

Pengaruh Pengembangan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas

Arif Waskito Wibowo

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : arifwaskito@yahoo.co.id

Abstrak

Penulisan skripsi ini adalah bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, khususnya pada faktor pelatihan pegawai. Judul skripsi ini diangkat untuk mengetahui apakah pelatihan pegawai benar-benar mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga dapat menjadi masukan kepada pemerintah untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Sampel penelitian adalah 20 operator bidang kependudukan yang melakukan pelatihan di tingkat kabupaten pada tahun 2010. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pelatihan pegawai berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Besarnya pengaruh pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 84,0% dan sisanya sebesar 16,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini seperti faktor kepemimpinan, motivasi pegawai, *reward* (penghargaan), dan fasilitas yang mendukung dalam kelancaran suatu proses pelayanan.

Kata Kunci : Pelatihan Pegawai, Kualitas Pelayanan.

Abstract

This Skripsi is aim to analyse the factors influencing service quality in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Sambas Regency, specially at factor of officer training. This title Skripsi is lifted to know whether officer training really influencing of service quality, so that can become the input to government to more improving the service quality specially at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Sambas Regency. The research location is in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Sambas Regency. Sampel Research is 20 operator of kependudukan area and conducting training at regency level in 2010. Conclusion in this research is officer training have an big effect on service quality in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Sambas Regency. Level of influence of officer training to service quality is equal to 84,0% and the rest of it is 16,0% influenced by other dissimilar factor which not checked in this research like leadership factor, motivate the officer, reward (appreciation), and facility supporting in fluency of service process.

Keyword : Officer Training, Service Quality

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Sejalan dengan perkembangan zaman dimana teknologi adalah sesuatu yang dianggap perlu dan sangat penting bagi pelayanan publik dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima bagi masyarakat. Kualitas pelayanan adalah persoalan yang sangat menarik untuk disimak oleh seluruh komponen perangkat pemberi pelayanan kepada pihak publik. Sebenarnya komponen terpenting dalam memberikan

pelayanan kepada publik adalah perangkat pemberi pelayanan atau dengan kata lain Karyawan atau Pegawai pemberi pelayanan.

Dewasa ini lembaga pemberi pelayanan publik milik Pemerintah sudah sangat jauh tertinggal dengan lembaga milik swasta. Hal ini dikarenakan oleh kurang terampilnya tenaga kerja pihak Pemerintah dalam memanfaatkan Teknologi yang sedia ada sekarang ini. Perlu kita

sadari bahwa perubahan yang terjadi dalam era teknologi dan komunikasi telah mengubah cara suatu instansi dalam menjalankan kewajibannya sebagai pemberi pelayanan, beriringan dengan itu juga, era ini juga telah mengubah perilaku dan tuntutan konsumen. Persaingan dalam mewujudkan predikat sebagai pemberi pelayanan terbaikpun menjadi prioritas utama. Oleh sebab itu, investasi yang paling penting bagi suatu instansi pemberi pelayanan publik adalah sumber daya manusia yang merupakan kunci keberhasilan instansi tersebut agar dapat berhasil dan berkembang dengan baik.

Pentingnya Pengembangan sangat mempengaruhi dan menjadi sebuah keharusan dan kebutuhan pada setiap instansi pemerintah jika hendak meningkatkan kualitas pelayanan pada Instansi tersebut. Sebuah instansi juga diharapkan dapat memilah pola pengembangan apa yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan oleh instansi itu sendiri sehingga membuka peluang bagi suatu instansi tersebut untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Fakta lapangan yang diperoleh oleh peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas pada saat pengamatan awal telah ditemukan bahwa terdapat beberapa pegawai pada bidang operator yang kurang mahir dalam pengoperasian perangkat komputer. Peristiwa ini dapat memperlambat kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengembangan pegawai yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Berdasarkan fakta lapangan yang diperoleh maka dapat dikatakan bahwa pengembangan dalam hal ini dinilai sangat diperlukan dalam menunjang kinerja guna

memenuhi tuntutan konsumen (masyarakat) dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Pada umumnya proses pengembangan pegawai hanya diperuntukkan bagi pegawai baru dan pegawai bagian loket depan (pelayanan), walaupun hal itu dinilai perlu, tetapi seyogyanya pola pengembangan seperti itu bukan merupakan prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sedia ada, melainkan ditujukan kepada semua Pegawai yang ada di Dinas tersebut sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pada bagian masing-masing, karena pola pengembangan pegawai seperti itu bertujuan agar bagaimana mewujudkan pelayanan yang baik dengan jumlah pemberi pelayanan yang sedia ada tersebut. Setelah melihat permasalahan antara pengembangan pegawai dan kualitas pelayanan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui pengamatan-pengamatan dan wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memutuskan untuk mengkaji dan meneliti dengan lebih mendalam lagi mengenai permasalahan ini agar bisa membuktikan dan mencari solusi tentang permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

