

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA APARATUR PEMERINTAH
DAERAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU TAHUN 2014)**

Adrian Novigasa

Email : adriannovigasa@yahoo.com

Pembimbing : Drs. H. Muhammad Ridwan

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The government administrative services which often occurs in the Population Bureau and Logging Civil Pekanbaru was problems caused one of these ability to work the apparatus and quality of human resources in providing in implementing the administrative public service, So that population writer formulate or this ability to work that is How and the Recording apparatus Population Service Civil Pekanbaru in implementing the administrative in 2014 population? How quality of public services In the Population Bureau and Logging Civil Pekanbaru in implementing the administrative in 2014 population? If there is influence ability to work apparatus to quality of public services and Logging in the Population Bureau Civil Pekanbaru in 2014?

Types of research that used in this research is quantitative research. Location in this research is in office Population Service and Pocatatan Pekanbaru, the number of civilian populations in this research 117 people, on the number of samples as respondents in this study authors set as many as 75 people (64%) and techniques for withdrawal samples in this study authors use incidental sampling techniques that respondents that I choose when he was at the location in March -April 2015 . To know the image problems that can be discussed, it is done penganalisaan data. In this case I use analysis of correlation Spearman's Rho trial Ooal Reserves Spearman.

Based on the results of research capacity apparatus and quality of public services in the Population Bureau and Logging Civil Pekanbaru in 2014 it can be said that population administration both in the event. And the analysis SPSS using correlation Ooal Reserves Spearman's ability Rho apparatus in the knowledge, skills and experience significant effect is very strong to quality of public services.

Key words : The influence, ability to work , quality of Public Services, the Administration Population

PENDAHULUAN

Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif. Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dalam hal ini sebagai perangkat Pemerintah Kota Pekanbaru yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Kemampuan yang dimiliki oleh aparatur pemerintahan akan menunjang tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan akan mencapai hasil yang maksimal. Dalam hal ini pegawai negeri sipil sangat perlu ditingkatkan kemampuan yang baik, karena apabila pegawai negeri sipil itu tidak memiliki kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaannya maka akan menghambat pelaksanaan tugas yang diberikan, juga

menimbulkan akibat-akibat yang buruk terhadap negara dan masyarakat.

Mengukur sejauh mana kemampuan individu dari pegawai atau karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam penentuan prestasi merupakan hal yang penting bagi seorang pemimpin, agar tujuan dapat tercapai sebagaimana mestinya.

Tantangan organisasi pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menghadapi persaingan pelayanan publik di era globalisasi cenderung diperhadapkan pada upaya mempersiapkan sumber daya aparatur yang potensial guna memenuhi kompleksitas tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Kinerja aparat pemerintah yang memadai merupakan faktor yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja aparat pemerintah yang ada dalam suatu organisasi pelayanan publik tidak muncul begitu saja, namun sangat ditentukan oleh kemampuan kerja masing-masing aparat tersebut. Diasumsikan bahwa kemampuan kerja sangat menentukan perwujudan kinerja aparat pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :
1) Bagaimana kemampuan Kerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan?
2) Bagaimana kualitas pelayanan publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Tahun 2014 dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan ?
3) Apakah ada pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 ?

Konsep Teori

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan beberapa konsep teori yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Marwotosari (2013) dengan judul “Pengaruh Kemampuan Aparatur Dan Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Ciamis)”. Hasil penelitian yang diperoleh memberikan kesimpulan bahwa kemampuan aparatur berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, sistem pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, dan kemampuan aparatur dan sistem pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan Rumapea dan Pangemanan (2013) dengan judul penelitian “Hubungan Kemampuan Kerja Dengan Kinerja Aparat Pemerintah di Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara”. Hasil penelitian menunjukkan Kemampuan kerja memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja aparat pemerintah di Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara.

Penelitian yang dilakukan Widiaswari (2012) dengan judul penelitian “Pengaruh Kinerja

Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjar Baru”. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kinerja pemerintah yang meliputi kualitas hasil kerja (X_1), kuantitas hasil kerja (X_2), ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (X_3) dan kemampuan aparatur (X_4) secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjar Baru.

2. Kemampuan Aparatur

Kata “kemampuan” menurut Poerwadarminta (2003:569) berarti kesanggupan, kecakapan, kekayaan. Selanjutnya Gibson menyatakan bahwa “Kemampuan merupakan sifat yang dibawa sejak lahir atau yang dipelajari, yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya (Gibson, 2002: 54).

Selanjutnya Thoaha (2010 : 68) berpendapat bahwa “kemampuan merupakan salah satu unsur yang berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang dapat diperoleh pegawai melalui pendidikan dan latihan atau pengalaman kerja.

Sedangkan menurut Syafiie (2007:81) kualitas kerja pegawai hendaknya benar-benar memiliki syarat :

- a) Berpengetahuan
- b) Berpengalaman
- c) Berketerampilan

Dengan demikian, untuk mengukur kemampuan kerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, penulis menggunakan 3 (tiga) dimensi atau subvariable, yaitu:

1. Pengetahuan
2. Keterampilan
3. Pengalaman

Dari beberapa uraian singkat di atas, dengan demikian secara komprehensif untuk menentukan aspek-aspek kemampuan aparatur dapat dijelaskan melalui :

Pengetahuan

Menurut Suparlan Suhartono (2008:48), pengetahuan adalah sesuatu yang ada secara niscaya pada diri manusia. Keberadaannya diawali dari kecenderungan psikis manusia sebagai bawaan kodrat manusia, yaitu dorongan ingin tahu yang bersumber dari kehendak atau kemauan.

Keterampilan

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain, seperti otot, saraf, perasaan dan pikiran, dengan kombinasi yang berbeda dari masing-masing unsur, tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan (Moenir, 2006:117).

Pengalaman Kerja

Pengalaman merupakan modal yang besar artinya dalam menjalankan roda organisasi agar dapat lebih berhasil guna dan berdaya guna. (Sedarmayanti, 2000 : 45). Pengalaman kerja secara umum merupakan kemampuan seseorang berkaitan dengan masa lalunya dalam tugas. Pengalaman juga cukup menentukan bagi keberhasilan

seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tangkilisan (2005:225) mengemukakan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kinerja kualitas pelayanan, yaitu :

- a) Profesionalisme.
- b) Kepemimpinan.
- c) Kewenangan diskresi.

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri. Untuk itu dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah :

- a) Prosedur pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan.
- c) Kejelasan petugas pelayanan.
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan.
- e) Kejelasan petugas pelayanan
- f) Kemampuan petugas pelayanan
- g) Kecepatan pelayanan
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan
- i) Kesopanan dan keramahan petugas
- j) Kepastian jadwal pelayanan
- k) Kenyamanan lingkungan
- l) Keamanan pelayanan (Tangkilisan (2005:222)

Hipotesis

H_a : Jika kemampuan kerja aparatur sesuai pada aspek pengetahuan, keahlian dan pengalaman kerja maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subyek penelitian. Tipe yang paling umum dari penelitian ini adalah penilaian sikap atau pendapat dari individu, organisasi, keadaan ataupun prosedur yang dikumpulkan melalui daftar pertanyaan dalam survey, wawancara, ataupun observasi (Iskandar, 2010:61).

Lokasi pada penelitian ini adalah di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, karena sebagai sebuah organisasi yang mempunyai tugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama dalam administrasi pemerintahan dituntut untuk memiliki pegawai yang berkompeten dalam pelaksanaan tugasnya masing-masing.

Populasi yang diartikan sebagai jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya dapat diduga. Selanjutnya terkait dengan judul penelitian ini karakteristik yang hendak diketahui adalah dampak kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah beberapa orang aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Jumlah populasi

dalam penelitian ini berjumlah 117 orang, berdasarkan pertimbangan maka jumlah sampel sebagai responden dalam penelitian ini penulis tetapkan sebanyak 75 orang (64%) yang terdiri dari 50 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan teknik penarikan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Insidental Sampling* yaitu responden yang penulis pilih ketika berada di lokasi pada bulan Maret-April 2015.

Sedangkan untuk pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 25 orang penulis jadikan sebagai informan dalam penelitian ini dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pada pertimbangan tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan penelitian ini.

Untuk mengetahui gambaran permasalahan yang dibahas, maka dilakukan penganalisaan data. Dalam hal ini penulis menggunakan analisis korelasi *Spearman's' Rho*. Uji Rank Spearman digunakan untuk menguji hipotesis korelasi dengan skala pengukuran variabel minimal ordinal. Uji Rank Spearman diperkenalkan oleh Spearman pada tahun 2004. Dalam Uji Rank Spearman, skala data untuk kedua variabel yang akan dikorelasikan dapat berasal dari skala yang berbeda (skala data ordinal dikorelasikan dengan skala data numerik) atau sama (skala data ordinal dikorelasikan dengan skala data ordinal). Data yang akan dikorelasikan tidak harus membentuk

distribusi normal, dengan formula :

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

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi x terhadap y

x = Kemampuan aparatur
(pengetahuan,
pengalaman kerja,
keterampilan)

y = Kualitas pelayanan publik

Dalam memproses data, penulis menggunakan bantuan perangkat komputer melalui program SPSS (*Statistical Program Society Science*) versi 17.0 for Windows. SPSS merupakan salah satu paket program komputer yang digunakan dalam mengolah data statistik. Menurut Sugiyono (dalam Priyatno, 2010 : 16) pedoman untuk interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

0,00 - 0,199 = Sangat lemah

0,20 - 0,399 = Rendah

0,40 - 0,599 = Sedang

0,60 - 0,799 = Kuat

0,80 - 1,000 = Sangat kuat

Kemudian ditabulasi dalam tabel-tabel, akan jelas terlihat fakta-fakta yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Selanjutnya akan dibandingkan dengan teori yang ada, dari analisis ini dapat ditarik kesimpulan dan saran-saran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum menyajikan data tentang Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014), terlebih dahulu penulis uraikan karakteristik responden dalam penelitian ini yang terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan.

Deskripsi Karakteristik Responden

1. Umur

Tingkat umur disini dimaksudkan bahwa secara teoritis mempunyai hubungan dan pengaruh dengan kegiatan yang dilakukannya sehari-hari. Tidak itu saja, kematangan pola pikir dalam usia seseorang turut memberi ragam terhadap penguasaan serta pemahaman atas kondisi nyata yang terjadi dan dalam menangani suatu masalah. Dari gambaran data umur yang di peroleh dari responden tersebut, sebagian besar responden berumur antara 36-45 tahun sebanyak 31 orang atau 41,34% artinya dengan umur demikian tingkat kepercayaan data yang diperoleh dari mereka sangat tinggi.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin dalam penelitian berhubungan dengan Dampak Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014), karena responden termasuk salah seorang yang mendapat pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 tidak hanya kaum perempuan, tetapi ada juga laki-laki.

3. Tingkat Pendidikan

Faktor pendidikan memegang peranan sangat yang penting bagi penulis dalam upaya untuk memperoleh pengetahuan terhadap hasil jawaban yang diberikan responden. Seorang yang berpendidikan lebih tinggi pada umumnya akan lebih bijaksana dibandingkan dengan orang yang berpendidikan lebih rendah, walaupun hal ini tidak mutlak menjadi kebenaran.

Berdasarkan uraian data tingkat pendidikan responden dapat dilihat sebagian besar tingkat pendidikan, responden berpendidikan Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 30 orang atau 40,00%, maka responden dalam penelitian ini dianggap telah mengerti dan memahami tujuan mengisi kuesioner penelitian ini, sehingga data yang diberikan dapat di percaya.

Deskripsi Kemampuan Kerja Aparatur

Pengetahuan

Pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Dalam hal ini pengetahuan yang ingin diteliti adalah pengetahuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan sebagian besar responden yaitu 12 orang atau

31,58% ragu-ragu tentang pengetahuan aparatur berdasarkan latar pendidikan dengan bidang pekerjaannya, hal ini disebabkan kebanyakan para aparatur yang ada adalah mutasi dari berbagai instansi pemerintahan Kota Pekanbaru, sehingga pengetahuan yang didapat aparatur tersebut bukan dari latar pendidikan kecuali sebatas dari tugas yang diberikan kepada mereka.

Keterampilan

Keterampilan merupakan salah satu faktor utama dalam usaha mencapai kesuksesam bagi pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian keterampilan berarti penguasaan terhadap berbagai teknik, prosedur serta peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas yang dimiliki anggota organisasi, salah satunya mengoperasikan perangkat komputer / laptop.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang keterampilan aparatur mengoperasikan komputer / laptop, dapat disimpulkan sebagian besar 36 orang atau 48,00% responden menyatakan ragu-ragu dengan kemampuan aparatur mengoperasikan komputer/laptop.

Perangkat komputer/laptop dalam penggunaan tidak sama dengan perangkat lainnya, perbedaan tersebut terlihat dari cara mematikan sistem komputer/laptop. Jika tidak sesuai dengan petunjuk dan aturan penggunaan komputer/laptop, perangkat tersebut akan mudah rusak atau tidak dapat digunakan lagi.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kemampuan aparatur mengatasi permasalahan kerja dengan komputer / laptop dapat disimpulkan dari sebagian besar

responden yaitu 40 orang atau 53,33% responden menyatakan tidak setuju dengan kemampuan aparatur mengatasi permasalahan kerja dengan komputer / laptop.

Selain terampil menggunakan komputer/laptop, cekatan dalam bekerja juga harus dimiliki aparatur agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan tanggapan responden keterampilan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru cekatan dalam bekerja dapat disimpulkan menurut sebagian besar responden yaitu sebanyak 43 orang atau 57,33% responden menyatakan sangat setuju.

Kemampuan berhitung cepat juga termasuk kemampuan yang sangat penting dimiliki seseorang terutama para aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru yang sehari-harinya melayani segala kebutuhan masyarakat dengan pelayanan publik bidang pemerintahan terutama dalam menghitung jumlah penduduk.

Berdasarkan hasil jawaban responden, dapat digambarkan tentang keterampilan aparatur menghitung cepat, sebanyak 41 orang atau 54,67% responden menyatakan sangat setuju karena hal ini berhubungan dengan pengetahuan dasar yang harus dimiliki pegawai hal ini dapat diketahui dari hasil ujian masuk pegawai, sedangkan menurut 22 orang atau 29,33% responden menyatakan setuju dengan keterampilan aparatur menghitung cepat dan sebanyak 12 orang atau 16,00% responden menyatakan ragu-ragu dengan keterampilan aparatur menghitung cepat.

Pengalaman

Pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dialami dalam perjalanan

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang pegawai dalam bekerja selalu melakukan inovasi dalam pekerjaannya menurut sebagian besar responden yaitu 15 orang atau 39,47% menyatakan ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai harus berdasarkan aturan pekerjaan yang telah ditetapkan yaitu TUPOKSI sehingga tidak mungkin ada inovasi namun ada kalanya inovasi tersebut dibutuhkan seperti penggunaan internet sebagai penghubung komunikasi dan lain-lainnya.

Selain inovasi dalam bekerja, kreatifitas juga dibutuhkan maksudnya pegawai tersebut aktif mencari solusi-solusi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik dai sebelumnya.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kreatifitas pegawai dalam bekerja menurut sebagian besar responden yaitu 40 orang atau 53,33% responden menyatakan ragu-ragu. Selain kreatif, mengikuti berbagai pelatihan / penataran / workshop, dan sebagainya yang berkaitan dengan bidang kerja sangat dituntut karena termasuk dalam penilaian kepegawaian.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang keterampilan pegawai dari pelatihan/penataran/workshop, dan sebagainya yang berkaitan dengan bidang kerja sebagian besar

responden yaitu sebanyak 20 orang atau 52,63% responden menyatakan ragu-ragu maksudnya tidak semua pegawai yang mengikuti berbagai

macam pelatihan/penataran/workshop, dan sebagainya yang berkaitan dengan bidang kerja baik yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun instansi lainnya.

Deskripsi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kinerja pelayanan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

Prosedur Layanan

Birokrasi publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang keterbukaan informasi pada prosedur pelayanan

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan menurut sebagian besar responden yaitu sebanyak 32 orang atau 42,67% responden menyatakan ragu-ragu maksudnya tidak semua masyarakat tahu dengan informasi prosedur layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Selain keterbukaan pelayanan, adanya alur atau tata cara dalam mendapatkan pelayanan sangat diperlukan masyarakat untuk mengurus beberapa bentuk pelayanan kependudukan seperti misalnya pengaduan administrasi atau hal-hal yang berhubungan dengan kependudukan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang adanya kejelasan alur dalam prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menurut sebagian responden menyatakan ragu-ragu maksudnya alur pelayanan yang disampaikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menurut responden belum jelas dan masih adanya perubahan pada alur pelayanan yang telah ditetapkan.

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah adanya kejelasan dan kesesuaian dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kejelasan persyaratan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menurut sebagian besar responden yaitu

sebanyak 38 orang atau 50,67% responden menyatakan ragu-ragu maksudnya persyaratan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada pelayanan publik menurut mereka tidak ada masalah hanya saja apakah transparan bagi penggunaan layanan tersebut.

Kejelasan persyaratan pelayanan tentunya telah disesuaikan dengan jenis pelayanan yang ditetapkan, seperti pengurusan Kartu Keluarga tentunya syarat yang dibutuhkan tidak sama dengan penerbitan KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat disimpulkan menurut sebagian besar responden yaitu sebanyak 17 orang atau 44,74% responden menyatakan sangat setuju agar tidak terjadi kekeliruan pada saat menerbitkan surat pelayanan yang dibutuhkan.

Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan maksudnya setiap jenis pelayanan adanya petugas khusus yang mengurus pelayanan tersebut, karena adanya kepastian petugas yang melakukan pelayanan agar masyarakat mudah mengatasi permasalahan pelayanan jika terjadi kekeliruan atau kesalahan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kejelasan petugas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menurut sebagian besar responden yaitu 32 orang atau

42,67% responden menyatakan sangat setuju dengan petugas pelayanan publik yang telah ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Adanya petugas khusus pelayanan publik adalah suatu hal wajib dilaksanakan dalam organisasi, agar masyarakat dapat dengan mudah menemui mereka jika ada terjadi kekeliruan atau kesalahan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kemudahan petugas pelayanan ditemui atau dihubungi menurut sebagian besar responden menyatakan tidak setuju karena ada sebagian dari mereka tidak meninggalkan pesan kepada pengganti mereka bahkan mereka sulit dihubungi melalui telpon atau *handphone*.

Kesopanan Petugas Pelayanan

Sopan bersikap ramah dan menyenangkan adalah jurus ampuh yang digunakan petugas pelayanan, agar orang merasa betah atau bahkan akan selalu mengulangi pelayanan tersebut dan biasanya itu sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta, namun jika hal itu diterapkan di pemerintahan tentu hasilnya akan menghasilkan pandangan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, menurut sebagian besar responden yaitu sebanyak 34 orang atau 45,33% responden menyatakan sangat setuju bahwa petugas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru selalu ramah dan sopan dengan masyarakat, walaupun ada berapa petugas yang kurang ramah tentunya hal tersebut

akan cepat diatasi oleh Kepala Dinas untuk memberikan pelatihan dan penyuluhan kepada petugas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Setiap hal-hal yang dilakukan jika hubungannya dengan kebaikan tentu nya ganjaran akan diterima baik, apalagi kebaikan tersebut diperlihatkan dengan pemberian penghargaan yang merupakan bentuk kehormatan atau kebaikan tersebut.

Berdasarkan tanggapan responden tentang penghormatan dan penghargaan antara petugas pelayanan dan masyarakat sebanyak 54 orang atau 72,00% responden menyatakan sangat setuju maksudnya hal tersebut perlu dilakukan antara aparatur dengan masyarakat karena tugas aparatur sebagai pengayom dan pelindung masyarakat perlu adanya penghormatan dan penghargaan, serta menurut 21 orang atau 28,00% responden menyatakan setuju tentang penghormatan dan penghargaan antara petugas pelayanan dan masyarakat.

Kecepatan Pelayanan

Penyelesaian hasil pelayanan dengan waktu cepat merupakan hal sangat diharapkan oleh kedua belah pihak yaitu petugas dengan orang yang membutuhkan pelayanan yang cepat selesai pada waktunya meliputi ketepatan waktu proses pelayanan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang kejelasan jadwal pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dari sebagian besar responden yaitu 33 orang atau 44,00% responden yang menyatakan tidak setuju maksudnya jadwal

pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dibagi dua shift selalu berubah-ubah. Kejelasan jadwal pelayanan menandakan dengan ketepatan waktu proses pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang ketepatan waktu proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, menurut sebagian besar responden yaitu sebanyak 32 orang atau 42,67% responden menyatakan sangat setuju maksudnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sesuai dengan waktu proses pelayanan yang telah ditetapkan pada masing-masing jenis pelayanan.

Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Serta untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014, berdasarkan analisis analisis korelasi *Spearman's' Rho*. Maka dapat diketahui dari tabel berikut :

Tabel : Hasil Korelasi

No	Kemampuan Aparatur	Nilai Korelasi Rank Spearmans' Rho (+/-)	Tingkat Hubungan
1	Pengetahuan	0.939	Sangat Kuat
2	Keterampilan	0.898	Sangat Kuat
3	Pengalaman	0.911	Sangat Kuat

Sumber : Data Olahan SPSS Tahun 2015

Berdasarkan hasil analisis SPSS menggunakan korelasi *Rank Spearmans' Rho* tentang pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014. Kemampuan aparatur pada aspek pengetahuan, keterampilan dan pengalaman signifikan berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014. Hal ini sesuai dengan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru yaitu "Terwujudnya Penduduk yang teridentifikasi, masyarakat yang sejahtera yang berbasis informasi dan teknologi".

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014, maka dapat disimpulkan :

1. Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.
2. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 dapat dikatakan baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.
3. Berdasarkan hasil analisis SPSS menggunakan korelasi *Rank Spearmans' Rho* kemampuan aparatur pada aspek pengetahuan, keterampilan dan pengalaman signifikan berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan atau pertimbangan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik :

1. Diharapkan tingkat kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada perlu ditingkatkan dan dibina lagi, agar jangan sampai mengalami penurunan. Bagi aparatur yang masih muda dan relatif potensial serta dipandang dapat melakukan

- aktivitas secara kreatif dan dinamis, diberikan kesempatan yang luas untuk mengikuti pelatihan-pelatihan teknis atau manajerial yang sesuai bidang tugas dan fungsinya.
2. Diharapkan pengetahuan dan pengalaman aparatur harus lebih ditingkatkan secara kuantitas dan kualitasnya seperti halnya dengan selalu menghimbau para pegawai untuk mengikuti berbagai macam pelatihan dan seminar yang berhubungan dengan pekerjaan mereka masing-masing.
 3. Menyarankan adanya pendistribusian kewenangan secara jelas dan tepat sesuai dengan prinsip kemampuan aparatur termasuk menempatkan aparatur sesuai dengan pendidikannya atau bidangnya sehingga mampu mengaplikasikan ilmu yang dimiliki demi tercapainya tujuan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Djarmiko, Hayati, Yayat. 2008. *Prilaku Organisasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Gibson dkk, 2002, *Organisasi dan Manajemen: Proses, Struktur, Perilaku Organisasi*, Jakarta : Erlangga.
- Gondokusumo. 2000. *Komunikasi Penugasan*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Kasim, Azhar. 2002. *Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi*. Jakarta: FE UI.
- Kaho, Joseph Riwo, 2005, *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia: Identifikasi Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Iskandar, 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial : Kuantitatif dan Kualitatif*, Jambi : Penerbit GP Pres.
- Jujun S, Suriasumantri. 2005 *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Mangkunegara. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Marwotosari, Mantik Puri. 2013. *Pengaruh Kemampuan Aparatur Dan Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Ciamis)*. Jurnal Uninersitas Galuh Tahun 2013 : <http://www.unigal.ac.id/ejurnal/html/index.php?naon=640>.

- Matutina, 2001. *Manajemen Sumber daya Manusia*, cetakan kedua, Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Mediakom.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Robbins, Stephen P, 2006, *Perilaku Organisasi Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Alih Bahasa* : Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan; Editor: Agus Widyantoro), Edisi 10. Jakarta: Prenhallindo.
- Rumapea dan Pangemanan 2013 *Hubungan Kemampuan Kerja Dengan Kinerja Aparat Pemerintah di Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Sedarmayanti. 2000. *Sumber daya manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Mandar Maju.
- Siagian P. Sondang. 2010. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhartono Suparlan. 2008. *Filsafat Pendidikan*. Yogyakarta: Ar ruzz Media.
- Sukma Ningsih. 2007. *Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Surajiyo. 2007. *Filsafat Ilmu dan Perkembangannya di Indonesia*. Suatu Pengantar. Jakarta : Bumi Aksara.
- Soekidjo, Notoadmodjo. 2007. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bhineka Cipta.
- Syafiie, Kencana, Inu. 2007. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta : PT. Perca.
- The Liang Gie. 1998. *Lintasan Sejarah Ilmu*. Yogyakarta : Pusat Belajar Ilmu Berguna.
- Tangkilisan, S, Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Thoha, Miftah, 2010. *Kepemimpinan dalam Manajemen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Widiaswari Roro Rukmini. 2012. *Jurnal : Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjar Baru*. Semarang : Universitas Achmad Yani Banjar

Masin.

Winardi. 2002. *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Dokumen :

Undang – Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang - Undang 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah No, 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan

Undang – Undang No. 23 Tahun 2006.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 02 Tahun 2012 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta Catatan Sipil.

Peraturan Walikota Pekanbaru No. 20 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil.