

## **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN CIREBON**

Dwi Fitriana Santy, Margareta Suryaningsih

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

### **Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang harus dimiliki oleh setiap orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam pelayanan akta kelahiran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 44 responden yang merupakan masyarakat yang melakukan pemohon pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon tahun 2011. Analisis data digunakan adalah Uji Korelasi dan Konkordasi Kendall.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon Tinggi yaitu sebesar 34,1%. Besarnya pengaruh prosedur pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar **10,69%**, besarnya pengaruh kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar **37,45%**, dan Kualitas pelayanan (Y) yang dipegaruhi Prosedur Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) secara bersamaan sebesar **42,64%**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan Publik, Prosedur Pelayanan, Kemampuan Pegawai

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat.

Dalam Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Unsur kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang pembangunan Nasional sebagai bahan dasar dalam rangka perumusan strategis di

bidang kewarganegaraan, karena hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan kependudukan, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan.. Memperhatikan arti penting data kependudukan maka kegiatan registrasi penduduk ini erat kaitannya dengan penerbitan akta catatan sipil.

Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik, Akta merupakan salah satu dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai akta sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif yang mengurus tentang kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah serta Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Dengan diturunkannya perda tersebut, maka diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, kinerja pegawai serta produktifitas pelayanan meningkat pula. Namun sampai saat ini tingkat kesadaran masyarakat untuk membuat akta kelahiran masih rendah. Hal ini tidak saja disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka akan arti pentingnya pemilikan akta kelahiran tersebut, tetapi juga disebabkan oleh faktor intern khususnya menyangkut kemampuan birokrasi dalam menyampaikan

pelayanan, prosedur dan persyaratan serta standarisasi waktu dalam pembuatan akta kelahiran.

## **1.2.Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Cirebon adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon.

## **1.3. Teori Penelitian**

### **1.3.1. Teori yang Mendasari Penelitian**

Teori yang mendasari penelitian tentang kualitas pelayanan adalah teori “*The triangle of balance in service quality*”: yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*); peranan manusia dalam memerankan suatu bagian dalam menyampaikan layanan yang mempengaruhi persepsi pelanggan.
2. Bagian proses atau prosedur yang mempengaruhi (*procedures environment/process component*); merupakan prosedur nyata dari pelayanan terdiri dari sistem atau merupakan mekanisme dan serangkian aktifitas yang mapan untuk dalam menyampaikan produk/jasa pelayanan.
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional Technical Component*).

Untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan William B Martin menyatakan bahwa pelayanan harus dipandang dari 2 (dua) dimensi yaitu dimensi prosedur yang terdiri dari sistem dan prosedur yang mapan untuk menyerahkan produk atau jasa dan dimensi pribadi yaitu bagaimana personal pelayanan ( dengan sikap, perilaku dan keterampilan verbal (berinteraksi dengan pelanggan (William B martin 1990: 880).

Teori tersebut didukung pula oleh pendapat dari Moenir dalam buku yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2006 : 88-119), melihat bahwasannya dalam proses pelayanan umum terdapat Faktor pendukung yang penting dimana Faktor-faktor tersebut saling berpengaruh dan secara bersama-

sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Dengan adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Manusia sebagai subyek aturan artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi. Manusia sebagai obyek aturan artinya mereka yang akan dikenai oleh aturan itu.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan yaitu pelayanan yang baik dan memuaskan.
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum. Pendapatan berfungsi sebagai Faktor pendukung dalam pelayanan karena pada dasarnya tujuan orang bekerja agar mendapatkan imbalan sepadan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan alat kerja yang tersedia.

6. Faktor sarana dan fasilitas dalam pelaksanaan tugas untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

### **1.3.2. Pelayanan Publik**

Menurut pendapat Moenir yang menyatakan bahwa, Pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu obyek utama pelayanan adalah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

### **1.3.3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan pihak pemakai atau batas dari kerusakan / cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat,

ramah sesuai dengan harapan pelanggan. Goetsch dan davis (2002) mendefinisikan:

“kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”. (LAN RI, 2006 : 16)

Sedangkan menurut Evans dan Lindsay (1997), jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (*Excellent*). Jika kualitas dipandang dari sudut “*product based*”, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut “*User based*”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari “*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga. (LAN RI, 2006: 16)

#### 1.3.4. Prosedur Pelayanan

Di dalam sebuah sistem yang ada di dalam organisasi terdiri atas sejumlah prosedur yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu

pekerjaan. Oleh karena itu keberadaan suatu prosedur akan memberikan kemudahan bagi kelancaran penyelenggaran kegiatan kantor. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan terpadu merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung bagi terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas.

Prosedur biasa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya sangatlah penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam organisasi ditentkan oleh tingkah lakunya berdasarkan prosedur itu. Dengan adanya suatu prosedur maka kegiatan yang akan di capai dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang di inginkan (H.A.S. Moenir, 2006:105).

Prosedur pelayanan menurut Ibnu Syamsi (1994:16) adalah:

“Serangkaian tugas yang saling berkaitan dan secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu rangkaian pekerjaan”.

Prosedur pada pokoknya adalah rangkaian dari suatu tata kerja yang berurutan, tahap demi tahap serta jelas ,menunjukan jalan atau arus yang harus ditempuh dari mana pekerjaan berasal, kemana diteruskan dan kapan ataupun dimana selesaiya, dalam rangkap penyelesaian suatu bidang atau tugas (Soedjadi, 1989:84).

### **1.3.5. Kemampuan Pegawai**

Salah satu ciri organisasi modern adalah penggunaan sumber daya manusia yang lebih insentif. Pimpinan organisasi harus sepenuhnya menyadari bahwa tujuan organisasi akan tercapai lebih efektif dan efisien apabila kemampuan para pegawainya memadai. Kemampuan yang dimaksud dalam

penelitian adalah kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya. kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental seseorang yakni untuk menunjukkan apa yang dapat dikerjakan bukan apa yang telah dikerjakan.

Menurut Gibson, kemampuan pegawai adalah

“kemampuan menunjukkan potensi orang itu melaksanakan tugas atau pekerjaan.” (Gibson, 1983:33).

Sedangkan menurut Moenir, kemampuan di definisikan sebagai :

“Kemampuan adalah menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan ”. (Moenir, 2006:116)

#### **1.4. Metodologi Penelitian**

##### **➤ Tipe Penelitian**

Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan maka tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian eksplanatori karena dalam penelitian ini peneliti akan mengetahui hubungan antara prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

##### **➤ Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh masyarakat sebagai pemohon pembuatan Akta Kelahiran di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon tahun 2011. Dan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 44 responden.

#### ➤ **Teknik Pengambilan Sampel**

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*. *Accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. Maksudnya disini adalah siapa saja, yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok dengan sumber data. (Sugiyono, 2010:124).

#### ➤ **Jenis dan Sumber Data**

Data dalam penelitian diolah dan digunakan sebagai alat untuk menganalisa dan memprediksi. Dalam penelitian ini digunakan sumber-sumber data sebagai berikut :

a. Sumber data primer

Yaitu sumber data utama yang diperoleh langsung dari sumber yang berkaitan langsung dengan penelitian yaitu dari para responden yang terkait dengan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon tahun 2011 kemudian dari kelompok itu diambil secara acak untuk dijadikan responden. Responden diberi daftar pertanyaan dan setelah diisi dikembalikan peneliti untuk dianalisis.

b. Sumber Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh bukan dari responden tetapi diperoleh dari dokumen laporan tahunan, buku, data statistik, laporan dan lain-lain.

➤ **Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala ordinal yaitu yang memberikan nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah sampai ke pertanyaan yang paling tinggi. Dalam rangka penelitian ini, setiap item pertanyaan pada setiap variabel menggunakan Skala Likert, pengukuran rentang skor 1 sampai dengan 4 yang dimaksud:

- a. Kategori data sangat tinggi diberi skor 4.
- b. Kategori data tinggi diberi skor 3.
- c. Kategori data rendah diberi skor 2.
- d. Kategori data sangat rendah diberi skor 1.

➤ **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik atau cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan bagi penelitian ilmiah. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan:

- a. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan dengan sistematis, fenomena-fenomena yang diselidiki.

- b. Interview (Wawancara)

Wawancara ini dimaksudkan untuk menyerap informasi mengenai persepsi, pandangan, pola pikir, pendapat/interpretasi masalah penelitian.

c. Kuisioner

Yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang sangat berkaitan dengan hipotesis yang dipilih untuk menjawab para responden kemudian diserahkan kembali kepada peneliti.

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen aktual yang berkaitan dengan objek penelitian yang dapat diperoleh dari peraturan perundang-undangan.

e. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data-data dari buku-buku, internet, majalah, tulisan-tulisan serta referensi lain yang relevan dengan tujuan penelitian.

➤ **Instrumen Penelitian**

Jumlah instrument penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner (tertutup, semi tertutup).

## ➤ **Teknik Analisi Data**

Análisis data dilakukan dengan cara análisis kuantitatif, ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan statistik. Dalam pengolahan data yang didapatkan proses perhitungan statistik dan matematis menggunakan SPSS.

## ➤ **Pengujian Hipotesis**

- **Koefisien Korelasi Rank Kendall**

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan rumusan statistik Rank Kendal. Pada dasarnya rumus ini digunakan untuk menguji hubungan antara variable Prosedur Pelayanan ( $X_1$ ), variabel Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ), dengan variabel Kualitas pelayanan (Y) yang didasarkan atas ranking.

- **Koefisien Konkordansi Kendall (W)**

Koefisien konkordansi digunakan untuk mengukur derajat asosiasi atau tingkat hubungan antara Prosedur Pelayanan ( $X_1$ ), variabel Kemampuan pegawai ( $X_2$ ), dan variabel Kualitas pelayanan (Y) secara bersama-sama melalui program pengukuran terhadap himpunan-himpunan rangking masing-masing variabel yang diasosiasikan secara bersama-sama.

- **Koefisien Determinasi**

Digunakan untuk mengetahui berapa persen (%) pengaruh variabel Prosedur Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Kemampuan pegawai ( $X_2$ ) secara bersama-sama mempengaruhi variabel Kualitas pelayanan (Y).

## **HASIL PENELITIAN**

### **2.1.Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan tabel rekapitulasi kualitas pelayanan memperlihatkan 15 responden (34,1%) yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon menyatakan bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat tinggi, 13 responden (29,5%) menyatakan sangat tinggi, 12 responden (27,3%) menyatakan rendah dan 4 responden (9,1%) sangat rendah. Berdasarkan uraian di atas dapat di tarik kesimpulan bawah kualitas pelayanan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon berada pada level tinggi.

### **2.2.Variabel Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan tabel rekapitulasi prosedur pelayanan diatas memperlihatkan 28 responden (63,6%) yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon menyatakan bahwa prosedur pelayanan berada pada kurang baik, 9 responden (20,5%) menyatakan baik, 5 responden (11,4%) menyatakan tidak baik baik dan 2 responden (4,5%) sangat baik. Berdasarkan uraian di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa masyarakat yang mengajukan permohonan akta kelahiran memiliki persepsi prosedur pelayanan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon berada pada level kurang baik.

Untuk itu perlu adanya perbaikan sistem prosedur yang harus diterapkan, sehingga lebih sederhana. Dengan adanya prosedur pelayanan yang sederhana, mudah diakses serta mempunyai tingkat fleksibilitas yang tinggi dan didukungan dengan persyaratan administrasi yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat akan berpengaruh terhadap peningkatan mutu kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon sehingga standar mutu pelayanan yang maksimal.

### **2.3. Variabel Kemampuan Pegawai**

Berdasarkan tabel rekapitulasi kemampuan pegawai memperlihatkan 31 responden (70,5%) yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon menyatakan bahwa kemampuan pegawai tinggi, 6 responden (13,6%) menyatakan sangat tinggi, 4 responden (9,1%) menyatakan sangat rendah dan 3 sangat rendah responden (6,8,6%) sangat rendah. Berdasarkan uraian di atas dapat di tarik kesimpulan bawah kemampuan pegawai yang terdapat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon berada pada level tinggi.

### **2.4. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

#### **2.4.1. Analisis Hubungan Antara Variabel Prosedur Pelayanan ( $X_1$ )**

##### **Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).**

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai KD yang diperoleh menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (Y) terjadi perubahan sebesar 10,69

% yang disebabkan oleh variabel prosedur pelayanan ( $X_1$ ), sedangkan sisanya sebesar 89,31% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kepemimpinan, kemampuan pegawai, disiplin kerja, prestasi kerja, ukuran dan tujuan kebijakan dinas, lingkungan sosial.

#### **2.4.2. Analisis Hubungan Antara Variabel Kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y).**

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai KD yang diperoleh menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (Y) terjadi perubahan sebesar 37,45% yang disebabkan oleh variabel kemampuan pegawai ( $X_2$ ), sedangkan sisanya sebesar 62,55% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti prosedur pelayanan, kepemimpinan disiplin kerja, prestasi kerja, ukuran dan tujuan kebijakan dinas, lingkungan sosial.

#### **2.4.3. Analisis Hubungan Antara Prosedur Pelayanan ( $X_1$ ) dan kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dengan Kualitas Pelayanan (Y)**

Dari hasil perhitungan program SPSS menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon terjadi perubahan sebesar 42,64% sebagai akibat adanya pengaruh variabel prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai serta pengaruh lain sebesar 57,36%.

Dengan demikian hipotesis yang dikemukakan sebelumnya pada kerangka dasar pemikiran yang dinyatakan bahwa variabel prosedur pelayanan ( $X_1$ ), variabel kemampuan pegawai ( $X_2$ ) merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan (Y) dapat diterima. Hal ini dapat dibuktikan melalui pengujian hipotesis yang diwujudkan dalam bentuk analisis tabel silang, Koefisien Korelasi Rank Kendall, Koefisien Konkordasi Kendall, dan Koefisien Determinan dimana hipotesis dapat diterima secara signifikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari pengkaji pada variabel kualitas pelayanan **tinggi** sebanyak 15 responden atau 34,1%.
2. Hasil dari pengkaji pada variabel prosedur pelayanan **kurang baik** sebanyak 28 responden atau 63,6%.
3. Hasil dari pengkaji pada variabel kemampuan pegawai **tinggi** sebanyak 31 responden atau 70,5%.
4. Hipotesis minor 1 yang menyatakan bahwa ada hubungan positif antara variabel prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan dapat diterima. Bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dengan kualitas pelayanan (Y). Perhitungan Koefisien Determinasi (KD) diperoleh sebesar 10,69%. Ini menunjukkan komunikasi berpengaruh terhadap implementasi program sebesar 10,69% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
5. Hipotesis minor 2 yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara variabel kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan dapat diterima. Bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel kemampuan

pegawai ( $X_1$ ) dengan kualitas pelayanan (Y). Perhitungan Koefisien Determinasi (KD) diperoleh sebesar 37,45%. Ini menunjukkan komunikasi berpengaruh terhadap implementasi program sebesar 37,45% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

6. Hipotesis mayor yang menyatakan ada hubungan positif antara variabel prosedur pelayanan, kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan dapat diterima. Bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel prosedur pelayanan ( $X_1$ ), kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan (Y). Perhitungan Koefisien Determinasi (KD) diperoleh sebesar 42,64%. Ini menunjukkan prosedur pelayanan ( $X_1$ ), kemampuan pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 42,64% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaran Administrasi Kependudukan.
- Ratminto, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Surat Keputusan MenPan Nomor 63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Y, Warella. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Disampaikan Pada Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.