Proses pengembangan pegawai ini adalah suatu program primer yang harus didapatkan oleh semua pegawai yang ada, karena program pengembangan pegawai ini sangat bermanfaat bagi pegawai sebagai pemberi layanan dan pemberi informasi pada konsumen mengenai petunjuk pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan, serta langkah-langkah yang harus dilakukan konsumen dalam melengkapi proses administrasi itu nantinya. Proses pengembangan ini diharapkan agar pihak masyarakat sebagai konsumen merasa sangat dilayani, menanamkan

rasa percaya terhadap aparat pemerintah sebagai pemberi layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dalam hal ini telah melakukan proses pengembangan pegawai yang tercantum dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas Tahun 2010 melalui program pelatihan tenaga operator SIAK sebanyak 20 orang di tingkat Kabupaten pada tahun 2010 dengan Nama-nama sebagai berikut: Hemdi, Rizki Rafsahzani, Tommy Wijaya, Novianto, U. Delvi Maupala, A.Md, Rizana Salwa, Tan Dheny Alamsyah, A.Md, Euis Darliah, Ahmad Zuhri, U. Benny Arya, S.Sos, Antoni, Rudini, U. Tyson Prayoga, A.Md, Agus Ariansyah, Handri Kusuma Atmaja, A.Md, Ifka Indayani, Roy Arino Pasha, U. Ardiyan, Tri Kencono, Masada. Tujuan dari pelatihan tersebut adalah meningkatkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada bidang kependudukan. Berdasarkan data, fakta dan fenomena yang dijelaskan dalam latar belakang penelitian mengenai “Pengaruh Pengembangan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas” ini, maka tidak dapat dipungkiri lagi bahwa permasalahan tersebut layak untuk diteliti dan sudah seyogyanya dilakukan penelitian dengan lebih mendalam lagi demi tercapainya kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang dilaksanakan secara maksimal pada Instansi Pemerintah terutama dalam unit yang bekerja dalam ranah pelayanan terhadap masyarakat secara langsung.

2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan diatas, maka dapat dibuat mengenai rumusan masalah sebagai berikut: Apakah Ada Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas?

3. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis apakah ada pengaruh antara pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

4. Manfaat Penelitian

Menjadi bahan masukan kepada Instansi Pemerintah terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas mengenai pengaruh pelatihan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, agar dapat menjadi catatan dan bahan pertimbangan dalam penyusunan program pelatihan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa kerja yang akan datang.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Edwin B. Flippo (dalam Moenir,1995:162) memberikan penjelasan bahwa Pelatihan berkaitan dengan peningkatan pengetahuan dan kemampuan dalam menjalankan pekerjaan tertentu dan merupakan beban penting bagi organisasi dimana pekerjaan itu berada. Tujuan-tujuan utama pelatihan menurut Simamora (1997:346) pada intinya dapat dikelompokkan ke dalam lima bidang: a.)Memperbaiki kinerja, b.)Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi, c.)Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaan, d.)Membantu memecahkan permasalahan operasional, e.)Mempersiapkan karyawan untuk promosi, f.)Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi, g.)Memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi. Pelatihan mempunyai andil besar dalam menentukan efektifitas dan efisiensi organisasi. Beberapa manfaat nyata

yang ditanggung dari program pelatihan menurut Simamora (1997:349) adalah: a.)Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas, b.)Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima, c.)Menciptakan sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan, d.)Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia, e.)Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja, f.)Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka. Goldstein dan Buxton (dalam Mangkunegara,2006:69) berpendapat bahwa “Evaluasi pelatihan dapat didasarkan pada kriteria (pedoman dari ukuran kesuksesan), dan rancangan percobaan”. Kriteria yang dapat digunakan sebagai pedoman dari ukuran kesuksesan pelatihan, yaitu:

- a.Kriteria pendapat/reaksi, mengenai pendapat peserta tentang materi yang diberikan, pemberi materi, metode yang digunakan, dan penguasaan materi,
- b. Kriteria belajar, meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan peserta.
- c.Kriteria perilaku, meliputi sejauh mana perubahan perilaku pegawai meliputi sikap pegawai, tingkat keramahan dan pengendalian diri,
- d. Kriteria hasil, mengenai tingkat absensi, meningkatnya produktifitas, meningkatnya kualitas dan produksi.

Kriteria ini merupakan indikator yang sesuai dalam mengukur tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan pelatihan.

Dalam Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009, maksud, tujuan dan asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a.Maksud pelayanan publik

Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

b. Tujuan pelayanan:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

c.Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

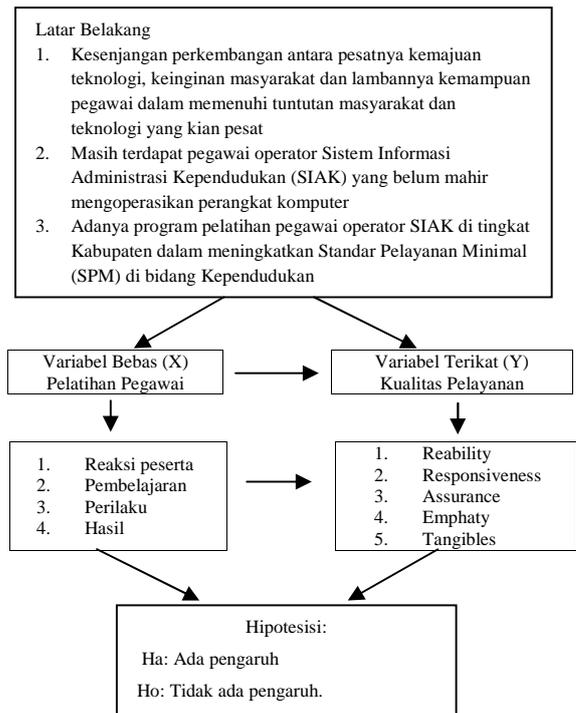
- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan

12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Ada lima indikator pelayanan publik menurut Riduwan (2008:81) adalah sebagai berikut:

- Reliability*, kejujuran dan kemampuan pegawai, kecepatan dalam proses pelayanan, dan adil dalam melayani,
- Tangibles*, kemudahan mendapatkan dan pengisian formulir, kemudahan persyaratan, dan lengkapnya peralatan serta perlengkapan,
- Responsiveness*, menguasai peraturan dan terampil, dan kesadaran memberikan pelayanan,
- Assurance*, mampu berkomunikasi, pelayanan menyeluruh, dan sopan santun serta berwawasan,
- Emphaty*, perhatian, penampilan dan sikap respek

Menurut O. Genn Stahl (dalam Moenir,1995:164), “Kebutuhan akan pendidikan atau latihan dapat ditandai sebagai berikut: banyak keadaan yang memberikan isyarat akan kebutuhan latihan: produksi yang menurun, pelayanan yang lamban, perpindahan pegawai, semangat yang kendor, lemah pengawasan, kekurangan koordinasi, pertengkaran yang berlebihan dan sebagainya”. Pendapat Dessler yang dikutip oleh Monang Sitorus (dalam jurnal Pamong Praja,2009:33) mengatakan bahwa “Pelatihan itu pada hakekatnya adalah proses pembelajaran *“training is essentially a learning process”*. Pelatihan adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai dalam memenuhi tuntutan cara kerja yang paling efektif sesuai dengan tuntutan pelanggan”.



2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pola eksplanatif asosiatif yang bersifat kausal. Sumber yang dijadikan sebagai responden adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yang mengikuti pelatihan di Tingkat Kabupaten dengan jumlah 20 orang tenaga operator SIAC. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah menggunakan koefisien korelasi uji Regresi Linier Sederhana (*Regresion Test*) pada program *SPSS 18 for windows* dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX,$$

dimana:

Y=Variabel terikat

X=Variabel bebas

a=Nilai kostanta, harga Y jika X = 0

b=Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \quad a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

Sumber: Statistika untuk Lembaga & Instansi Pemerintahan/Swastal (Riduwan,2004)

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat membuktikan hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini, yaitu untuk menguji pengaruh pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dengan melakukan uji statistik. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Analisis korelasi digunakan untuk melihat kedekatan hubungan antara variabel yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan dicari hubungannya, yaitu antara variabel X (pelatihan pegawai) dan variabel Y (kualitas pelayanan).

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18 for windows, maka diperoleh hasil estimasi besarnya hubungan antara variabel X dengan variabel Y pada tabel berikut ini.

Tabel 1.
Korelasi Antara Variabel X Dan Variabel Y

Correlations			
		pelayanan	Pelatihan
Pearson	Pelayanan	1.000	.917
Correlation	Pelatihan	.917	1.000
Sig. (1-tailed)	Pelayanan	.	.000
	Pelatihan	.000	.
N	Pelayanan	20	20
	Pelatihan	20	20

Sumber: Data primer yang diolah dari angket penelitian dengan SPSS Versi 18

Berdasarkan hasil pengolahan diatas dapat dilihat bahwa koefisien hubungan antara variabel pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,917. Arah hubungan

yang positif ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif pada korelasi tersebut.

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas menunjukkan bahwa antara pelatihan pegawai dengan kualitas pelayanan yang diberikan terdapat hubungan yang sangat kuat atau erat dan signifikan. Merujuk pada kriteria yang dikemukakan oleh Tohardi (2010), angka koefisien korelasi yang termasuk kategori sangat kuat atau sangat tinggi adalah antara 0,900 hingga 1,000.

Untuk menguji pengaruh pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas digunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan menggunakan program SPSS 18 for windows, maka dapat dilihat hasil pengolahan pada tabel berikut ini:

Tabel 2.
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Coefficients		Coefficients				Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	3.510	3.713			.945	.357		
pelatihan	.901	.093	.917		9.736	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: pelayanan
 Sumber: Data primer yang diolah dari angket penelitian dengan SPSS Versi 18

Dari tabel diatas maka didapat suatu persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 3,510 + 0,901X + e$$

Dimana:

Y = Variabel kualitas pelayanan

X = Variabel pelatihan pegawai

e = error (variabel bebas lain diluar model regresi).

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi tidak memiliki

tanda negatif, artinya semakin baik pelaksanaan pelatihan pegawai maka kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas akan semakin baik pula. Demikian pula sebaliknya, apabila pelaksanaan pelatihan pegawai semakin menurun maka kualitas pelayanan akan ikut menurun pula.

Angka koefisien regresi sebesar 0,901 menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan tingkat pelatihan pegawai sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,901 satuan. Sedangkan angka koefisien konstanta sebesar 3,510 menunjukkan bahwa apabila tidak ada sama sekali pengaruh dari variabel pelatihan pegawai, maka kualitas pelayanan akan tetap ada sebesar 3,510 point. Kondisi ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor-faktor lain di luar variabel pelatihan pegawai yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dalam regresi linier sederhana, hal utama yang harus diketahui adalah apakah ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu penelitian. Melalui program *SPSS 18 for windows*, hal ini bisa dilihat lewat tabel ANOVA. Pada tabel ANOVA ini akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dengan hipotesis statistik berikut ini.

Hipotesis : Tidak ada pengaruh pelatihan nol (H_0) pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

Hipotesis : Ada pengaruh pelatihan alternatif pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

Pada tabel ANOVA terdapat kolom F, dan nilai yang tertera pada kolom F tersebut disebut sebagai F hitung. F hitung ini inilah yang nantinya akan dibandingkan dengan F tabel untuk mengetahui hipotesis yang akan diperoleh. Aturan yang dipakai dalam hal ini adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka keputusannya H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 3.
Uji Hipotesis

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	301.662	1	301.662	94.783	.000 ^a
Residual	57.288	18	3.183		
Total	358.950	19			

a. Predictors: (Constant), pelatihan

b. Dependent Variable: pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah dari angket penelitian dengan SPSS Versi 18

Melalui hasil pengolahan data pada tabel 4.18. diatas diperoleh nilai Fhitung variabel pelatihan pegawai adalah sebesar 94,783. Sedangkan melalui pembacaan Ftabel dengan cara dk pembilang merupakan jumlah variabel bebas (1) dan dk penyebut merupakan jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dan dikurangi konstanta ($20 - 1 - 1 = 18$) pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah sebesar 4,41. Dikarenakan oleh nilai $F_{hitung} (94,783) > F_{tabel} (4,41)$, maka keputusannya adalah **H_0 ditolak dan H_a diterima**. Jadi dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan antara pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

Selain perbandingan nilai F, penerimaan dan penolakan hipotesis juga bisa menggunakan nilai Sig. Pada tabel ANOVA. Aturan yang dipakai dalam hal ini adalah jika Sig. hitung > Sig. penelitian maka keputusannya Ho diterima dan Ha ditolak, sedangkan jika Sig. hitung < Sig. penelitian maka keputusannya Ho ditolak dan Ha diterima.

Melalui hasil pengolahan data pada tabel 4.18. diatas diperoleh nilai Sig. hitung sebesar 0,000, sedangkan Sig. penelitian yang telah ditetapkan yaitu 5% (0,005). Oleh karena nilai Sig. hitung (0,000) < Sig. penelitian (0,05), maka keputusannya adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Jadi hasil pengujian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Baik dari koefisien korelasi maupun dari koefisien regresi, terbukti bahwa pelatihan pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

Dalam uji regresi linier sederhana, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya peran variabel bebas terhadap perubahan yang terjadi pada variabel terikat dalam suatu penelitian. Untuk mengetahui besarnya peran tersebut, maka digunakan angka-angka yang ada pada tabel *Model Summary*. Koefisien determinasi yang digunakan dalam *Model Summary* ini adalah hasil perhitungan menggunakan program *SPSS 18 for windows*, yang hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.917 ^a	.840	.832	1.78400	1.058

a. Predictors: (Constant), pelatihan
 b. Dependent Variable: pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah dari angket penelitian dengan SPSS Versi 18

Melalui tabel diatas maka dapat dilihat nilai R square adalah sebesar 0,826, nilai ini dikenal dengan istilah koefisien determinasi.

$$KD = (0,840) \times 100\% = 84,0\%$$

Koefisien determinasi sebesar 84,0% menunjukkan besarnya peran atau kontribusi pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, sedangkan sisanya yaitu 16,0% merupakan peran atau kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak disertakan didalam penelitian ini. Diduga faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam hal ini adalah faktor kepemimpinan, motivasi pegawai, *reward* (penghargaan), dan fasilitas yang mendukung dalam kelancaran suatu proses pelayanan.

D. SIMPULAN DAN KETERBATASAN STUDI

1. Simpulan

Ho ditolak dan Ha diterima, artinya Pelatihan pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dengan jumlah responden sebanyak 20 orang dan disertai pengaruh pelatihan pegawai sebesar 84% terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian teori evaluasi pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih relevan dengan fakta sosial yang terjadi saat ini.

2. Keterbatasan Studi

Penelitian ini juga dinilai masih belum lengkap, dengan arti kata lain masih banyak faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor kepemimpinan, motivasi pegawai, *reward* (penghargaan), dan fasilitas yang mendukung dalam kelancaran suatu proses pelayanan.

Sehubungan dengan masih banyak terdapatnya kekurangan dalam hasil penelitian ini, maka peneliti berharap kepada peneliti-peneliti selanjutnya agar dapat meneruskan dan menyempurnakan penelitian yang telah sedia ada ini supaya lebih bermanfaat lagi untuk kelak dikemudian hari.

E. APRESIASI

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya saya ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu baik selama pengerjaan maupun dalam proses penyelesaian penelitian ini. Tidak lupa juga apresiasi yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yang dalam hal ini telah mengizinkan dan banyak membantu serta banyak memberikan informasi dalam proses penelitian yang saya lakukan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dalam proses pelayanan kedepannya.

F. REFERENSI

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir. 1995. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Riduwan. 2004. *Statistika untuk Lembaga & Instansi Pemerintah/Swasta*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Tohardi, Ahmad. 2010. *Diktat Kuliah Metodologi Penelitian Sosial*. Pontianak: Universitas Tanjungpura.

Jurnal Pamong Praja. 2009. *Memikirkan dan Mencerahkan pemerintahan*. Jakarta: Forum Komunikasi Alumni Institut Ilmu Pemerintahan.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas Tahun 2010.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:
Nama lengkap : ARIF WASKITO WIBOWO
NIM / Periode Lulus : E42008006 / 2012
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : arifwaskito@yahoo.co.id / 081256362746

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH PENGEMBANGAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SAMBAS

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- Fulltext
 Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Dibuat di Pontianak
Pada Tanggal 27 Januari 2013
(ARIF WASKITO WIBOWO)

