Mengikuti perkembangan iptek 4) Berinovasi 5) Pemecahan masalah
		Keterampilan	6) Melakukan pekerjaan dengan baik 7) Memperhitungkan untung rugi dari setiap pekerjaan 8) Mampu mendelegasikan tugas 9) Mampu melakukan komunikasi yang baik 10) Kreatif
Perilaku Aparatur Sipil Negara (X₂) Sumber: Thoha (2009)	Perilaku Aparatur Sipil Negara merupakan perilaku adalah tabiat dan sifat seseorang yang tercermin dalam ucapan dan tindakan sebagai anggota sesuatu organisasi	Sikap	1) Ramah dan sopan 2) Memberikan informasi yang lengkap 3) Bersikap empati
		Kemampuan	4) Tepat waktu 5) Pengalaman 6) Menghubungi masyarakat jika ada kesalahan 7) Menyerap informasi

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
		Motivasi	8) Bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan 9) Motivasi dari dalam diri 10) Pemberian honor
Kualitas Pelayanan (Y) Sumber: Parasuraman (2000)	Pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi	Reliability	1) Kemampuan pegawai dalam melayani 2) Kesesuaian pelayanan dengan harapan
		Responsiveness	3) Rasa ingin melayani yang tinggi 4) Menanyakan lebih dahulu kebutuhan yang diperlukan
		Assurance	5) Kemampuan dalam memahami tugas 6) Kemampuan dalam mengembang tanggungjawab
		Emphaty	7) Kemampuan dalam mengetahui kebutuhan 8) Kepedulian yang tinggi
		Tangibles	9) Ketersediaan sarana dan prasarana 10) Kenyamanan penggunaan fasilitas

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif yang biasa juga disebut dengan penelitian survey yaitu penelitian yang mencoba untuk membuat pencandraan/gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat pada suatu obyek penelitian tertentu. Metode deskriptif menurut Sugiyono, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis pengaruh Kompetensi dan Perilaku Aparatur Sipil Negara terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah adalah 152 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

2. Tehnik Pengambilan sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2012, p. 109). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *probability Sampling*, dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yaitu dengan rumus slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{152}{1 + 152(0,05)^2} = \frac{152}{1,38}$$

$$n = 110,14 \quad \text{dibulatkan menjadi 111}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam hal ini peneliti mengharapkan tingkat kesalahan ($e = 5\%$).

Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 111 sampel. Semua sampel penelitian ini adalah penyedia layanan publik atau juga sebagai publik sipenerima layanan KTP yang berhak menilai apakah pelayanan publik seperti pelayanan KTP berkualitas.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur atau mengumpulkan informasi kuantitatif maupun kualitatif sebagai bahan pengolahan berkenaan dengan objek ukur yang sedang diteliti. Menurut Arikunto, instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto, 2012, p. 134). Sedangkan Hadjar mengidentifikasikan bahwa instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif (Hadjar, 2006, p. 160).

Alternatif-alternatif jawaban yang ada didalam kuesioner ini merujuk pada Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang

kejadian atau gejala sosial. Skala Likert tersebut diberikan sejumlah bobot atau nilai. Berikut adalah alternatif-alternatif jawaban berdasarkan Skala Likert dan pembobotannya dalam penelitian ini :

Tabel 3.1
Pilihan Jawaban Variabel Independen Dan Dependen

No	Jika Jawabannya	Bobot
1	Tidak pernah	5
2	Jarang	4
3	Kadang-kadang	3
4	Sering	2
5	Selalu	1

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan kuesioner kepada seluruh sampel terpilih. kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Dengan angket ini responden mudah memberikan jawaban karena alternatif jawaban sudah disediakan dan membutuhkan waktu singkat dalam menjawabnya. Pengumpulan data selanjutnya adalah penyebaran kuesioner yang berhubungan dengan variabel yang diteliti yaitu: Kompetensi, Perilaku Aparatur Sipil Negara dan Pelayanan Publik.

E. Metode Analisis Data

Data yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah berupa data numerik, yang berskala interval sesuai dengan tujuan penelitian, maka pendekatan

analisis yang digunakan adalah analisa statistik. Analisis data menggunakan software SPSS dengan lima tahap. Pertama, pengujian kualitas data. Tahap kedua, melakukan uji asumsi klasik. Tahap ketiga, Frekuensi Data. Tahap keempat, melakukan analisis kuantitatif. Dan tahap kelima, melakukan pengujian hipotesis.

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas Instrumen digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Singarimbun dan Effendi validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur (Singarimbun, 2008, p. 124). Jadi validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

Adapun rumus yang digunakan untuk uji validitas instrument adalah:

$$r_i = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i) (\sum Y_i)}{\sqrt{[n (\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)] [n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Dalam penelitian ini pengujian validitas instrumen dapat diolah dengan menggunakan bantuan program computer yaitu SPSS. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel} (0,05)$ maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- 2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel} (0,05)$ maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

b. Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas Instrumen adalah derajat ketepatan, ketelitian dan keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran (Umar, 2008, p. 58). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dai waktu ke waktu. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil (Ghozali, 2015, p. 45).

Uji reliabilitas menggunakan teknik rumus Alpha dan dibantu fasilitas komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 19 *for Windows*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila nilai r_{Alpha} positif dan $r_{Alpha} > 0.6$ maka butir atau variabel tersebut Reliabel.
- 2) Apabila nilai r_{Alpha} negatif dan $r_{Alpha} < r_{tabel}$ ataupun r_{Alpha} negatif > 0.6 maka butir atau variabel tersebut tidak Reliabel.

Untuk rumus alpha cronbach adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

terikat. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi (α) 0.05 atau 5 % untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak dilakukan dengan cara menguji nilai F.

Rumus Uji F, adalah:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k-1}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Setelah dilakukan Uji F_{hitung} penulis akan menggunakan keputusan uji berikut ini :

- 1) H_0 = diterima jika bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau sig $F_{hitung} >$ dari **0,05** tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) H_0 = ditolak jika bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau sig $F_{hitung} <$ dari **0,05** ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

F. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini penulis lakukan atau mulai pada bulan Mei 2017, untuk lebih jelasnya lihat pada tabel :

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian Tahun 2017

No	Kegiatan	BULAN				
		Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1	Pengajuan UP					
2	Pengumpulan Data					
3	Pengolahan Data					

4	Bimbingan Tesis					
5	Ujian Tesis					



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.

Kabupaten Aceh Utara adalah sebuah kabupaten yang terletak di provinsi Aceh, Indonesia. Ibukota kabupaten ini dipindahkan dari Lhokseumawe ke Lhoksukon, menyusul dijadikannya Lhokseumawe sebagai kota otonom. Kabupaten ini tergolong sebagai kawasan industri terbesar di provinsi ini dan juga tergolong industri terbesar di luar pulau Jawa, khususnya dengan dibukanya industri pengolahan gas alam cair PT. Arun LNG di Lhokseumawe pada tahun 1974. Di daerah wilayah ini juga terdapat pabrik-pabrik besar lainnya: Pabrik Kertas Kraft Aceh, pabrik Pupuk AAF (Aceh Asean Fertilizer) dan pabrik Pupuk Iskandar Muda (PIM). Dalam sektor pertanian, daerah ini mempunyai unggulan reputasi sendiri sebagai penghasil beras yang sangat penting. maka secara keseluruhan Kabupaten Aceh Utara merupakan daerah Tingkat II yang paling potensial di provinsi dan pendapatan per kapita di atas paras Rp. 1,4 juta tanpa migas atau Rp. 6 juta dengan migas. Ladang gas dan minyak ditemukan di Lhokseumawe, ibu kota Aceh Utara sekitar tahun 1970-an. Kemudian, Acehpun mulai didatangi para investor luar negeri yang tertarik pada sumber daya alamnya yang hebat. Sejak saat itu, gas alam cair atau *Liquefied Natural Gas (LNG)* yang diolah di kilang PT. Arun Natural Gas Liquefaction (NGL) Co, yang berasal dari instalasi ExxonMobil Oil Indonesia Inc. (EMOI) di zona industri

Lhokseumawe, telah menyulap wilayah ini menjadi kawasan industri petrokimia modern. Kegiatan ekonomi Kabupaten Aceh Utara didominasi oleh dua sektor yaitu sektor pertambangan dan penggalian, serta sektor industri pengolahan. Pada sektor pertambangan, sumur-sumur gas yang diolah PT. EMOI tentu menjadi salah satu faktor keunggulan sektor ini. Dengan kontribusi Rp 8,6 triliun Pada Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) tahun 2000, ia menempati peringkat pertama dengan disusul oleh sektor industri sebesar Rp 4,7 triliun.

Selanjutnya sebagai objek penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara yang beralamat di Jl. Mayjed T. Hamzah Bendahara Lhokseumawe. Berdasarkan luas wilayah Kabupaten Aceh Utara ini sebesar 3.296,86 km², maka kepadatan penduduk mencapai 179 jiwa/km². Dimana kepadatan penduduk terbesar di Kecamatan Dewantara mencapai 49.996 jiwa/km², sedangkan jumlah dan kepadatan penduduk terkecil di Kecamatan Geureudong Pase mencapai 5.315 jiwa dan 19,7 jiwa/km². Bila dilihat dari letaknya, maka dapat diindikasikan bahwa kecamatan-kecamatan di sekitar sumbu wilayah atau di sekitar jalan nasional cenderung mempunyai jumlah dan kepadatan penduduk lebih besar.

Selanjutnya akan dilakukan uji kuesioner dan analisis deskriptif pengaruh kompetensi dan perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

B. Hasil

1. Demografi Responden

Dari hasil pengumpulan data mengenai jenis kelamin SAN dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

Tabel 4.1.
Distribusi Aparatur Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (f)	Persentase (%)
1.	Pria	43	38,74%
2.	Wanita	68	61,26%
Jumlah		111	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2016

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik ASN berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa mayoritas ASN berjenis kelamin wanita yaitu 68 orang (61,26%) dan minoritas berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 43 orang (38,74%).

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan maka diperoleh keterangan tingkat pendidikan ASN sebagai berikut :

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (f)	Persentase (%)
1.	SLTA/SMK/SPG	35	31,53%
2.	D2 (diploma 2)	15	13,51%
3.	D3 (diploma 3)	30	27,03%
4.	S1 (strata 1)	10	9,01%
5	S2	21	18,92%
Jumlah		111	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2016

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik ASN berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa mayoritas ASN memiliki tingkat pendidikan SLTA/SMK/SPG yaitu 35 orang (31,53%) dan minoritas memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 10 orang (9,01%).

Hasil pengumpulan data mengenai masa kerja ASnN ditemui variasi seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.3
Distribusi Masa Kerja ASN

No.	Masa Kerja	Jumlah (f)	Persentase (%)
1.	1 – 9 tahun	42	37,84%
2.	10 – 18 tahun	29	26,13%
3.	19 – 27 tahun	15	13,51%
4.	28 – 37 tahun	25	22,52%
Jumlah		111	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2016

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik ASN berdasarkan masa kerja dapat diketahui bahwa mayoritas ASN memiliki masa kerja selama 1-9 tahun yaitu sebanyak 42 orang (37,84%) dan minoritas memiliki masa kerja selama 19-27 tahun yaitu sebanyak 15 orang (13,51%).

2. Uji Validitas

a. Hasil Analisis Validitas Kuesioner Kompetensi

Dilakukannya pengukuran instrumen tujuannya untuk dapat dikatakan bahwa kuesioner ini mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data

yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran. Karena itu, ketepatan validitas pada suatu alat ukur tergantung pada kemampuan alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat.

Misalnya, untuk mengukur variabel kompetensi dan kemudian memberikan hasil pengukuran mengenai variabel kompetensi maka dikatakan sebagai alat ukur yang memiliki validitas tinggi. Uji validitas kompetensi dilakukan untuk mengetahui kesahihan atau kecocokan angket atau kusioner untuk menjangkau data kuantitatif yang dibutuhkan. Apabila hasil perhitungan korelasi dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dalam hal ini jika koefisiensi korelasi lebih besar ($>$) 0,361 dan taraf signifikan α sebesar 5% (0,05) disebut valid. Dalam penelitian ini nilai r hitung diambil dari output SPSS *Cronbach Alpha*. Sedangkan nilai r tabel dengan $n = 30$ maka menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,361. Penentuan r tabel $df = n-2$ dimana $n = 30 - 2 = 28$ dengan α 0,05 diperoleh hasil t tabel = 0,361.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir-butir kuesioner tersebut dikatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel maka butir-butir kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

Dari data yang terkumpul dilakukan uji validitas. Adapun hasil uji validitas untuk variabel kompetensi di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dari 10 pertanyaan dan kemudian dibandingkan dengan r tabel = 0.361 akan tampak dalam kesimpulan sebagaimana disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi r hitung	Korelasi r tabel	Kesimpulan
Kompetensi	1	0,684	0,361	Valid
	2	0,601	0,361	Valid
	3	0,675	0,361	Valid
	4	0,684	0,361	Valid
	5	0,601	0,361	Valid
	6	0,593	0,361	Valid
	7	0,601	0,361	Valid
	8	0,601	0,361	Valid
	9	0,374	0,361	Valid
	10	0,374	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2016

Berdasarkan Tabel 4.4. di atas menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel Kompetensi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dapat dikatakan valid, sebab ke-10 pertanyaan/pernyataan tersebut melebihi nilai skor di atas 0.361. Artinya, karena nilai r hitung $>$ dari r tabel dikatakan memiliki validitas. Hal ini dipertegas oleh Arikunto Suharsimi (2012:67) bila korelasi positif atau $r \geq 0.3$ maka butir instrument tersebut dinyatakan valid atau memiliki validitas konstruk yang baik, maka instrumen tersebut dikatakan memiliki validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

b. Hasil Analisis Validitas Variabel Perilaku.

Dilakukannya pengukuran instrumen perilaku tujuannya untuk dapat dikatakan bahwa kuesioner ini mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran. Karena itu, ketepatan validitas pada suatu alat ukur tergantung pada kemampuan alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat.

Misalnya, untuk mengukur variabel perilaku dan kemudian memberikan hasil pengukuran mengenai variabel perilaku maka dikatakan sebagai alat ukur yang memiliki validitas tinggi. Uji validitas perilaku dilakukan untuk mengetahui kesahihan atau kecocokan angket atau kusioner untuk menjangkau data kuantitatif yang dibutuhkan. Apabila hasil perhitungan korelasi dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dalam hal ini jika koefisiensi korelasi lebih besar ($>$) 0,361 dan taraf signifikan α sebesar 5% (0,05) disebut valid. Dalam penelitian ini nilai r hitung diambil dari output SPSS *Cronbach Alpha*. Sedangkan nilai r tabel dengan $n=30$ maka menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,361. Penentuan r tabel $df = n-2$ dimana $n = 30 - 2 = 28$ dengan $\alpha 0,05$ diperoleh hasil t tabel = 0.361.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir –butir kuesiner tersebut dikatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel maka butir –butir kuesiner tersebut dikatakan tidak valid.

Dari data yang terkumpul dilakukan uji validitas. Adapun hasil uji validitas untuk variabel perilaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dari 10 pertanyaan dan kemudian dibandingkan dengan r tabel = 0.361 akan tampak dalam kesimpulan sebagaimana disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi r hitung	Korelasi r tabel	Kesimpulan
Perilaku	1	0,685	0,361	Valid
	2	0,796	0,361	Valid
	3	0,364	0,361	Valid
	4	0,685	0,361	Valid
	5	0,796	0,361	Valid
	6	0,793	0,361	Valid
	7	0,796	0,361	Valid
	8	0,420	0,361	Valid
	9	0,796	0,361	Valid
	10	0,685	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2016

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel perilaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dikatakan valid, sebab ke-10 pertanyaan/pernyataan tersebut melebihi

nilai skor di atas 0,361. Menurut Arikunto Suharsimi (2012:67), bila korelasi positif dan $r \geq 0,361$ maka butir instrument tersebut dinyatakan valid atau memiliki validitas konstruk yang baik, maka instrumen tersebut dikatakan memiliki validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur perilaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara .

c. Hasil Analisis Validitas Variabel Kualitas Pelayanan KTP

Dilakukannya pengukuran instrumen kualitas pelayanan tujuannya untuk dapat dikatakan bahwa kuesioner ini mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran. Karena itu, ketepatan validitas pada suatu alat ukur tergantung pada kemampuan alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat.

Misalnya, untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dan kemudian memberikan hasil pengukuran mengenai variabel kompetensi maka dikatakan sebagai alat ukur yang memiliki validitas tinggi. Uji validitas kualitas pelayanan dilakukan untuk mengetahui kesahihan atau kecocokan angket atau kusioner untuk menjaring data kuantitatif yang dibutuhkan. Apabila hasil perhitungan korelasi dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dalam hal ini jika koefisiensi korelasi lebih

besar ($>$) 0,361 dan taraf signifikan α sebesar 5% (0,05) disebut valid. Dalam penelitian ini nilai r hitung diambil dari output SPSS *Cronbach Alpha*. Sedangkan nilai r tabel dengan $n= 30$ maka menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,361. Penentuan r tabel $df = n-2$ dimana $n = 30 - 2 = 28$ dengan $\alpha 0,05$ diperoleh hasil t tabel = 0,361.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir –butir kuesiner tersebut dikatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel maka butir –butir kuesiner tersebut dikatakan tidak valid.

Dari data yang terkumpul dilakukan uji validitas. Adapun hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dari 10 pertanyaan dan kemudian dibandingkan dengan r tabel = 0.361 akan tampak dalam kesimpulan sebagaimana disajikan pada tabel berikut :



Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Item Pernyataan	Korelasi r hitung	Korelasi r tabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	1	0,684	0,361	Valid
	2	0,601	0,361	Valid
	3	0,675	0,361	Valid
	4	0,684	0,361	Valid
	5	0,601	0,361	Valid
	6	0,593	0,361	Valid
	7	0,601	0,361	Valid
	8	0,601	0,361	Valid
	9	0,374	0,361	Valid
	10	0,374	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2016

Berdasarkan Tabel 4.6. di atas menunjukkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam instrumen variabel kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dikatakan valid, sebab ke-10 pertanyaan/pernyataan tersebut melebihi nilai skor di atas 0,3. Menurut Arikunto Suharsimi (2012:67), bila korelasi positif dan $r \geq 0,3$ maka butir instrument tersebut dinyatakan valid atau memiliki validitas konstruk yang baik, maka instrumen tersebut dikatakan memiliki validitas (kehandalan) atau layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

3. Hasil Pengujian Reliabilitas

a. Variabel Kompetensi

Pengujian realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali – untuk mengukur gejala yang sama dan

hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel kompetensi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara menggunakan metode belah dua *split-half* (ganjil dan genap) dengan hasil print out SPSS dapat disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Instrumen Kompetensi (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.735	11

Sumber : Hasil olah SPSS 2016

Dari Tabel 4.7 di atas hasil nilai *Cronbach's Alpha* > nilai koefisien reliabilitas yaitu $0,735 > 0,6$. Dengan demikian variabel instrumen kompetensi (X₁) telah dapat dikatakan reliabel.

b. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Perilaku Pegawai

Jika dilakukan pengujian reliabilitas untuk variabel perilaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara menggunakan metode belah dua *split-half* (ganjil dan genap) dengan hasil print out SPSS dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Instrumen Perilaku (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.740	11

Dari Tabel 4.8 di atas hasil nilai *Cronbach's Alpha* > nilai koefisien reliabilitas yaitu $0,740 > 0,6$. Dengan demikian variabel instrumen perilaku pegawai (X_2) telah dapat dikatakan reliabel.

c. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara menggunakan metode belah dua *split-half* (ganjil dan genap) dengan hasil print out SPSS dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.768	11

Sumber : Hasil olah SPSS 2016

Dari Tabel 4.9 di atas hasil nilai *Cronbach's Alpha* > nilai koefisien reliabilitas yaitu $0,768 > 0,6$. Dengan demikian variabel instrumen Kualitas Pelayanan (Y) telah dapat dikatakan reliabel.

Dengan adanya uji reliabilitas ini maka diperoleh informasi bahwa jawaban responden terhadap kuesioner memperlihatkan kekonsistenan, sehingga hasil perolehan skor jawaban kuesioner dapat dipergunakan dan dianalisis secara deskriptif lebih lanjut.

4. Uji Asumsi Klasik

Sebagaimana disajikan pada bab III terdahulu penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi ganda, tetapi sebelum sampai kepada pengujian hipotesis peneliti akan terlebih dahulu

melakukan uji asumsi klasik. Sebab aturan menggunakan regresi ganda apabila data yang diperoleh diasumsikan memenuhi (1). normalitas, (2). heteroskedastisitas, (3). multikolinearitas (4). Autokorelasi. Uji asumsi klasik yang sering digunakan yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji mana dulu yang harus dipenuhi.

Uji asumsi klasik ini bertujuan untuk menguji kebenaran model regresi linier berganda yang digunakan dipeneliti dalam pengujian hipotesis yaitu “Pengaruh Kompetensi dan Perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara”. Untuk dapat menggunakan regresi berganda, maka data yang digunakan harus memenuhi persyaratan asumsi klasik yang terdiri dari normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas dan autokorelasi. Asumsi-asumsi tersebut akan diuraikan lebih lanjut.

a. Uji Normalitas

Dilakukannya uji normalitas dalam statistik parametrik seperti regresi dan Anova merupakan syarat pertama. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid atau bias terutama untuk populasi kecil dengan responden 111 orang. Uji normalitas dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu melalui One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada uraian berikut.

Adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada lampiran data *print out* dibawah ini:

Tabel 4.10
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

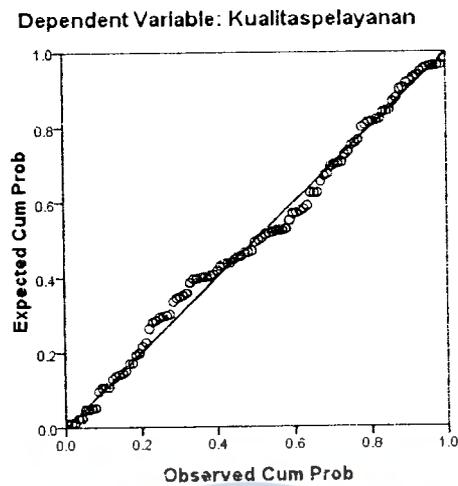
		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		111	111
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	5.58636310	5.58636310
Most Extreme Differences	Absolute	.061	.061
	Positive	.056	.056
	Negative	-.061	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.647	.647
Asymp. Sig. (2-tailed)		.797	.797

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan hasil Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,797 ini mencerminkan bahwa nilai signifikansi 0,797 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini berdistribusi normal. Adapun pendekatan grafik (histogram dan Normal P-P Plot dan grafik histogram) sebagaimana disajikan pada data print out berikut ini.

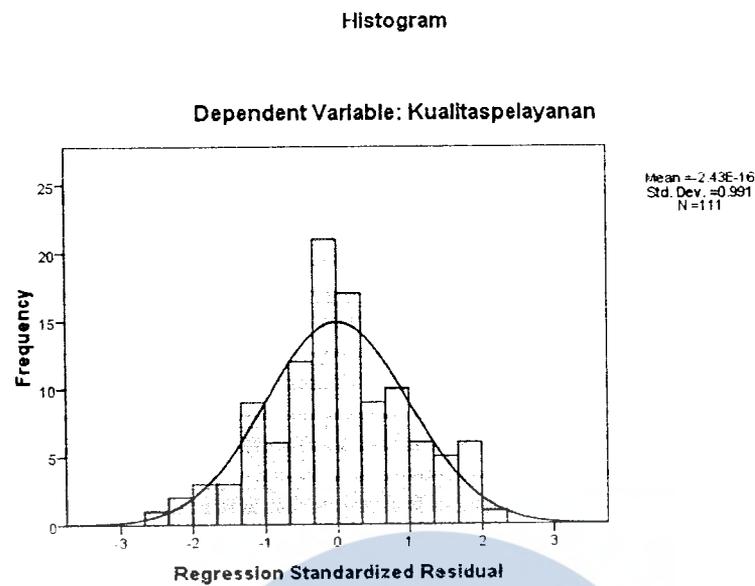
Gambar 4.1. : Normal P-P Plot of Regression

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan gambar 4.1 menunjukkan nilai-nilai sebaran error yang berupa dot terletak di sekitar garis lurus dan tidak terpenjar jauh dari garis lurus maka disimpulkan bahwa persyaratan asumsi normalitas terpenuhi, artinya uji regresi ganda tentang variabel variabel kompetensi dan perilaku Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara layak digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya, bila dilihat dari data dari distribusi sebagaimana disajikan pada gambar berikut:

Gambar 4.2
Histogram Uji Normalitas Data Variabel Y



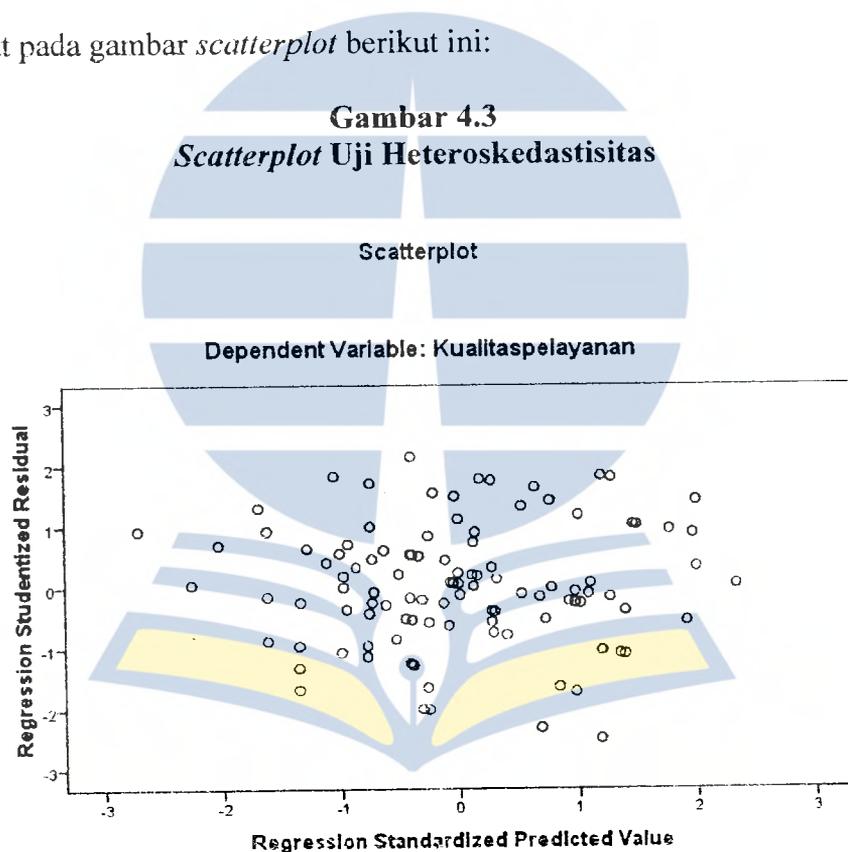
Sumber: Data Primer 2016 diolah

Histogram pada gambar 4.2 menjelaskan bahwa data distribusi nilai residu (error) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal yang diperlihatkan oleh garis lengkung dan berbentuk bel. Dengan demikian pada gambar 4.1 dan 4.2 memberi kesimpulan bahwa residu dari model dianggap berdistribusi normal. Kedua gambar tersebut menunjukkan model regresi memenuhi asumsi normalitas dalam penelitian ini.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada model yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari model *Scatterplot* model tersebut.

Jika model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian, jika output *Scatterplot* menunjukkan penyebaran titik-titik data yang tidak berpola jelas, serta titik-titik yang menyebar. Pendekatan lain untuk pengujian heteroskedastisitas adalah dengan pendekatan statistik. Gambar 4.3 dibawah ini menunjukkan bahwa model regresi bahwa residu yang ada mempunyai varians yang konstan dan regresi tidak terlihat residu meningkat atau menurun dengan pola tertentu. Grafik memberi makna bahwa tidak ada heterokedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar *scatterplot* berikut ini:



Sumber : Data Primer 2016 diolah

c. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara satu variabel dependent dengan variabel independent bersifat linier dalam model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam uji multikolinearitas adalah tidak terjadi masalah multikolinearitas apabila nilai faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat "*variance inflation factor*" (VIF) dibawah 10 dan sebaliknya jika nilai VIF melebihi angka 10, maka disimpulkan telah terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut ini :

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
kompetensi	.988	1.012
perilaku	.988	1.012

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2016

Berdasarkan gambar pada tabel 4.11 diketahui nilai VIF kurang dari 10 atau hanya berada pada kisaran maksimal 1,012 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas atau masih bisa ditoleransi. Dengan demikian dapat disimpulkan ada pengaruh antara satu variabel independent dengan dependent yaitu pengaruh variabel kompetensi dan perilaku Aparatur Sipil Negara terhadap kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Aceh Utara bersifat linier dalam model regresi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa asumsi multikolinearitas terpenuhi.

d. Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi adanya autokorelasi dapat dilihat dari uji Durbin-Watson standar untuk menentukan adanya atau tidaknya autokorelasi secara umum adalah:

- 1) Angka DW = 2 berarti autokorelasi positif
- 2) Angka DW < 1.5 berarti ada gejala autokorelasi
- 3) Angka DW diantara 1.5 – 2.5 berarti tidak ada autokorelasi
- 4) Angka DW diatas > 2 – 4 berarti ada autokorelasi negatif

Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12
Uji Autokorelasi Variabel X terhadap Variabel Y

Model	Durbin-Watson
1	2.230

Sumber : hasil olahan data 2016

Dari tabel 4.12 diatas didapatkan nilai Durbin Watson sebesar 2,230 atau berkisar antara 1,5 – 2,5. Pengukuran di atas berdasarkan variabel Y sebagai variabel dependennya. Karena nilai DW (Durbin-Watson) berada diantara 1,5-2,5 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak memperlihatkan adanya gejala otokorelasi. Dengan demikian berdasarkan asumsi-asumsi statistik di atas maka alat uji regresi ganda yang digunakan dalam penelitian ini memehuni asumsi yang diharapkan.

5. Analisis Deskriptif Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

Dilakukannya analisis data deskriptif dengan menggunakan tabel frekuensi agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih baik mengenai karakteristik dari data setiap variabel. Dari daftar tersebut, peneliti bisa mengetahui sejauhmana keadaan data tersebut. Adapaun kedudukan analisis deskriptif dari data penelitian ini adalah memberikan gambaran secara deskripsi tentang variabel-variabel penelitian yaitu variabel kompetensi, perilaku dan kualitas pelayanan KTP. Sejauhmana tanggapan 111 responden pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh terhadap variabel penelitian yakni kompetensi, perilaku dan kualitas pelayanan KTP yang telah dikoleksi dan diolah disajikan pada Tabel-Tabel sebagaimana hasil perhitungan SPSS dalam lampiran penelitian ini. Atau untuk dapat menyusun suatu tabel distribusi frekuensi harus tersedia data yang baru saja dikumpulkan dari lapangan disebut yang disebut data kasar kemudian diolah menggunakan program SPSS.

Data kasar diperoleh peneliti dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert interval 1 s.d 5 yaitu Sangat Tidak Setuju 1, Tidak Setuju 2, Netral 3, Setuju 4, Sangat Setuju 5. Data tersebut kemudian dimasukkan kedalam program SPSS kemudian diolah menggunakan Tabel Frekwensi. Analisis deskriptif yang digunakan adalah analisis tabel frekwensi atas tanggapan responden terhadap variabel penelitian dengan batasan seperti berikut: F1 = banyaknya responden yang

merespon Tidak Baik, F2 = banyaknya responden yang merespon Kurang Baik, F3 = banyaknya responden yang merespon Cukup, Baik = F4 dan Sangat Baik = 5. Adapun skor tanggapan responden terhadap suatu item pernyataan = $1 \times F1 + 2 \times F2 + 3 \times F3 + 4 \times F4 + 5 \times F5$.

Penelitian ini menggunakan anggota sampel sebanyak 111 oleh karenanya skor minimum bila responden memilih angka 1 yang berarti skor tanggapan satu pernyataan = $111 \times 1 = 111$ dan skor maksimumnya bila responden memilih angka 5 yang berarti skornya adalah $111 \times 5 = 555$. Sedangkan rentang interval didapat dari hasil skor maksimum dikurangi skor minimum kemudian dibagi 5, sehingga diperoleh nilai range/rentang = $(555 - 111)/5 = 88,8$ dengan demikian diperoleh kriteria tanggapan responden terhadap suatu pernyataan tentang variabel penelitian seperti pada Tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Kriteria Tanggapan Responden

No	Kriteria	Arti Tanggapan Responden
1	111 – 199,8	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik
2	199,9 - 288,7	Tidak Setuju/Tidak Baik
3	288,8 - 377,6	Ragu-Ragu/Cukup
4	377,7 - 466,5	Setuju/Baik
5	466,6 – 555	Sangat Setuju/Sangat Baik

Sumber : diolah peneliti 2016

Adapun distribusi Tabel frekuensi pada penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan suatu pendapat atau tanggapan responden terhadap variabel melalui kuesioner yang diberikan oleh peneliti, dengan adanya tabel frekuensi maka pembaca dapat melihat seberapa besar atau seberapa banyak responden memilih jawaban atau memberikan jawaban terhadap pertanyaan

yang ada pada kuesioner. Adapun tanggapan hasil analisis responden terhadap setiap variabel Kompetensi dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Kompetensi

No	Tanggapan responden					N	Skor	Keterangan	
Item	F1	F2	F3	F4	F5				
1	12	2	45	36	16	111	365	Cukup	
2	5	7	58	28	13	111	370	Cukup	
3	2	2	69	27	11	111	376	Cukup	
4	7	9	38	40	17	111	384	Baik	
5	5	7	58	28	13	111	370	Cukup	
6	0	0	89	15	7	111	362	Cukup	
7	2	2	69	27	11	111	376	Cukup	
8	5	7	58	28	13	111	370	Cukup	
9	2	2	71	27	9	111	372	Cukup	
10	7	9	38	40	17	111	384	Baik	
Jumlah	47	47	593	296	127	1110	3729		
Rata-rata							3729/10	372,9	Cukup

Sumber: data penelitian diolah 2106

Pada Tabel 4.14 tampak bahwa rata-rata responden cenderung mengatakan bahwa kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara tergolong cukup, karena skor rata-rata tanggapan responden terhadap variabel 372,9 masuk dalam kriteria cukup dari 111 responden. Jika diinterpretasikan tergolong cukup kompetensi yang dimiliki pegawai tentu saja tidak terlepas dari belum adanya aturan yang baku dan terukur untuk meningkatkan kompetensi pegawai sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan KTP. Karena itu, kompetensi diberikan harus ada alat ukur yang terukur dan objektif untuk

digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh. Misalnya untuk mengirim pegawai mengikuti diklat harus jelas dan terprogram siapa yang hendak dikirim dan bagaimana sistem seleksinya demikian juga masa kerja

Tabel 4.15.

Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Perilaku

No	Tanggapan responden					N	Skor	Keterangan	
Item	F1	F2	F3	F4	F5				
1	37	9	42	18	5	111	278	Cukup	
2	0	1	85	5	20	111	377	Cukup	
3	37	9	42	18	5	111	278	Cukup	
4	37	9	42	18	5	111	278	Cukup	
5	0	1	85	5	20	111	330	Cukup	
6	0	1	75	5	30	111	397	Baik	
7	0	1	85	5	20	111	377	Cukup	
8	2	2	70	26	11	111	275	Cukup	
9	7	9	38	40	17	111	384	Baik	
10	5	7	57	29	13	111	371	Cukup	
Jumlah	125	49	621	169	146	1110	3345		
Rata-rata							3345/10	334,5	Cukup

Sumber: data penelitian diolah 2106

Pada Tabel 4.15. tampak bahwa rata-rata responden cenderung menanggapi perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh tergolong cukup dengan skor 334.5 Hal ini juga diperkuat dengan adanya tanggapan yang menyatakan cukup sebanyak 621 atau 56% ($621/1110 \times 100\%$) responden yang menyatakan cukup. Jika diinterpretasikan bahwa perilaku pegawai tergolong cukup perilaku pegawai untuk memberikan pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara selama ini cukup atau belum optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP. Analisis frekuensi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan KTP.

Sedangkan hasil analisis tabel frekuensi tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan KTP.

Tabel 4.16

Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan KTP

No	Tanggapan responden					N	Skor	Keterangan	
Item	F1	F2	F3	F4	F5				
1	8	4	45	37	17	111	384	Baik	
2	2	10	58	28	13	111	374	Cukup	
3	4	4	71	22	10	111	363	Cukup	
4	6	14	34	40	17	111	381	Baik	
5	2	10	58	28	13	111	373	Cukup	
6	0	0	95	10	6	111	355	Cukup	
7	4	4	71	22	10	111	363	Cukup	
8	2	10	58	28	13	111	373	Cukup	
9	0	1	82	8	20	111	380	Baik	
10	0	1	75	5	30	111	397	Baik	
Jumlah	28	58	647	288	149	1110	3743		
Rata-rata							3743/10	374,3	Cukup

Sumber: data penelitian diolah 2106

Pada Tabel 4.16 tampak bahwa rata-rata responden cenderung menanggapi variabel kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan Daerah Kabupaten Aceh dalam kriteria cukup dengan skor 374,3 masuk dalam kriteria cukup. Hal ini juga diperkuat dengan adanya tanggapan yang menyatakan cukup sebanyak 647 dari 111 respon atau sekitar 58.29%

responden menyatakan cukup. Ini mencerminkan disiplin kerja di lembaga tersebut cukup.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi yang disajikan di atas tentang kompetensi, perilaku pegawai dan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara telah disajikan dalam bentuk yang jelas dan baik. Dengan kata lain, tabel distribusi frekuensi yang dibuat peneliti untuk menyederhanakan bentuk dan jumlah data mudah dipahami dengan kesimpulan tabel frekwensi kompetensi tergolong “cukup”, perilaku pegawai tergolong “cukup”, kualitas pelayanan tergolong “cukup”.

Mengapa kondisi itu bisa terjadi telah disajikan pada latar belakang penelitian ini sebagaimana disajikan pada Bab I. Selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis sebanyak tiga kali (satu diantaranya simultan dan dua diantaranya secara parsial) sebagaimana disajikan pada Bab II penelitian ini.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi atau R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel independen yaitu kompetensi (X_1), perilaku (X_2) dan terhadap kualitas pelayanan KTP pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Hasil perhitungan koefisien determinasi atau R.square (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.17
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.299 ^a	.890	.072	5.63785	2.230

a. Predictors: (Constant), perilaku, kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Dari hasil perhitungan untuk nilai R^2 dalam analisis regresi berganda di atas maka diperoleh angka koefisien determinasi R square atau R^2 sebesar 0,890 artinya 89% variasi variable kompetensi (X1), perilaku (X2) dapat menjelaskan kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara sebesar 89%. Sedangkan sisanya 11% dijelaskan oleh variabel residualnya atau variabel lain yang tidak diteliti (epsilon) dalam penelitian ini, misalnya kepemimpinan, budaya organisasi, dan prasana dan lain-lain.

Dengan demikian besarnya persentase kedua variabel tersebut yaitu kompetensi, dan perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara sebesar 89% tentu tidak boleh diabaikan, bahkan harus dikelola dengan baik.

7. Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi atau meramalkan pengaruh lebih dari satu variabel independen (bebas) berskala kuantitatif terhadap satu variabel dependen (tidak bebas). Variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel kompetensi (X1), perilaku

Aparatur Sipil Negara (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara Regresi linier berganda ini juga digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Aceh Utara dimasa akan datang akan bisa diramalkan oleh kompetensi (X1) dan perilaku (X2) terhadap kualitas pelayanan KTP (Y).

Adapun persamaan regresi berganda yaitu $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$. Lebih jelasnya, hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel 4.18 sebagai berikut.

Tabel 4.18
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	16.278	5.390		3.020	.003		
kompetensi	.318	.118	.250	2.703	.008	.988	1.012
perilaku	.195	.093	.193	2.090	.039	.988	1.012

a. Dependent Variable:

Kualitaspelayanan

Dari tabel 4.18 di atas maka persamaan regresi yang diperoleh dari hasil perhitungan adalah:

$$\text{Kualitas pelayanan KTP (Y)} = 16,278 + 0,318X_1 + 0,195X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. $Y = \text{Konstanta} = 16,278$ ini menunjukkan nilai rata-rata Y apabila X_1 , X_2 , bernilai nol. Artinya, apabila pimpinan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara tidak mampu mengimplementasikan X_1 , dan X_2 , maka kualitas pelayanan KTP akan mengalami penurunan sebesar 16,278. Sebaliknya, apabila pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara mampu meningkatkan kompetensi (X_1), dan perilaku pegawai yang kondusif (X_2) maka kualitas pelayanan KTP pegawai akan yang mengalami peningkatan sebesar 16,278. Meski demikian yang menentukan kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara masih ada faktor lain yang masih tidak terdeteksi (ϵ/\epsilonpsilon) yang turut mempengaruhinya. Misalnya, pengawasan, etos kerja dan lain-lain.

- b. Koefisien regresi X_1 (kompetensi) = 0,318. Artinya, apabila terdapat peningkatan kompetensi seperti mengirimkan diklat misalnya Diklatpim IV sesuai dengan tupoksi pegawai yang bersangkutan sebesar satu satuan sementara variabel independen lainnya tetap maka kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara akan mengalami peningkatan sebesar 0,318. Misalnya pimpinan mengirim pegawai mengikuti diklatpim IV maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
- c. Koefisien regresi X_2 (perilaku) = 0,195 Artinya, apabila terdapat perbaikan perilaku pegawai sebesar satu satuan sementara variabel independen lainnya tetap maka kualitas pelayanan KTP Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara akan mengalami peningkatan sebesar 0,195. Misalnya pimpinan memberikan hadiah kepada pegawai yang paling cepat melayani KTP masyarakat maka akan membuat kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara akan meningkat.

Jika diamati dari hasil perhitungan di atas, yang paling menonjol mempengaruhi kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara adalah variabel kompetensi dengan skor 0,318. Artinya, kompetensi dapat dijadikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP dan perlu diperhatikan. Sebab dengan kompetensi ASN yang semakin baik akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan KTP dan kompetensi yang meningkat seperti pendidikan dan pelatihan akan dapat membentuk perilaku ASN dalam pelayanan publik. Adanya pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Asmidar Asmidin (2013) dengan judul penelitiannya Pengaruh Kompetensi pegawai kelurahan, kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan serta pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau.

Dengan demikian kompetensi merupakan juru kunci untuk menentukan peningkatan kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Karena itu, agar kualitas pelayanan KTP mengalami peningkatan maka kompetensi pegawai pegawai harus

benar-benar diperhatikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan KTP mereka semakin lebih baik.

8. Pengujian Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (satu Persatu)

Hipotesis yang di ajukan dalam peneitian ini ada tiga butir, ketiga hipotesis tersebut akan diuji satu persatu dengan secara parsial.

1) Pengaruh Variabel Kompetensi (X1) terhadap Kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kompetensi terhadap Kualitas KTP pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dilakukan pengujian dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{X_1 Y} = 0$ Tidak terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

$H_1 : \rho_{X_1 Y} > 0$ Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila:

Jika t hitung $>$ dari t tabel dengan α 0,05 dan derajat bebas yaitu yaitu $n-k-1$ yaitu 111-2-1 maka nilai t tabel diperoleh dibawah angka 1,65909 maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_1 terhadap Y . Jika t hitung $<$ dari t tabel dengan α 0,05 dan derajat bebas yaitu $n-k-1$ yaitu 111-3-1 maka nilai t tabel diperoleh dibawah angka 1,65909 maka H_0 diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_1 , terhadap Y .

Selanjutnya jika dilakukan perhitungan dimana nilai t_{hitung} variabel Kompetensi sebesar 2,703 sedangkan t tabel sebesar 1,65909. Karena t hitung $>$ dari t tabel maka variabel kompetensi mempunyai pengaruh signifikan (0,008 atau dibawah 0,05) terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Dikatakan pengaruh signifikan karena taraf signifikansi hasil perhitungan dibawah α 0.05 yaitu 0,008. Hal ini membuktikan bahwa pengujian hipotesis pertama yang diajukan di Bab II menyatakan terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara benar dan terbukti. Artinya, jika kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara hendak ditingkatkan maka peningkatan kompetensi seperti diklat harus diperhatikan.

Adanya pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Asmidar

Asmiddin (2013) dengan judul penelitiannya Pengaruh Kompetensi pegawai kelurahan, kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan serta pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai kelurahan di wilayah Kecamatan Murhum dilihat dari lima dimensi menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik, namun perlu peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan. Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau dilihat dari lima dimensi menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik pula meskipun memiliki keterbatasan sarana dan prasarana. Kompetensi pegawai kelurahan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di wilayah Kecamatan Murhum Kota Baubau dilihat dari lima dimensi yang mempengaruhi lima dimensi kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik.

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo (2009) dengan judul penelitiannya Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Sehingga antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja

mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap implementasi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Namun kompetensi pegawai mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Faiza Nurmasitha, 2009).

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian empirik dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti jelas membuktikan ada pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan.

2) Pengaruh Variabel Perilaku Pegawai (X2) terhadap Kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dilakukan pengujian dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{X_2Y} = 0$ Tidak terdapat pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

$H_1 : \rho_{X_2Y} > 0$ Terdapat pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Kriteria pengujian menggunakan alat uji t apabila:

Jika t hitung $>$ dari t tabel dengan α 0.05 dan derajat bebas yaitu $n-k-1$ yaitu $111-3-1$ maka nilai t tabel diperoleh dibawah angka 1,65909 maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_2 terhadap Y Jika t hitung $<$ dari t tabel dengan α 0,05 dan derajat bebas yaitu $n-k-1$ yaitu $111-3-1$ maka nilai t tabel diperoleh dibawah angka 1,65909 maka H_0 diterima. Artinya tidak ada pengaruh sub variabel bebas yaitu X_2 , terhadap Y .

Setelah dilakukan perhitungan dimana nilai t_{hitung} variabel perilaku sebesar 2,090 sedangkan t tabel sebesar 1,65909. Karena t hitung $>$ dari t tabel maka perilaku mempunyai pengaruh signifikan (0,001 atau dibawah 0,05) terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Hal ini membuktikan bahwa pengujian hipotesis kedua yang diajukan di Bab II menyatakan terdapat pengaruh antara perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh benar dan terbukti. Artinya, jika kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara hendak ditingkatkan maka perilaku pegawai harus diperhatikan misalnya dengan memberikan pujian atau hukuman kepada pegawai.

Adanya pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asnaldi (2011) dengan judul penelitiannya Pengaruh perilaku birokrasi terhadap

kualitas pelayanan publik bagi masyarakat di Kecamatan Singkil Utara. Hasil penelitian menunjukkan Hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku birokrasi di Kecamatan Singkil Utara memenuhi barapan publik. Kualitas Pelayanan publik dilihat dari semua aspek yang telah ditetapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, Sesuai dengan hasil uji regresi sederhana menunjukkan t hitung sebesar 11,83, $> t$ tabel (1,61), dengan tingkat signifikansi α 5%. Berdasarkan hasil kompetensi diperoleh R Square sebesar 0,820 Artinya terdapat 82% faktor kualitas pelayanan publik mampu dijelaskan oleh variable independen (yaitu perilaku birokrasi). Selebihnya 18% diterangkan oleh variable lain yang tidak terangkum dalam model regresi. Sebagai kesimpulan, penelitian ini membuktikan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Singkil Utara (Asnaldi, 2011).

Demikian juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Martinijal (2010) dengan judul penelitiannya pengaruh aparat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Helvetia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perilaku Aparat berpengaruh terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Helvetia dengan pengaruh sedang. Dari uji signifikan, diperoleh bahwa Perilaku Aparat berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik. Hal ini diperoleh dari perhitungan uji signifikan dimana t hitung = (0,559) lebih tinggi dari t tabel(0,166) ($t_{hitung} < t_{tabel}$) (0,009617) dengan taraf signifikan 5%.

Kemudian berdasarkan perhitungan Deteriminasi diperoleh besar pengaruh Perilaku Aparat terhadap Pelayanan Publik adalah sebesar 19,06%. Sehingga faktor penyebab lain adalah sebesar 81,04%. Adapun faktor penyebab lain yang bukan disebabkan oleh perilaku aparat adalah sumber daya manusia aparat tersebut, pengawasan pimpinan, tingkat kerjasama antar pegawai, tingkat kooperatif masyarakat, sarana dan lain sebagainya (Martinijal, 2010).

b. Pengujian Variabel Bebas Dengan Memakai Tabel Anova atau Uji Simultan (F_{test})

Untuk menguji secara bersama-sama maka digunakan uji F tujuannya untuk mengetahui pengaruh secara simultan yaitu variabel pengaruh kompetensi dan perilaku secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1, b_2, = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama seluruh

$H_0 : b_1, b_2, \neq 0$, berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama seluruh variabel yaitu kompetensi dan perilaku, terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 diterima H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitasnya $F_{signifikan} > 0,05$

2) H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitasnya nilai F signifikan $< 0,05$

Hasil uji F dapat dilihat pada tampilan data *print out* berikut ini:

Tabel 4.20
Hasil uji Simultan
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	335.955	2	167.977	5.285	.006 ^a
	Residual	3432.820	108	31.785		
	Total	3768.775	110			

a. Predictors: (Constant), perilaku, kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Dari hasil analisis regresi pada tabel 4.23 di atas didapatkan hasil perhitungan untuk nilai F_{hitung} sebesar $5,285 > F_{tabel}$ sebesar $3,08$ yang diperoleh dari $n=111-2$ dengan α 0.05 maka diperoleh nilai F $3,08$. Artinya, terdapat pengaruh secara bersama-sama atau serentak variabel kompetensi, dan perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dengan pengaruh signifikan karena dibawah α 0.05 yaitu $0,006$. Dengan demikian model regresi ganda ini cukup baik digunakan untuk memprediksi atau meramalkan kontribusi kompetensi, dan perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Dengan demikian berdasarkan hasil

perhitungan statistik dan kriteria keputusan penerimaan dan penolakan hipotesis dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti pada bab terdahulu adalah terbukti dan dapat diterima. Selanjutnya bila dicermati yang paling besar memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan KTP pegawai adalah kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP sebesar 0,318. Artinya, kompetensi merupakan juru kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.

Dengan demikian berdasarkan hasil perhitungan statistik dan kriteria keputusan penerimaan dan penolakan hipotesis dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti pada bab terdahulu adalah terbukti dan dapat diterima secara ilmiah.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan KTP

Jika dicermati hasil perhitungan di atas tampak bahwa dimana nilai t_{hitung} variabel kompetensi sebesar 2,703 sedangkan t tabel sebesar 1,65909. Kemudian kontribusi kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP pegawai dilingkungan kantor Kependudukan Daerah Kabupaten Aceh sebesar 0.318. Variabel ini merupakan yang tertinggi baik dari sudut uji t maupun nilai skor terhadap kualitas pelayanan KTP di lingkungan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Artinya kompetensi sangat penting dan strategis untuk meningkatkan kualitas

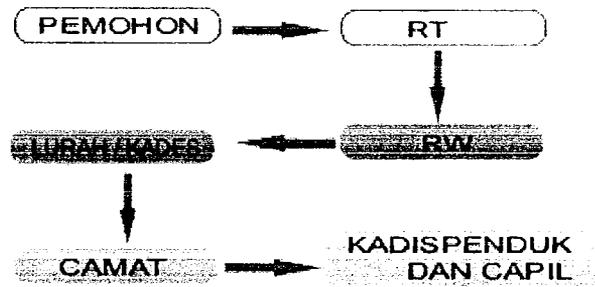
pelayanan KTP Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Adanya pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan sejalan dengan pendapat pakar (Spencer, 2003:251) mengatakan kompetensi berkaitan erat dengan kualitas pelayanan serta kinerja pegawai.

Dengan demikian jika ditarik simpulan yang dilakukan oleh peneliti, konsep pakar dan hasil peneliti terdahulu tampak bahwa kompetensi sangat penting diperhatikan jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Karena itu, untuk melayani manusia khususnya masyarakat yang mengurus KTP di Aceh Utara pelayanan yang berkualitas dari orang-orang yang memiliki kompetensi. Sebab pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan manusia. Bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan suatu pelayanan yang berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan pelayanan publik yang terlalu berbelit-belit tersebut terjadi karena masyarakat pada saat ini masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan pihak yang dilayani dan yang seharusnya dilayani oleh para birokrat.

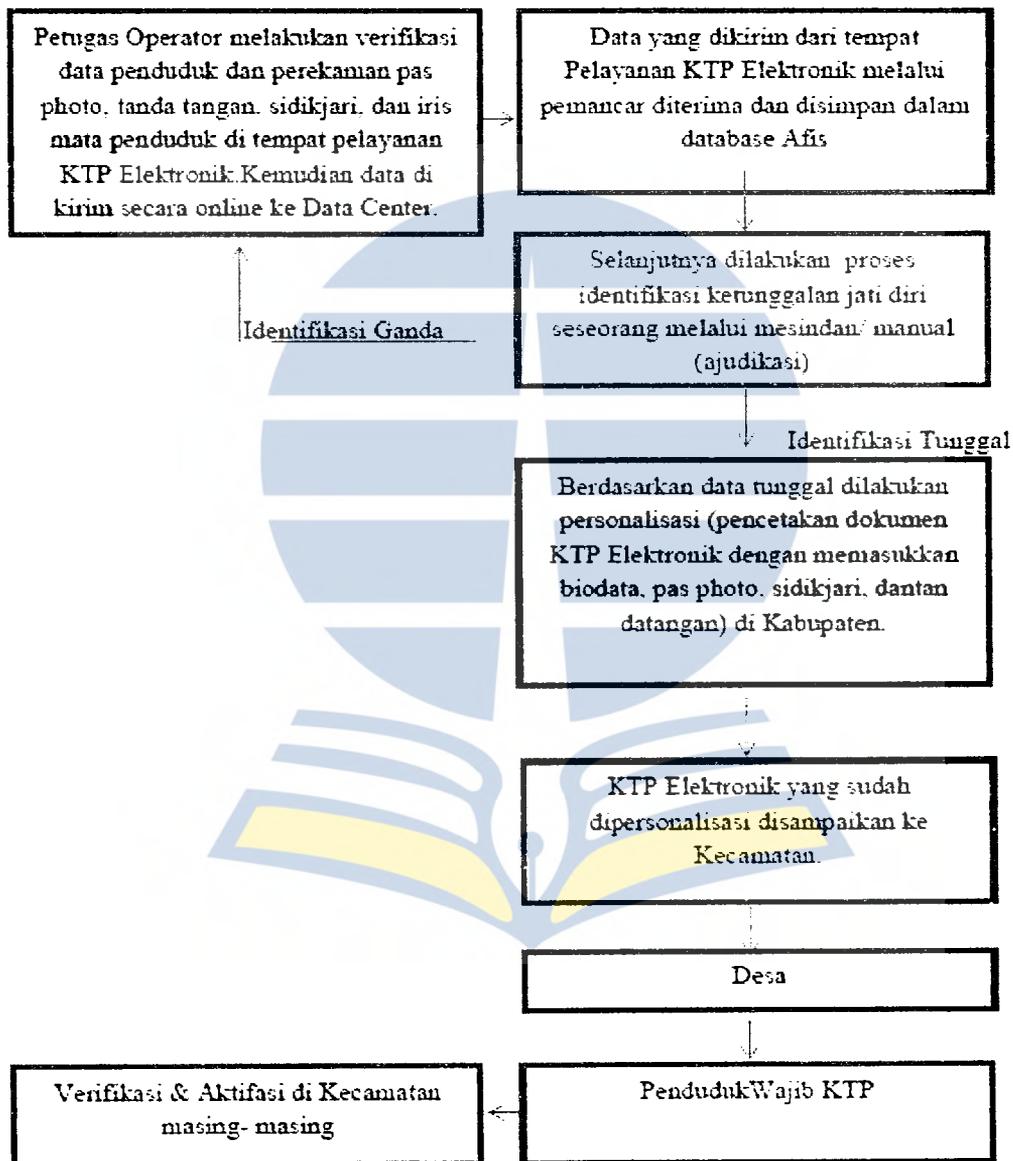
Oleh sebab itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke

pengertian sesungguhnya. Artinya, masyarakatlah yang harus dilayani dan birokrat yang memiliki kewajiban untuk melayani publik (masyarakat). Pelayanan yang berkualitas harus dimiliki pegawai dengan kompetensinya. Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan melayani adalah membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak dilakukan permintaan sampai penyelesaiannya. Karena pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang ingin dicapai dalam suatu organisasi. Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yang salah satunya guna kesejahteraan masyarakat terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah dalam bidang administrasi kependudukan adalah penyediaan jasa administrasi kependudukan di Kabuapten Aceh Utara. Administrasi Kependudukan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & Pembangunan sektor lain. Jika dicermati proses alur kerja pembuatan KTP sesuai dengan UU no 24 Tahun 2013 tentang Kependudukan dengan menggunakan KTP elektronik prosesnya adalah sebagai berikut:



Prosedur Penerbitan KTP Elektronik-el



Sumber;; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Utara

Berdasarkan alur diatas tentu dibutuhkan kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara, tentu agar kompetensi pegawai terbentuk perlu diberikan pelatihan khususnya yang berkaitan dengan pembuatan KTP. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang spektakuler pada abad ke-21 tentu dibutuhkan kompetensi pegawai untuk melahirkan era globalisasi, yang mana kehidupan bangsa-bangsa di dunia seakan-akan tanpa tapal batas dengan kemajuan teknologi seperti e-KTP. Peristiwa yang terjadi dan berkembang di satu bagian belahan bumi, dalam waktu yang singkat atau bersamaan dapat dengan mudah dan saksama diamati di belahan bumi lainnya. Seiring dengan kemajuan tersebut, tatanan ekonomi dunia sedang berubah menuju perdagangan bebas, di mana perdagangan barang dan jasa antarnegara akan terbebas dari hambatan-hambatan tarif dan kuota. Era globalisasi membawa dampak ganda, yakni pada satu sisi membawa persaingan yang makin ketat dan tajam, di sisi lain membuka kerja sama antarnegara yang melahirkan pasar bebas serta disisi lain dibutuhkan pelayanan yang berkualitas sebab masyarakat kini semakin kritis menuntut layanan seperti pelayanan KTP. Oleh karena itu, tantangan utama dimasa mendatang adalah meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif bangsa Indonesia dengan mengandalkan kemampuan sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensinya.

2. Pengaruh Perilaku terhadap Kualitas Pelayanan KTP

Jika dicermati hasil perhitungan tampak bahwa skor perilaku sebesar 0,195 dan uji t termasuk signifikan. Artinya, ada pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Hal ini membuktikan bahwa pengujian hipotesis kedua yang diajukan di Bab II menyatakan terdapat pengaruh antara perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara benar dan terbukti. Hasil temuan ini juga diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurhamni (2010). Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan perilaku terhadap kualitas pelayanan publik (Nurhamni, 2010).

Adanya pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan karena yang memberikan pelayanan itu adalah pegawai yang memiliki sikap melayani dengan perilaku individu menerima, memperkenalkan, dan menghargai pembaharuan yang dapat meningkatkan efektifitas dan atau efisiensi pada berbagai level organisasi dalam bentuk perubahan atau penyesuaian sederhana dari produk, jasa yang diberikannya yaitu pelayanan KTP. Perilaku atau perbuatan pegawai untuk mencapai suatu tujuan dapat dinyatakan sebagai usaha dalam organisasi itu sendiri ketika memberikan pelayanan KTP.

Berdasarkan kajian teoritik dan hasil empirik ternyata perilaku mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara seperti situasi

sekitar tempat kerja sehingga dapat mempengaruhi ASN dalam melaksanakan tugasnya. Jika dikaitkan dalam pemerintahan yang baik serta otonomi daerah yang intinya pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan KTP.

Prinsip pemerintahan yang baik adalah terjemahan dari istilah *good governance* yang berbeda dengan istilah *good government* (pemerintah yang baik). Konsep dasar *good governance* adalah pada pengelolaan jalannya pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik (*the way of governance*) pada satu sisi; dan pada sisi lain adaiah berkaitan dengan berbagai upaya untuk menangani apa yang harus diatur, dibangun atau diayani (*the matters of govermant*). Dari dua konsep inilah lalu timbul pemikiran baru yang mengarah pada perubahan pola penyelenggaraan pemerintahan, yakni dari pola tradisional menjadi pola kolaborasi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat sebagai wujud interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai permasalahan kontemporer yang demikian kompleks, dinamis dan beranekaragam.

World Bank memberikan 6 indikator yang menunjuk pada *good governance* ini. Pertama, akuntabilitas politik, dengan menguji tingkat penerimaan masyarakat terhadap kepemimpinan eksekutif dengan menetapkan sistem pemilihan dan batas waktu menduduki jabatan; kedua, beban untuk berkumpul dan berpartisipasi seperti di bidang keagamaan, sosial profesi, relawan, dan media; ketiga, jaminan hukum seperti

keamanan, periakuan hukum dan perlindungan dari campur tangan pihak luar; keempat, akuntabilitas birokrasi, yaitu menciptakan sistem untuk memonitor dan mengontroli kinerja dalam kaitannya dengan kuatitas, inefisiensi, perusakan sumber daya alam dan transparansi dalam manajemen keuangan, pengadaan akunting, dan pengumpulan sumber dana; kelima, ketersediaan, vaiiditas dan anaiisis informasi; dan keenam, manajemen sistem publik yang efektif dan efisien.

Secara lebih real dan konkret yang menjadi tugas pemerintahan dalam kerangka *good governance ini* adalah: menyediakan sarana untuk perwakilan kepentingan masyarakat yang beragam, menawarkan sebuah forum untuk rekonsiliasi kepentingan-kepentingan yang saling bersaing; menaptakan dan melindungi ruang publik yang terbuka, dimana debat bebas mengenai isu-isu kebijakan bisa dilanjutkan; menyediakan beragam hal untuk memenuhi kebutuhan warga negara, termasuk bentuk keamanan dan kesejahteraan kolektif, mengatur pasar menurut kepentingan publik, dan menjaga persaingan pasar ketika monopoli mengancam, menjaga keamanan sosial melalui kontrol sarana kekerasan; mendukung perkembangan sumber daya manusia melalui sistem pendidikan, menopang sistem hukum yang efektif, yang menjamin perselisihan ditangani secara adil atau tidak diskriminatif seperti dalam pelayanan KTP.

Karena itu pimpinan lembaga harus memperhatikan perilaku para pegawainya dengan memberikan situasi yang kondusif dan memotivasi pegawai itu sendiri agar perilaku kondusif memberikan pelayanan kepada

masyarakat khususnya dalam pelayanan KTP. Jika dicermati Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara merupakan kumpulan orang-orang yang bekerja secara bersama-sama dengan menggunakan sumber daya tertentu untuk berusaha mencapai tujuannya. Dengan kata lain bahwa organisasi itu terdiri dari orang-orang yang bekerja dalam suatu system pencapaian tujuan yaitu pelayanan seperti pelayanan KTP. Dalam mencapai tujuan tersebut maka para anggota-anggotanya akan selalu berinteraksi dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut. Dalam interaksi maka karakteristik tiap individu akan membaaur dalam organisasi tersebut sehingga akan menjadi sebuah karakteristik organisasi. ASN adalah salah satu dimensi penting dalam organisasi. Kualitas pelayanan KTP sangat tergantung pada kinerja individu yang ada di dalamnya. Seluruh pekerjaan dalam organisasi itu, para anggotalah yang menentukan keberhasilannya. Sehingga berbagai upaya meningkatkan pelayanan KTP yang berkualitas harus dimulai dan selalu diperbaiki. Pada tingkat individu, jika pegawai merasa bahwa organisasi memenuhi kebutuhan dan karakteristik individualnya, ia akan cenderung berperilaku positif. Tetapi sebaliknya, jika anggota tidak merasa diperlakukan dengan adil, maka mereka cenderung untuk tidak tertarik melakukan hal yang terbaik. Sehingga semboyan kalau bisa dipermudah mengapa dipersulit, kalau bisa dipercepat mengapa diperlambat. Semboyan ini tidak akan terjadi jika pegawai memiliki perilaku pelayan.

Karena itu pimpinan harus memahami ASN di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara salah satu dimensi penting dalam organisasi. Kinerja organisasi sangat tergantung pada kinerja individu yang ada di dalamnya. Seluruh pekerjaan dalam organisasi itu, para anggotalah yang menentukan keberhasilannya. Sehingga berbagai upaya meningkatkan produktivitas organisasi harus dimulai dari perbaikan produktivitas anggota.

Oleh karena itu, pemahaman tentang perilaku pegawai menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan KTP. Anggota sebagai individu ketika memasuki organisasi akan membawa kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan-pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lalunya sebagai karakteristik individualnya. Perilaku individu dipengaruhi dengan konsep diri yang dimilikinya. Perilaku yang ditampilkan pada individu mencerminkan konsep diri sebagai perwujudan atas persepsi tentang dirinya. Artinya, pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara harus selalu memperhatikan karakteristik individu ketika memahami perilaku pegawainya baik dari segi kebutuhannya agar tidak menyimpang dari tugas-tugasnya. Salah satu memahami kebutuhan individu dan berkaitan erat dengan perilaku adalah motivasi. Motivasi berasal dari kata motif (*motive*) yang berarti dorongan, sebab atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Didalam lembaga pemerintah motivasi berperan sangat penting

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan dalam memberikan motivasi kerja terhadap pegawai khususnya ASN agar mereka dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Dengan demikian berarti juga mampu memelihara dan meningkatkan moral, semangat dan gairah kerja, yang muarahnya memperbaiki perilaku pegawai itu sendiri.

Jika dicermati hasil pembahasan di atas tampak dan perlu disadari bahwa pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) jelas merupakan fungsi pelayanan dari pemerintah. Karena itu kompetensi dan perilaku merupakan dua disisi mata uang yang sulit dibedakan. Artinya, dengan kompetensi yang memadai akan membuat perilaku pegawai semakin lebih baik. Dari perspektif pemerintahan, bahwa produk layanan kartu tanda penduduk adalah salah satu bentuk produk pemerintahan berbentuk pelayanan jasa. Disamping menghasilkan layanan perijinan, keberadaan KTP tersebut dapat bermanfaat bagi data yang penting. Misalnya, data tentang jumlah penduduk yang memiliki ijin mendirikan bangunan, data jumlah penduduk, serta data lainnya. Data tersebut dapat digunakan pemerintah daerah untuk berbagai kepentingan. Misalnya, data tersebut dapat digunakan bagi penduduk yang berhak mendapat beras miskin, penduduk bagi berhak mendapat bantuan bagi siswa/siswi yang berprestasi dari kalangan keluarga miskin, dan keperluan lainnya.

Kebutuhan masyarakat baik barang dan jasa dapat diproduksi pemerintah. Kebutuhan barang dapat diusahakan masyarakat dari organisasi privat atau dunia swasta. Ketersediaan barang yang dibutuhkan

masyarakat tersedia dilapangan atau dipasar. Harga barang yang dibutuhkan masyarakat mengikuti proses permintaan dan penawaran sesuai dengan mekanisme pasar. Namun disisi lain, kebutuhan jasa publik, seperti kartu tanda penduduk, layanan kartu keluarga, layanan surat izin mengemudi, layanan pemerintahan lainnya adalah kebutuhan jasa yang diproduksi pemerintah baik pusat maupun daerah. Monopolistik layanan pemerintahan, perlu ditingkatkan standar pelayanan mutu secara optimal.

Kehadiran organisasi pemerintahan dibutuhkan masyarakat karena organisasi pemerintahan itu memproduksi pelayanan pemerintahan misalnya KTP. Produktivitas layanan pemerintahan menjadi indikator keberhasilan pemerintahan. Keberhasilan pelayanan pemerintahan merupakan sinergitas dan harmonisasi dari semua pemangku kepentingan pelayanan pemerintahan itu. Pemimpin pemerintahan, organisasi pemerintahan, sumber daya aparatur, prosedural dan mekanisme dan masyarakat adalah pemangku kepentingan yang berhubungan pelayanan pemerintahan. Melayani masyarakat sudah menjadi grand desain kehadiran organisasi pemerintahan. Untuk dapat mengoptimalkan fungsi pelayanan pemerintahan, adalah wajar semua pemangku pelayanan berkerja secara optimal sebagaimana yang terjadi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Keberdayaan organisasi pemerintahan menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan.

Organisasi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara terlihat dari keberadaan sumber

daya aparatur yang bekerja serta perilaku aparatur yang kondusif. Optimalisasi fungsi dan kewenangan organisasional aparatur mempercepat dan memperlancar terwujudnya pelayanan pemerintahan dengan optimal dibutuhkan kompetensi aparatur dan perilaku yang kondusif. Pelayanan organisasi pemerintahan, terlihat dari faktor kualitas dan faktor kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kehadiran organisasi pemerintah dalam memproduksi pelayanan pemerintahan menjadi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat atas layanan pemerintahan misalnya kartu tanda penduduk membutuhkan profesionalisme sumber daya aparatur, akuntabilitas biaya yang dikeluarkan, transparansi mekanisme dan prosedural pelayanan pemerintahan itu sendiri. Pada pemerintahan daerah, terdapat pemerintahan desa, pemerintahan kecamatan dan pemerintahan daerah Kabupaten/Kota. Sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintahan sebagaimana amanat perundangan, maka setiap level pemerintahan menjalankan pelayanan sesuai dengan norma perundangan yang berlaku.

Pelayanan pemerintahan dibidang KTP merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Kehadiran pemerintahan pada hakekatnya adalah layanan KTP yang dibutuhkan masyarakat. Secara filosofis, kehadiran organisasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan itu adalah layanan KTP. Menurut Sukmaningsih (1997) mengatakan bahwa pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat berbentuk, adalah :

Pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat berorientasi profit dan tidak berorientasi profit. Pelayanan yang berorientasi profit

meliputi telekomunikasi, air minum, transportasi dan listrik. Pelayanan yang tidak berorientasi profit adalah pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), pelayanan catatan sipil, IMB (Kartu tanda penduduk) dan pelayanan bidang keimigrasian (Sukmaningsih, 1997, p. 6).

Sebagai salah satu layanan pemerintahan, pelayanan KTP adalah bentuk pelayanan pemerintahan kepada masyarakat yang sangat dibutuhkan masyarakat. Keberadaan pelayanan KTP sangat dibutuhkan masyarakat. Tidak dapat dibayangkan bila masyarakat mengalami kesulitan mengurusnya. Tertib administrasi yang terjadi dalam organisasi pemerintahan menjadi wadah teknis dan operasional dalam mempercepat terwujudnya layanan pemerintahan yang optimal. Keberadaan pelayanan pemerintahan menuntut keberdayaan administrasi organisasi pemerintahan sehingga pelayanan pemerintahan dapat tercapai dengan optimal.

Karena itu kompetensi dan perilaku aparatur sangat penting diperhatikan baik dari segi aspek intelektualitas dan integritas menjadi motor pergerakan utama bagi percepatan terwujudnya pelayanan pemerintahan yang maksimal. Kehadiran kepemimpinan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilakukan di Kabupaten Aceh Utara menjadi kata kunci bagi keberhasilan pemerintahan menjalankan tugas dan fungsinya. Strong leadership ditampilkan kekuatan seorang pemimpin yang telah memenuhi persyaratan baik aspek normatif maupun aspek intelektual serta integritas. Kompetensi sumber daya aparatur khususnya pemimpin pemerintahan harus ditampilkan secara terus menerus sehingga

partisipasi masyarakat dalam pembangunan dapat meningkat dengan sendirinya.

Kompetensi sumber daya aparatur dalam administrasi publik membutuhkan dukungan keberdayaan organisasi pemerintahan itu sendiri. Program dan kegiatan pemerintahan (termasuk pelayanan KTP) tersusun dan terstruktur dalam organisasi pemerintahan. Keberdayaan administrasi ditampilkan dengan kejelasan dan ketegasan sumber daya organisasi itu sendiri. Misalnya, perilaku aparatur, sarana dan prasarana perkantoran, sumber daya aparatur yang profesional, akuntabel dan transparan. Sinergitas dan harmonisasi kekuatan pemimpin pemerintahan dan keberdayaan administrasi merupakan faktor yang saling melengkapi dan saling mendukung keberhasilan pencapaian visi dan misi pemerintahan daerah.

Memberikan layanan yang terbaik (layanan yang cepat, tepat dan ramah) merupakan suatu prestasi pegawai dalam melayani. Untuk memberikan layanan yang terbaik tersebut dapat dilakukan dengan melakukan pelayanan sesuai dengan mempedomani norma yang ada, layanan yang selesai dalam waktu yang cepat misalnya satu hari dapat selesai dan dalam proses layanan sedang dikerjakan pegawai menunjukkan sikap dan perilaku yang ramah dan sopan. Dari pengamatan di lapangan, pada umumnya layanan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga diselesaikan paling lama dua hari. Lamanya selesainya layanan tersebut membuat masyarakat memerlukan dua kali untuk datang ke kantor

kecamatan, yaitu hari pertama untuk mengantar berkas permohonan ke kantor kecamatan dimana sebelumnya sudah diproses di tingkat rukun tetangga, rukun warga dan kelurahan/desa dan pada hari kedua, masyarakat mengambil layanan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga. Karena itu pelayanan KTP yang berkualitas sebagaimana yang dikemukakan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu : (1). *Tangibles* (wujud), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi adminstrasi, ruang tunggu, tempat informasi. (2). *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya. (3). *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (4). *Assurance* (keyakinan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. (5). *Emphaty* (empati), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Kelima dimensi itu harus dilakukan dengan kompetensi dan perilaku ASN khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilakukan di Kabupaten Aceh Utara.

Akhirnya, dari berbagai perhitungan statistik di atas serta analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan sebelumnya, dapatlah dikemukakan bahwa ternyata dimensi kompetensi, perilaku berpengaruh terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dengan mempunyai pengaruh positif dan

signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP. Hal ini berarti, bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima dan didukung data, serta maksud penelitian ini yaitu mengungkap, menganalisis, dan mengukur besarnya dimensi kompetensi, perilaku terhadap kualitas pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara telah terjawab.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

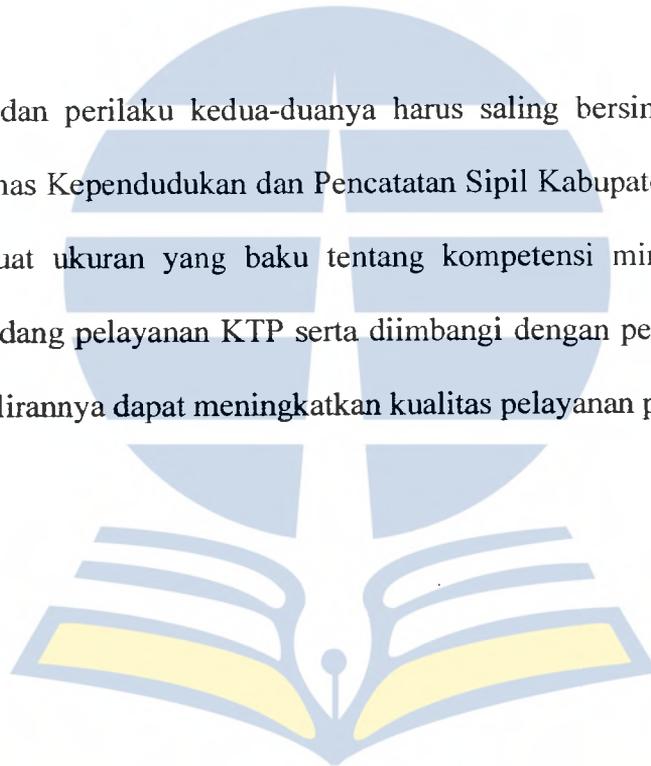
A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka diambil kesimpulan penelitian ini yaitu :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Pengaruh positif sebesar 0,250 dan signifikan karena di bawah α 0,05 yaitu 0,008 demikian juga t hitungnya sebesar 2,703 atau lebih besar dari t tabel 1,65909.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Pengaruh positif sebesar 0.193 dan signifikan karena di bawah α 0,05 yaitu 0,039 demikian juga t hitungnya sebesar 2,090 atau lebih besar dari t tabel 1,65909.
3. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi dan perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara, karena F_{hitung} sebesar 5,285 > F_{tabel} sebesar 3,08.

B. Saran

1. Agar fungsi otonomi daerah yaitu mempercepat pemberian pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan KTP khususnya yang berbasis elektronik perlu ditingkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan konteks perkembangan jaman termasuk peningkatan pemahaman budaya masyarakat lokal ketika menerima layanan.
2. Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dibutuhkan perilaku-perilaku pelayan yang amanah dan dilakukan dengan cara memberikan siraman rohani kepada setiap aparatur dengan mendatangkan tokoh-tokoh agama.
3. Kompetensi dan perilaku kedua-duanya harus saling bersinergi. Artinya, pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara perlu membuat ukuran yang baku tentang kompetensi minimal seorang pegawai dibidang pelayanan KTP serta diimbangi dengan perilaku pelayan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.



DAFTAR PUSTAKA

- (n.d.). Retrieved Maret 28, 2016, from <http://pustaka.ut.ac.id/dev25/>
- A. Parasuraman, L. L. (2000). A Conceptual Model Of Services Quality and Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing, Vol. 49* , 41-50.
- Arafi. (2013). Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kecamatan Amonggedo Kabupaten Konawe. *Universitas Muhammadiyah, Jakarta* .
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asnaldi. (2011). *Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik bagi masyarakat di Kecamatan Singkil Utara*. Retrieved 28 Maret, 2016, from www.pustaka.ut.ac.id/dev25/index.php?option=com
- Aziizir, N. M. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. *Publika, Parodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN, Volume I, Nomor 01 Tahun 1 Januari* .
- Bhakar, S., Agrawal, A. K., Suthar, B., Verma, S., Amit Verma, K. S., & Singh, P. (2013). Impact Of Service Quality, Physical Environment, Employee Behavior On Consumer. *Perception Prestige International Journal of Management & IT- Sanchayan, Vol. 2 (2)* , 117-133.
- Boyatziz, R. (2005). *The Component Manager, A Model for Effective Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Carrillo, P. R.-G. (2004). Knowledge management in UK construction: Strategies, resources and Barriers. *Project Management Journal, 35 (1)* , 46.
- Chairi, U. (2012). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Universitas Hasanudin* .
- Dharma, S. (2005). *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- E. Kanst, F. E. (1990). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Erwandi. (2013). Perilaku Aparatur Dalam Pembuatan KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. *Publika Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara Volume 2 Nomor 1, April* .

- Faiza Nurmasitha, A. H. (2009). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, 12.
- Gaebler, D. O. (2003). *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*. Jakarta: Teruna Gravika.
- Gasperz, V. (2007). *Organizational Excellence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, e. (2006). *Organisasi dan Manajemen (Perilaku-Struktur-Proses), Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Glick. (2004). Performance, Volitional Absence and Voluntary Turn Over. *Academy of Management Journal* .
- Hadjar, I. (2006). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Handayani, S. (2006). *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Harisun. (2009). Makalah: Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FISIP, Bandar Lampung* .
- Hutasoit, C. (2011). *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing.
- Ibrahim, A. (2005). *Perilaku Keorganisasian*. Bandung: Alfabeta.
- Indrayana, S., Hakim, A., Tjahjanulin, & Saleh, C. (2015). Apparatus Resource Development and Its Impact on Public Services at the Government of Sidoarjo Regency East Java Province. *Public Policy and Administration Research Vol.5, No.7* .
- Itang. (2015). Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak. *Regency of Banten Journal of Management and Sustainability; Vol. 5, No. 3* .
- Jhonson, C. E. (1974). *A Meaning for Competency: Competency Based Educational*. Georgia: Center College Of Education University of Georgia Athens Georgia.

- Kattara, H. S., Weheba, D., & Ahmed, O. (2015). The impact of employees behavior on customers service quality perceptions and overall satisfaction. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure Vol. 4 (2) Special edition* .
- Klemp, G. L. (2001). Job Competence Assessment: Defining The Attributes of The Top Performer. *Alexandria, VA: American Society for Training and Development, Vol. 8* .
- Mangkunegara, A. A. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Manulang, M. d. (2014). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Martinijal. (2010). Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik Di Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan. *Universitas Sumatera Utara Medan* .
- Mathis, R. L. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Muchlas, M. (2005). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Notoadmodjo, S. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhamni. (2010). *Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat*. Retrieved Maret 22, 2016, from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/>
- Olson, & Bolton. (2002). *Mengukur Kompetensi Unit Riset (Direktorat Kebudayaan, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi)*. Retrieved Maret 28, 2016, from [http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:zXCQ5lrr_uwJ:www.bappenas.go.id/getfileserver/node/2507/konsepkonsep+dan+literatur+kompetensi,olson+dan+bolton+\(2002\)](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:zXCQ5lrr_uwJ:www.bappenas.go.id/getfileserver/node/2507/konsepkonsep+dan+literatur+kompetensi,olson+dan+bolton+(2002))
- Palan, R. (2007). *Competeny Management*. Jakarta: PPM Indonesia.
- Powell. (2011). In T. Nurjanah, *Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kinerja Staf Tata Usaha di SMA Negeri Se-Wilayah Karawang Timur*. Bandung: FIP UPI.
- Prasetyo, R. (2013). Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang*.

- Prihadi, S. F. (2014). *Assessment Centre, Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pritchard, K. H. (2000). In W. J. Stevenson, *Operations Management 9th Edition*. New York: McGraw Hill/Irwin.
- Robbins, S. (2007). *Organizational Behaviour*. Prentice Hall International, Inc.
- Robert, G. J. (2003). *Behaviour in Organizations Edition 8*. New Jersey: Pearson Educations, Inc.
- Shubhan, M. H., Eman, & Aisyah, R. H. (2014). Competence Enhancement of Government Apparatus in Public Service of Regional Areas. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) Volume 19, Issue 11, Ver. VIII (Nov) , 14-6*.
- Siagian, S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Singarimbun, M. d. (2008). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sirait, J. T. (2006). *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Grasindo.
- Spencer, L. a. (2003). *Competence At Work*. Canada: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendi, H. d. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Pusaka Setia.
- Sukmaningsih. (1997). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Talim, B. (2007). *Solusi Proaktif Permasalahan SDM di Indonesia*. Jakarta.
- Thoha, M. (2009). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Triguno. (2005). *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Trayon Press.
- Tucker, S. a. (2004). Competency-Based Pay on a Banding Platform. *ACA Journal, Vol 3. No. 1*.
- Ulrich, B. a. (2005). In E. Suparno, *Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Kecerdasan Emosional Guru terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri serayon barat Kabupaten Seragen*. Seragen.

Umar, H. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Winardi. (2007). *Manajemen Perilaku*. Jakarta: Kencana.



LAMPIRAN 1**KUESIONER PENELITIAN****PETUNJUK PENGISIAN**

1. Mohon memberikan tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling benar.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.
4. Ada lima alternative jawaban yaitu :

Sangat Setuju (SS) : 5

Setuju (S) : 4

Kurang Setuju (KS) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS): 1

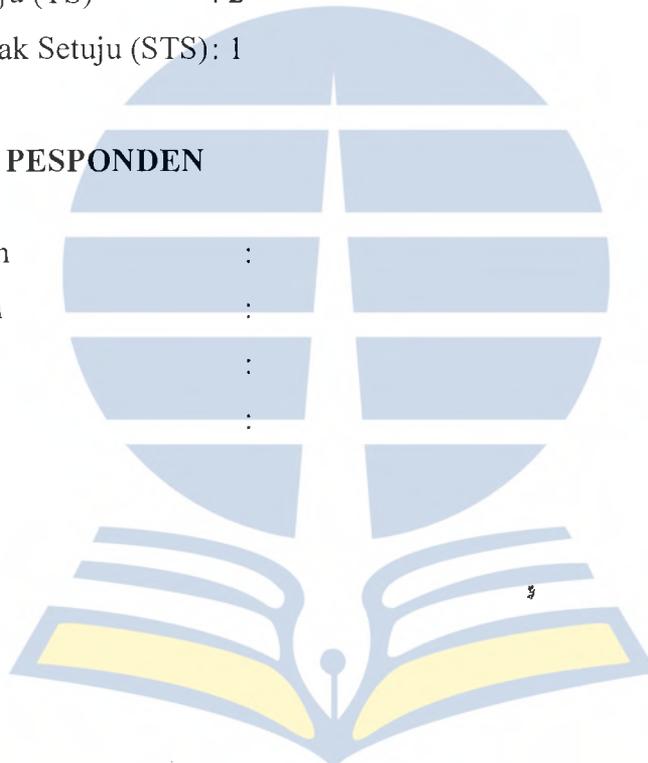
IDENTITAS RESPONDEN

No Responden : _____

Jenis Kelamin : _____

Usia : _____

Pendidikan : _____



a. Kompetensi (X1)

No	Pernyataan/Pertanyaan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
	Pengetahuan					
1	Mengikuti pelatihan pengembangan ketrampilan dasar akan dapat meningkatkan kompetensi ASN					
2	Tujuan peningkatkan kompetensi aga ASN mampu menyelesaikan tugas-tugas					
3	Sasaran untuk meningkatkan pengetahuan pegawai adalah untuk mengikuti perkembangan iptek					
4	Pentingnya peningkatkan kompetensi melalui peningkatakan pengetahuan pegawai agar ASN mampu berinovasi dalam bekerja					
5	Meningkatnya pengetahuan ASN agar mampu melakukan pemecahan masalah dalam tugas sehari-hari.					
	Keterampilan					
6	ASN yang memiliki keterampilan akan dapat melakukan pekerjaan dengan baik					
7	Kemampuan ASN harus dapat melakukan perhitungan untung rugi dari setiap pekerjaannya					
8	ASN yang memiliki keterampilan diharapkan mampu mendelegasikan tugas sesuai dengan tupoksinya.					
9	Keterampilan Asn harus mampu melakukan komunikasi yang baik sesama ASN ataupun masyarakat					
10	Kompetensi ASN harus memiliki kreatifitas untuk membuktikan keterampilan yang dimilikinya.					

b. Perilaku (X2)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
	Sikap					
1	Ramah dan sopan merupakan sikap yang ditunjukkan ASN ketika melakukan pelayanan					
2	Asn harus memberikan informasi yang lengkap kepada penerima layanan					
3	Petugas pelayanan harus bersikap empati					
	Kemampuan					
4	Tepat waktu dan tidak ingkar janji merupakan keharusan dalam pelayanan					
5	Pengalaman memberikan pelayanan sangat dibutuhkan					
6	ASN harus menghubungi masyarakat jika ada kesalahan dalam pelayanan					
7	Menyerap informasi adari masyarakat harus dilakukan ketika memberikan pelayanan					
	Motivasi					
8	Bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan akan membuat termotivasi ASN bekerja					
9	Motivasi dari dalam diri harus dimulai agar tidak menjadi kendalam dalam pelayanan					
10	Pemberian honoryang tepat sasaran akan membuat termotivasi orang bekerja.					



c. Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
	Reliability					
1	Kemampuan pegawai dalam melayani sangat dibutuhkan oleh penerima layanan					
2	Kesesuaian pelayanan dengan harapan penerima layanan merupakan idaman publik					
	Responsive					
3	Petugas pelayanan harus memiliki rasa ingin melayani yang tinggi					
4	Menanyakan lebih dahulu kebutuhan yang diperlukan sangat penting dalam pelayanan publik					
	Assurance					
5	Sebelum petugas memberikan pelayanan harus terlebih dahulu memiliki kemampuan dalam memahami tugas					
6	Kemampuan dalam mengembang tanggungjawab merupakan jaminan ketika menerima layanan					
	Emphaty					
7	Kemampuan perugas dalam mengetahui kebutuhan penerima layanan akan mempermudah pelayanan publik.					
8	Kepedulian yang tinggi sangat dibutuhkan oleh penerima layanan.					
	Tangibles					
9	Ketersediaan sarana dan prasarana akan mempercepat pelayanan publik.					
10	Kenyamanan penggunaan fasilitas merupakan wujud dari pelayanan yang berkualitas.					

LAMPIRAN 2

Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabulasi Data Kuesioner Kompetensi

No	Hasil Skor Pertanyaan/Pernyataan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	34
2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
4	5	1	5	5	1	1	1	1	2	2	24
5	4	3	4	4	3	5	3	3	1	1	31
6	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	29
7	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
8	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	35
9	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
11	5	2	5	5	2	4	2	2	3	3	33
12	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	35
13	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	23
14	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	26
15	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	29
16	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
17	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	35
18	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	5	4	5	5	4	4	4	4	2	2	39
21	3	3	3	3	3	5	3	3	1	1	28
22	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	25
23	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	20
24	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	29
25	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
26	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	43
27	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
29	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	41
30	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	35

Tabulasi Data Kuesioner Perilaku

No	Hasil Skor Pertanyaan/Pernyataan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	32
2	2	3	4	2	3	3	3	1	3	2	26
3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	1	23
4	4	5	1	4	5	5	5	3	5	4	41
5	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	26
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	2	3	5	2	3	3	3	3	3	2	29
9	1	3	4	1	3	3	3	2	3	1	24
10	1	5	3	1	5	5	5	3	5	1	34
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
12	1	3	2	1	3	3	3	3	3	1	23
13	4	5	1	4	5	5	5	3	5	4	41
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
16	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	27
17	1	3	5	1	3	3	3	3	3	1	26
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
19	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
20	5	4	1	5	4	4	4	3	4	5	39
21	4	3	2	4	3	5	3	3	3	4	34
22	4	3	1	4	3	5	3	3	3	4	33
23	1	3	4	1	3	3	3	3	3	1	25
24	1	5	3	1	5	5	5	5	5	1	36
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	1	3	5	1	3	3	3	3	3	1	26
27	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	45
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
30	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	26

Tabulasi Data Kualitas Pelayanan

No	Hasil Skor Pertanyaan/Pernyataan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	5	2	5	5	2	4	2	2	5	5	37
3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	2	35
4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	25
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26
7	1	3	1	1	3	3	3	3	4	3	25
8	4	3	4	4	3	5	3	3	4	5	38
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
11	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45
12	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	32
13	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26
14	1	3	1	1	3	3	3	3	4	3	25
15	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26
16	1	3	1	1	3	3	3	3	1	3	22
17	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	44
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
20	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45
21	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	36
22	2	3	2	2	3	3	3	3	2	5	28
23	1	3	1	1	3	3	3	3	4	3	25
24	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	36
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
27	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	43
28	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	32
29	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26
30	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	26

Hasil Olahan Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Kompetensi

Correlations

		perta1	perta2	perta3	perta4	perta5	perta6	perta7	perta8	pert9	pert10	jumlah
perta1	Pearson Correlation	1	.000	.989**	1.000**	.000	.393	.000	.000	-.099	-.099	.684**
	Sig. (2-tailed)		1.000	.000	.000	1.000	.032	1.000	1.000	.601	.601	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta2	Pearson Correlation	.000	1	.000	.000	1.000**	.515**	1.000**	1.000**	.089	.089	.601**
	Sig. (2-tailed)	1.000		1.000	1.000	.000	.004	.000	.000	.639	.639	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta3	Pearson Correlation	.989**	.000	1	.989**	.000	.356	.000	.000	-.099	-.099	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	1.000		.000	1.000	.053	1.000	1.000	.604	.604	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta4	Pearson Correlation	1.000**	.000	.989**	1	.000	.393	.000	.000	-.099	-.099	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	1.000	.000		1.000	.032	1.000	1.000	.601	.601	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta5	Pearson Correlation	.000	1.000**	.000	.000	1	.515**	1.000**	1.000**	.089	.089	.601**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	1.000	1.000		.004	.000	.000	.639	.639	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta6	Pearson Correlation	.393	.515**	.356	.393	.515**	1	.515**	.515**	-.195	-.195	.593**
	Sig. (2-tailed)	.032	.004	.053	.032	.004		.004	.004	.303	.303	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta7	Pearson Correlation	.000	1.000**	.000	.000	1.000**	.515**	1	1.000**	.089	.089	.601**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	1.000	1.000	.000	.004		.000	.639	.639	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

perta8	Pearson Correlation	.000	1.000**	.000	.000	1.000**	.515**	1.000**	1	.089	.089	.601**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	1.000	1.000	.000	.004	.000		.639	.639	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
pert9	Pearson Correlation	-.099	.089	-.099	-.099	.089	-.195	.089	.089	1	1.000**	.374*
	Sig. (2-tailed)	.601	.639	.604	.601	.639	.303	.639	.639		.000	.042
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
pert10	Pearson Correlation	-.099	.089	-.099	-.099	.089	-.195	.089	.089	1.000*	1	.374*
	Sig. (2-tailed)	.601	.639	.604	.601	.639	.303	.639	.639	.000		.042
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
jumlah	Pearson Correlation	.684**	.601**	.675**	.684**	.601**	.593**	.601**	.601**	.374*	.374*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.042	.042	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . 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
.735	11

Lampiran Uji Validitas Perilaku

Correlations

		perta1	perta2	perta3	perta4	perta5	perta6	perta7	perta8	pert9	pert10	jumlah
perta1	Pearson Correlation	1	.160	-.476**	1.000**	.160	.331	.160	.046	.160	1.000**	.685**
	Sig. (2-tailed)		.399	.008	.000	.399	.074	.399	.809	.399	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta2	Pearson Correlation	.160	1	-.330	.160	1.000**	.828**	1.000**	.401	1.000**	.160	.796**
	Sig. (2-tailed)	.399		.075	.399	.000	.000	.000	.028	.000	.399	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta3	Pearson Correlation	-.476**	-.330	1	-.476**	-.330	-.487**	-.330	-.088	-.330	-.476**	-.364
	Sig. (2-tailed)	.008	.075		.008	.075	.006	.075	.643	.075	.008	.048
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta4	Pearson Correlation	1.000**	.160	-.476**	1	.160	.331	.160	.046	.160	1.000**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.399	.008		.399	.074	.399	.809	.399	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta5	Pearson Correlation	.160	1.000**	-.330	.160	1	.828**	1.000**	.401	1.000**	.160	.796**
	Sig. (2-tailed)	.399	.000	.075	.399		.000	.000	.028	.000	.399	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta6	Pearson Correlation	.331	.828**	-.487**	.331	.828**	1	.828**	.358	.828**	.331	.793**
	Sig. (2-tailed)	.074	.000	.006	.074	.000		.000	.052	.000	.074	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta7	Pearson Correlation	.160	1.000**	-.330	.160	1.000**	.828**	1	.401	1.000**	.160	.796**
	Sig. (2-tailed)	.399	.000	.075	.399	.000	.000		.028	.000	.399	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta8	Pearson Correlation	.046	.401	-.088	.046	.401	.358	.401	1	.401	.046	.420
	Sig. (2-tailed)	.809	.028	.643	.809	.028	.052	.028		.028	.809	.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

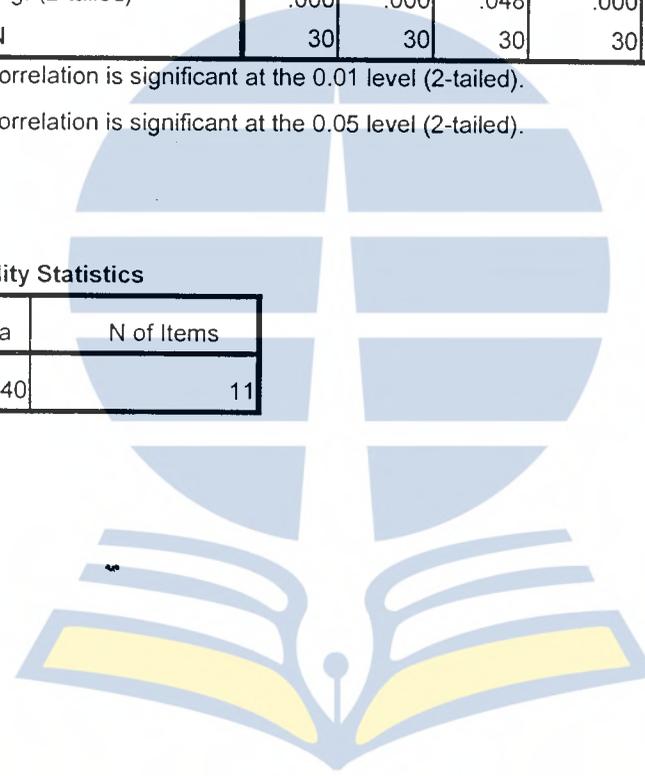
pert9	Pearson Correlation	.160	1.000**	-.330	.160	1.000**	.828**	1.000**	.401	1	.160	.796**
	Sig. (2-tailed)	.399	.000	.075	.399	.000	.000	.000	.028		.399	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
pert10	Pearson Correlation	1.000**	.160	-.476**	1.000**	.160	.331	.160	.046	.160	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.399	.008	.000	.399	.074	.399	.809	.399		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
jumlah	Pearson Correlation	.685**	.796**	-.364	.685**	.796**	.793**	.796**	.420	.796**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.048	.000	.000	.000	.000	.021	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . 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
.740	11



Lampiran Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		perta1	perta2	perta3	perta4	perta5	perta6	perta7	perta8	per9	per10	jumlah
perta1	Pearson Correlation	1	.310	1.000**	1.000**	.310	.584**	.310	.310	.603**	.305	.910**
	Sig. (2-tailed)		.095	.000	.000	.095	.001	.095	.095	.000	.102	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta2	Pearson Correlation	.310	1	.310	.310	1.000**	.372	1.000**	1.000**	.291	.035	.624**
	Sig. (2-tailed)	.095		.095	.095	.000	.043	.000	.000	.118	.854	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta3	Pearson Correlation	1.000**	.310	1	1.000**	.310	.584**	.310	.310	.603**	.305	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.095		.000	.095	.001	.095	.095	.000	.102	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta4	Pearson Correlation	1.000**	.310	1.000**	1	.310	.584**	.310	.310	.603**	.305	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.095	.000		.095	.001	.095	.095	.000	.102	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta5	Pearson Correlation	.310	1.000**	.310	.310	1	.372	1.000**	1.000**	.291	.035	.624**
	Sig. (2-tailed)	.095	.000	.095	.095		.043	.000	.000	.118	.854	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta6	Pearson Correlation	.584**	.372	.584**	.584**	.372	1	.372	.372	.415	-.021	.670**
	Sig. (2-tailed)	.001	.043	.001	.001	.043		.043	.043	.023	.911	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta7	Pearson Correlation	.310	1.000**	.310	.310	1.000**	.372	1	1.000**	.291	.035	.624**
	Sig. (2-tailed)	.095	.000	.095	.095	.000	.043		.000	.118	.854	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
perta8	Pearson Correlation	.310	1.000**	.310	.310	1.000**	.372	1.000**	1	.291	.035	.624**
	Sig. (2-tailed)	.095	.000	.095	.095	.000	.043	.000		.118	.854	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

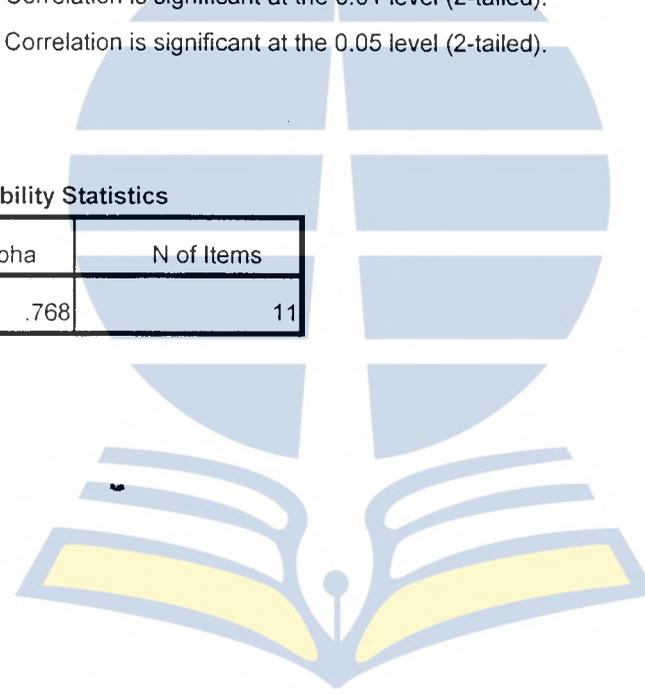
pert9	Pearson Correlation	.603**	.291	.603**	.603**	.291	.415*	.291	.291	1	.222	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.118	.000	.000	.118	.023	.118	.118		.239	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
pert10	Pearson Correlation	.305	.035	.305	.305	.035	-.021	.035	.035	.222	1	.362
	Sig. (2-tailed)	.102	.854	.102	.102	.854	.911	.854	.854	.239		.049
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
jumlah	Pearson Correlation	.910**	.624**	.872**	.910**	.616**	.670**	.679**	.624**	.700**	.362*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.049	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . 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
.768	11



LAMPIRAN 3

Hasil SPSS Tabel Frekwensi
Lampiran Tabel Frekwensi Kompetensi

item1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	10.8	10.8	10.8
	2	2	1.8	1.8	12.6
	3	45	40.5	40.5	53.2
	4	36	32.4	32.4	85.6
	5	16	14.4	14.4	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.5	4.5	4.5
	2	7	6.3	6.3	10.8
	3	58	52.3	52.3	63.1
	4	28	25.2	25.2	88.3
	5	13	11.7	11.7	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.8	1.8	1.8
	2	2	1.8	1.8	3.6
	3	69	62.2	62.2	65.8
	4	27	24.3	24.3	90.1
	5	11	9.9	9.9	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	6.3	6.3	6.3
	2	9	8.1	8.1	14.4
	3	38	34.2	34.2	48.6
	4	40	36.0	36.0	84.7
	5	17	15.3	15.3	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.5	4.5	4.5
	2	7	6.3	6.3	10.8
	3	58	52.3	52.3	63.1
	4	28	25.2	25.2	88.3
	5	13	11.7	11.7	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	89	80.2	80.2	80.2
	4	15	13.5	13.5	93.7
	5	7	6.3	6.3	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.8	1.8	1.8
	2	2	1.8	1.8	3.6
	3	69	62.2	62.2	65.8
	4	27	24.3	24.3	90.1
	5	11	9.9	9.9	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.5	4.5	4.5
	2	7	6.3	6.3	10.8
	3	58	52.3	52.3	63.1
	4	28	25.2	25.2	88.3
	5	13	11.7	11.7	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.8	1.8	1.8
	2	2	1.8	1.8	3.6
	3	71	64.0	64.0	67.6
	4	27	24.3	24.3	91.9
	5	9	8.1	8.1	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	6.3	6.3	6.3
	2	9	8.1	8.1	14.4
	3	38	34.2	34.2	48.6
	4	40	36.0	36.0	84.7
	5	17	15.3	15.3	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

Lampiran Tabel Frekwensi Perilaku

item1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	37	33.3	33.3	33.3
	2	9	8.1	8.1	41.4
	3	42	37.8	37.8	79.3
	4	18	16.2	16.2	95.5
	5	5	4.5	4.5	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	85	76.6	76.6	77.5
	4	5	4.5	4.5	82.0
	5	20	18.0	18.0	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	37	33.3	33.3	33.3
	2	9	8.1	8.1	41.4
	3	42	37.8	37.8	79.3
	4	18	16.2	16.2	95.5
	5	5	4.5	4.5	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	37	33.3	33.3	33.3
	2	9	8.1	8.1	41.4
	3	42	37.8	37.8	79.3
	4	18	16.2	16.2	95.5
	5	5	4.5	4.5	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	85	76.6	76.6	77.5
	4	5	4.5	4.5	82.0
	5	20	18.0	18.0	100.0
		Total	111	100.0	100.0

item6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	75	67.6	67.6	68.5
	4	5	4.5	4.5	73.0
	5	30	27.0	27.0	100.0
		Total	111	100.0	100.0

item7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	85	76.6	76.6	77.5
	4	5	4.5	4.5	82.0
	5	20	18.0	18.0	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.8	1.8	1.8
	2	2	1.8	1.8	3.6
	3	70	63.1	63.1	66.7
	4	26	23.4	23.4	90.1
	5	11	9.9	9.9	100.0
Total	111	100.0	100.0		

item9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	6.3	6.3	6.3
	2	9	8.1	8.1	14.4
	3	38	34.2	34.2	48.6
	4	40	36.0	36.0	84.7
	5	17	15.3	15.3	100.0
Total	111	100.0	100.0		

item10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.5	4.5	4.5
	2	7	6.3	6.3	10.8
	3	57	51.4	51.4	62.2
	4	29	26.1	26.1	88.3
	5	13	11.7	11.7	100.0
Total	111	100.0	100.0		

Lampiran Tabel Frekwensi Kualitas Pelayanan KTP

item1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	7.2	7.2	7.2
	2	4	3.6	3.6	10.8
	3	45	40.5	40.5	51.4
	4	37	33.3	33.3	84.7
	5	17	15.3	15.3	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.8	1.8	1.8
	2	10	9.0	9.0	10.8
	3	58	52.3	52.3	63.1
	4	28	25.2	25.2	88.3
	5	13	11.7	11.7	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.6	3.6	3.6
	2	4	3.6	3.6	7.2
	3	71	64.0	64.0	71.2
	4	22	19.8	19.8	91.0
	5	10	9.0	9.0	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	5.4	5.4	5.4
	2	14	12.6	12.6	18.0
	3	34	30.6	30.6	48.6
	4	40	36.0	36.0	84.7
	5	17	15.3	15.3	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.8	1.8	1.8
	2	10	9.0	9.0	10.8
	3	58	52.3	52.3	63.1
	4	28	25.2	25.2	88.3
	5	13	11.7	11.7	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	95	85.6	85.6	85.6
	4	10	9.0	9.0	94.6
	5	6	5.4	5.4	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.6	3.6	3.6
	2	4	3.6	3.6	7.2
	3	71	64.0	64.0	71.2
	4	22	19.8	19.8	91.0
	5	10	9.0	9.0	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item8

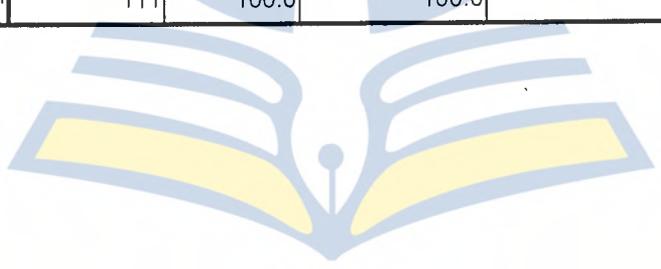
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.8	1.8	1.8
	2	10	9.0	9.0	10.8
	3	58	52.3	52.3	63.1
	4	28	25.2	25.2	88.3
	5	13	11.7	11.7	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	82	73.9	73.9	74.8
	4	8	7.2	7.2	82.0
	5	20	18.0	18.0	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

item10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	75	67.6	67.6	68.5
	4	5	4.5	4.5	73.0
	5	30	27.0	27.0	100.0
	Total	111	100.0	100.0	



LAMPIRAN 4

Data Responden Untuk Mengujian Hipotesis

Tabulasi Data Kuesioner Kompetensi

No	Hasil Jawaban										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
5	5	4	5	5	4	4	5	4	1	1	38
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
7	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
8	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
9	2	3	2	2	3	3	2	3	5	5	30
10	1	3	1	1	3	3	1	3	4	4	24
11	4	5	4	4	5	5	4	5	3	2	41
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
14	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	43
15	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
16	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	26
17	3	5	3	5	5	3	3	5	4	4	40
18	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	38
19	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	33
20	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
22	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
23	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
24	2	3	2	2	3	3	2	3	5	5	30
25	1	3	1	1	3	3	1	3	4	4	24
26	4	5	4	4	5	5	4	5	3	2	41
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
29	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	43
30	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
31	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	26
32	3	5	3	5	5	3	3	5	4	5	41
33	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
34	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36

35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
37	3	5	4	5	5	4	4	5	3	1	39
38	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	33
39	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
40	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
41	1	2	3	2	2	3	3	2	4	5	27
42	3	1	3	1	1	3	3	1	3	4	23
43	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	40
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
46	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	45
47	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	38
48	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	45
52	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
53	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	35
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
56	3	5	4	5	5	4	4	5	3	1	39
57	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	33
58	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
59	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
60	1	2	3	2	2	3	3	2	4	5	27
61	3	1	3	1	1	3	3	1	3	4	23
62	1	4	5	4	4	5	5	4	3	3	38
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	33
65	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	41
66	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	37
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
69	3	5	4	5	5	4	4	5	3	1	39
70	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	33
71	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
72	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
73	1	2	3	2	2	3	3	2	4	5	27
74	3	1	3	1	1	3	3	1	3	4	23
75	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	40

76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
78	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	45
79	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	38
80	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
83	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	45
84	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
85	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	35
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
88	3	5	4	5	5	4	4	5	3	1	39
89	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	33
90	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
91	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
92	1	2	3	2	2	3	3	2	4	5	27
93	3	1	3	1	1	3	3	1	3	4	23
94	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	40
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
97	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	45
98	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	38
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
101	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	45
102	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
103	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	35
104	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
106	3	5	4	5	5	4	4	5	3	1	39
107	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
108	1	2	3	2	2	3	3	2	4	5	27
109	3	1	3	1	1	3	3	1	3	4	23
110	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	40
111	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31

Tabulasi Data Kuesioner Perilaku

No	Hasil Jawaban										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	27
3	1	3	1	1	3	3	3	5	5	4	29
4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	41
5	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	28
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
7	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	28
8	2	3	2	2	3	3	3	1	1	3	23
9	1	3	1	1	3	3	3	4	4	5	28
10	1	5	1	1	5	5	5	3	3	3	32
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	1	3	1	1	3	3	3	5	5	4	29
13	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	43
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
15	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
16	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	29
17	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	26
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	42
21	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	37
22	4	3	4	4	3	5	3	2	2	3	33
23	1	3	1	1	3	3	3	1	1	3	20
24	1	5	1	1	5	5	5	4	4	5	36
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
27	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	46
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
30	2	3	2	2	3	3	3	3	5	5	31
31	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	26
32	1	5	1	1	5	5	5	3	4	4	34
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
35	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32

38	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	29
39	1	3	1	1	3	3	3	3	2	2	22
40	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	26
41	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	34
42	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	40
43	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	35
44	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	40
45	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	26
46	1	5	1	1	5	5	5	4	4	3	34
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
48	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
49	1	5	1	1	5	5	5	5	5	4	37
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
51	1	3	1	1	3	3	3	4	4	3	26
52	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	41
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
54	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	35
55	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	27
56	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	26
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
58	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
59	5	4	5	5	4	4	4	3	1	1	36
60	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	39
61	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	35
62	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
63	1	5	1	1	5	5	5	4	5	5	37
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
65	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
66	1	5	1	1	5	5	5	3	3	3	32
67	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	35
68	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
69	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	43
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
72	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	23
73	1	3	1	1	3	3	3	5	4	4	28
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
76	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45
77	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	37
78	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	37

79	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
80	1	5	1	1	5	5	5	3	3	3	32
81	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	35
82	1	3	1	1	3	3	3	4	4	3	26
83	1	5	1	1	5	5	5	4	4	3	34
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
85	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
86	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
89	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	29
90	1	3	1	1	3	3	3	3	2	2	22
91	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	26
92	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	34
93	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	40
94	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	35
95	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	40
96	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	26
97	1	5	1	1	5	5	5	3	3	3	32
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
99	1	3	1	1	3	3	3	5	5	4	29
100	1	5	1	1	5	5	5	4	4	3	34
101	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
102	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	24
103	1	5	1	1	5	5	5	3	3	3	32
104	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
107	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	29
108	1	3	1	1	3	3	3	3	2	2	22
109	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	26
110	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	34
111	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32

Tabulasi Data Kualitas Pelayanan

No	Hasil Jawaban										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	42
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	26
6	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	38
7	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	40
8	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
10	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
11	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
12	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
13	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	26
14	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	22
15	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	42
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
18	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	44
19	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	36
20	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	26
21	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	42
22	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
23	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
24	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	42
27	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
28	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	26
29	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	42
30	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
31	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
32	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	35
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
35	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
36	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	26
37	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	22

38	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	42
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
41	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	44
42	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
43	3	2	3	2	2	3	3	2	5	5	30
44	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	38
45	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
46	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	39
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	45
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
52	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
53	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	24
54	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	22
55	1	4	5	4	4	5	5	4	3	3	38
56	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
60	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
61	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
62	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	26
63	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	42
64	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
65	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
66	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	35
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
68	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
69	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
70	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	26
71	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	22
72	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	42
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
75	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	44
76	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
77	3	2	3	2	2	3	3	2	5	5	30
78	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	38

79	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
80	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	39
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
83	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	45
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
85	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
86	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
87	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	24
88	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	22
89	1	4	5	4	4	5	5	4	3	3	38
90	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
94	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
95	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
96	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	26
97	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	42
98	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	36
99	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
100	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	35
101	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	34
102	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
103	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
104	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	26
105	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	22
106	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	42
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
109	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	43
110	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	35
111	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	27

LAMPIRAN 5

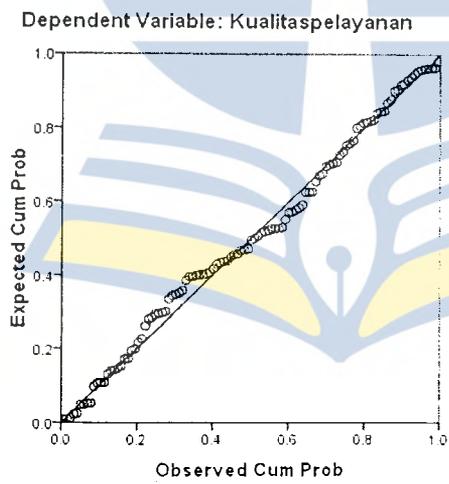
HASIL OUTPUTS SPSS

Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Hipotesis

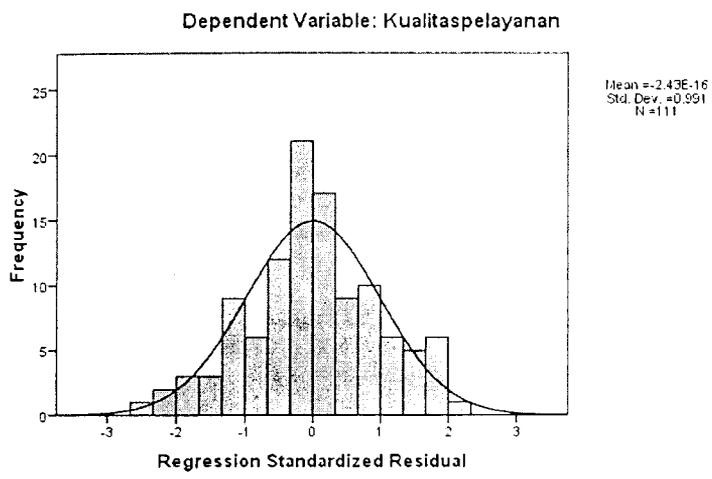
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		111	111
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	5.58636310	5.58636310
Most Extreme Differences	Absolute	.061	.061
	Positive	.056	.056
	Negative	-.061	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.647	.647
Asymp. Sig. (2-tailed)		.797	.797
a. Test distribution is Normal.			

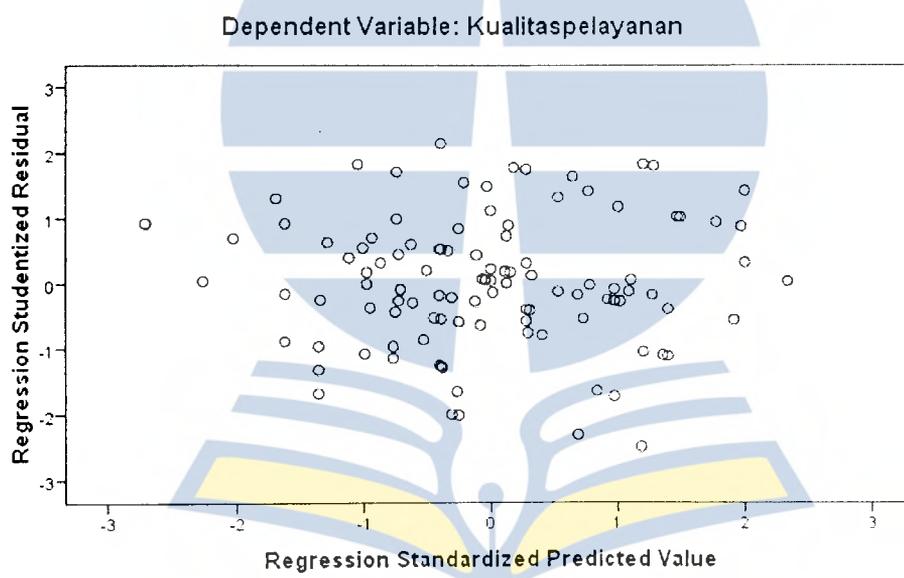
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



Scatterplot



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.278	5.390		3.020	.003		
kompetensi	.318	.118	.250	2.703	.008	.988	1.012
perilaku	.195	.093	.193	2.090	.039	.988	1.012

a. Dependent Variable: Kualitaspelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	335.955	2	167.977	5.285	.006 ^a
	Residual	3432.820	108	31.785		
	Total	3768.775	110			

a. Predictors: (Constant), perilaku, kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitaspelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.299 ^a	.089	.072	5.63785	2.230

a. Predictors: (Constant), perilaku, kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitaspelayanan