

# PENGARUH KEMAMPUAN KERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

Oleh:  
**OGGI APRILLIA**  
NIM. E42011085

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : [oggiaprillia@gmail.com](mailto:oggiaprillia@gmail.com)

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Penelitian ini didasarkan atas permasalahan pelayanan publik yang belum berjalan dengan baik, yaitu masih banyaknya terjadi kesalahan dalam pelayanan sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan paradigma kuantitatif dengan menggunakan metode asosiatif/hubungan kausal. Penelitian ini dilakukan melalui uji statistik regresi linear dan korelasi *product moment* dengan menggunakan jumlah populasi sebesar 19 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat koefisien korelasi (R) sebesar 0,661 dan persamaan regresi  $Y = 20,385 + 1,026X$ . Berdasarkan analisis data statistik, setiap indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $(13,172) > F_{tabel} (8,40)$  dengan nilai probabilitas sebesar  $= 0,002$  lebih kecil dari nilai probabilitas sebesar 0,01, maka hipotesis diterima. Hal ini berarti kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang yaitu sebesar 43,7% sedangkan sisanya 56,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata-kata kunci : kemampuan kerja dan kualitas pelayanan

## Abstract

This research target is to know and analyse the influence between the workability toward the service quality at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil in Singkawang City. This research based on service quality issue which not running well, that is still a lot of mistake in service and cause people dissatisfaction. This research use quantitative paradigm with associative method/causal relationship. This reseach have been thought the statistical test of simple linear regression and product moment correlation by using the population amount by 19 people. This result of the research indicates that there is correlation (R) equal to 0,661 and the equation of regression  $Y = 20,385 + 1,026X$ . Pursuant to the statistical analysis, the indicators of this research have been valid dan reliabel. The hypothesis result indicates that the F test obtained from  $F_{count}$  is equal to  $(13,172) > F_{table} (8,40)$  with the probability value  $= 0,002$  which smaller than the probability value  $= 0,01$ , which is mean that the hypothesis of this research is accepted. The matters of this result, indicates that the workability of government employees have a significanty effect to the service quality. The result of this research indicates that influence of workability of government employees on service quality at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil in Singkawang City is 43,7% while the remaining 56,3% are influence by other factors not discussed in this research.

*Key words : workability and service quality.*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan di bidang teknologi dan ilmu pengetahuan. Sebagai negara demokrasi ketiga terbesar di dunia dan memiliki pertumbuhan ekonomi yang cukup besar, menyebabkan pola pikir masyarakat berubah kearah yang lebih kritis. Perubahan ini mengakibatkan masyarakat menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan masyarakat, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari Pemerintah.

Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dapat berupa pelayanan

dasar seperti yang tertuang dalam peraturan pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana 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.

Apabila dilihat dari perkembangan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah, kasus-kasus mengenai keluhan atas pelayanan publik masih sering terdengar, seperti yang dimuat dalam Kalimantan *news* pada hari Kamis, 11 April 2013 yang memberitakan bahwa Ombudsman Kalimantan Barat telah menerima 25 laporan mengenai pelayanan publik yang 12 diantaranya adalah laporan dari masyarakat dan pada hari Jumat, 7 Juni 2013 Kalimantan *news* kembali memberitakan bahwa terdapat 41 laporan mengenai pelayanan publik yang diterima oleh Ombudsman Kalimantan Barat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Disdukcapil merupakan salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan administratif.

Disdukcapil terbagi atas tiga bidang, yaitu Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pengelola Informasi Kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang diperkirakan memiliki beberapa faktor permasalahan. Antara lain seperti yang tertulis pada RENSTRA 2013-2017, terdapat berbagai permasalahan dan penghambat yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu :

- a) Kurang lengkap dan kurang validnya dokumen mempengaruhi ketepatan dan kecepatan dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- b) Masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- c) Penanganan pelayanan administrasi kependudukan masih belum optimal.
- d) Belum memadainya perangkat teknologi serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi kependudukan.

- e) Belum optimalnya kinerja dan skill aparatur dalam penggunaan IT.
- f) Belum optimalnya sosialisasi tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat.
- g) Masih ditemukannya kebijakan pusat (Peraturan Mendagri) yang bertentangan dengan aturan di atas.

Dalam penelitian ini, penulis lebih memfokuskan permasalahan pada faktor kemampuan kerja. Di era globalisasi seperti sekarang, aparatur yang memiliki kemampuan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan karena aparatur yang memiliki kemampuan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Akan tetapi, rendahnya tingkat kemampuan aparatur akan menciptakan aparatur yang kurang berwawasan, pengetahuan, kreatif dan kurang mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Menurut Moenir (2014:116) kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kesesuaian tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan kerja yang dimiliki aparatur pemerintahan karena kemampuan itulah yang akan mengelola atau menguraikan tahapan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Kemampuan langsung mempengaruhi kualitas yang dicapai

melalui usaha-usaha penyelesaian pekerjaan yang dimiliki. Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan juga dapat memberikan rasa puas dan menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Tahun 2013, persentase kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Kota Singkawang Tahun 2011 menunjukkan bahwa Penduduk Kota Singkawang yang memiliki KTP hanya sebesar 61,47% atau 63.474 penduduk dari 103.264 penduduk wajib KTP. Persentase penduduk yang memiliki KTP terbesar berada di Kecamatan Singkawang Tengah yaitu sebesar 69,5% dan persentase penduduk yang memiliki KTP terkecil berada di Kecamatan Singkawang Timur yaitu sebesar 53,35%, sedangkan persentase kepemilikan Kartu Keluarga Kota Singkawang Tahun 2011 menunjukkan bahwa jumlah keluarga di Kota Singkawang yang memiliki KK hanya sebesar 31,36% atau 17.917 keluarga dari 57.127 keluarga. Persentase keluarga yang memiliki KK terbesar berada di Kecamatan Singkawang Tengah yaitu sebesar 60,97% dan persentase keluarga yang memiliki KK terkecil berada di Kecamatan Singkawang Selatan yaitu sebesar 3,15%. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa masih banyak penduduk Kota Singkawang yang

tidak memiliki dokumen kependudukan yang lengkap.

Dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang, Disdukcapil memiliki tantangan untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan tuntutan dari masyarakat yang semakin tinggi untuk memperoleh layanan data kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, tepat, akurat dan terpadu.

Berangkat dari fenomena-fenomena yang telah penulis paparkan, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kemampuan kerja aparatur di Disdukcapil. Maka dari itu, judul penelitian ini adalah "**Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang**".

## **2. Batasan Masalah**

Peneliti membatasi penelitian pada Kemampuan Kerja Aparatur dan Kualitas pelayanan di Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang mengingat tugas pokok dan fungsi pelayanan Bidang Pendaftaran Penduduk adalah sebagai berikut :

- a) Penerbitan Kartu Keluarga

- b) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
- c) Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia.
- d) Surat Keterangan Kependudukan.

### 3. Rumusan Masalah

Untuk memperjelas masalah yang diteliti, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut, “Seberapa besar pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang?”

### 4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a) Untuk mengetahui kemampuan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.
- b) Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.
- c) Untuk mengetahui seberapa besar hubungan kemampuan kerja aparatur dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.

### 5. Manfaat Penelitian

#### a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan sumbangan pemikiran serta ilmu

pengetahuan mengenai pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermamfaat bagi seluruh masyarakat dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

#### b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat, sumbangsi dan saran kepada instansi pemerintah yang ada di Kota Singkawang, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan serta referensi dalam mengatasi permasalahan kualitas pelayanan yang timbul akibat dari pengaruh kemampuan kerja aparatur untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan lebih baik lagi.

## B. KERANGKA TEORI DAN METODELOGI

### 1. Kerangka Teori

#### a) Kualitas Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Pada dasarnya kualitas memiliki makna abstrak, akan tetapi kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan suatu tingkatan apabila terdapat persyaratan atau spesifikasi yang mendasari penilaian tersebut. Kualitas merupakan bentuk kepuasan dari masyarakat yang artinya, suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila memberi kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan. Tjiptono (dalam wahyono 2012) menerangkan bahwa apabila jasa yang diterima melebihi harapan masyarakat, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal dan jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Terdapat lima dimensi pokok menurut Parasuraman (dalam Ratminto & Atik, 2010:178) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, antara lain :

1. Bukti langsung atau *tangibles*  
Bukti langsung atau *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi,
2. Keandalan atau *reability*  
Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan,
3. Daya tanggap atau *responsivness*  
Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap,

#### 4. Jaminan atau *assurance*

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan dari bahaya, resiko atau keragu-raguan,

#### 5. Empati atau *emphaty*

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### b) Kemampuan Kerja Aparatur

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2011:26), aparatur adalah orang yang berkewajiban sebagai pegawai negara. Aparaturlah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Aparatur bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, bertindak secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Untuk mencapai visi dan misi organisasi, aparatur yang memiliki kemampuan tinggi sangat berpengaruh untuk mewujudkan tujuan tersebut.

Robbins (dalam Cahyadi 2014:5) menyatakan bahwa kemampuan atau *ability* adalah suatu kapasitas seseorang atau individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Artinya, kemampuan yang dimiliki setiap aparatur

sangat menunjang dan mempengaruhi pelayanan yang mereka berikan.

Menurut Robbins (dalam Cahyadi 2014:5), kemampuan individu tersusun dari 2 faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas. Kemampuan ini berhubungan dengan cara, aktifitas mental-berpikir, menalar dan memecahkan masalah atau mengambil keputusan untuk menyelesaikan tugas. Kemampuan fisik merupakan kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan.

Dimensi kemampuan intelektual menurut Robbins (dalam Cahyadi 2014:5), yaitu :

1. Kecerdasan numeris

Kecerdasan numeris adalah kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan tepat,

2. Pemahaman verbal

Pemahaman verbal adalah kemampuan untuk memahami apa yang dibaca atau didengar serta berhubungan kata satu sama lain,

3. Kecepatan perseptual

Kecerdasan perseptual adalah kemampuan untuk mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat,

4. Penalaran induktif

Penalaran induktif adalah kemampuan mengenai suatu urutan logis dalam suatu

masalah dan kemudian memecahkan permasalahan tersebut,

5. Penalaran deduktif

Penalaran deduktif adalah kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen,

6. Visualisasi ruang

Visualisasi ruangan adalah kemampuan untuk membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisi benda tersebut dirubah,

7. Ingatan

Ingatan adalah kemampuan untuk menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

Dimensi kemampuan fisik menurut Robbins (dalam Cahyadi 2014:5), yaitu:

1. Faktor-faktor kekuatan meliputi kekuatan dinamis, kekuatan tubuh, kekuatan statis dan kekuatan eksplosif.

2. Faktor-faktor keluwesan luas dan keluwesan dinamis.

3. Faktor-faktor lain yang meliputi koordinasi tubuh, keseimbangan dan stamina.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif ini menggunakan pola hubungan kausal yang merupakan prinsip

sebab-akibat yang terdapat pada suatu fenomena.

Hubungan sebab-akibat antar variabel yang diteliti dapat dengan jelas dilihat dari rumusan masalah yang telah dibuat. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011:8), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2011:80). Populasi tidak hanya dapat berupa orang, akan tetapi dapat berupa objek dan benda-benda alam lainnya asalkan bersifat homogen.

Dalam penelitian ini, sampling yang digunakan peneliti untuk menentukan siapa saja yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penelitian sampling jenuh yaitu populasi penelitian berjumlah 19 orang atau seluruh aparatur yang terdapat di Bidang Pendaftaran Penduduk. Aparatur tersebut terdiri atas 1 orang Kepala Bidang

Pendaftaran Penduduk, 1 orang Kepala Seksi Identitas Penduduk, 1 Kepala Seksi Mutasi Penduduk, 1 orang Kepala Seksi Pengendalian Administrasi Kependudukan dan 15 orang staf.

Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

1. Pengamatan
2. Penyebaran angket atau kuesioner
3. Dokumentasi

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis statistik yang menggunakan analisis korelasi kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linear sederhana. Analisis korelasi digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel, dalam penelitian ini variabel yang dicari hubungannya adalah variabel X (kemampuan kerja) dan variabel Y (kualitas pelayanan). Pengujian terhadap hipotesis tentang pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja (X) dengan kualitas pelayanan (Y) digunakan statistik korelasi *Product Moment* dengan taraf signifikan 1%.

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18 *for windows*, maka diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel kemampuan kerja (X) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi yakni sebesar 0,661. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif pada korelasi tersebut. Dari perhitungan diatas menunjukkan bahwa antara kemampuan kerja dan kualitas pelayanan memiliki hubungan di antara kedua variabel. Merujuk pada kriteria yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:184), bahwa angka koefisien korelasi sebesar 0,661 termasuk pada kategori hubungan yang kuat yaitu 0,60 – 0,799.

Kemudian koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,437. Koefisien determinasi adalah nilai R Square x 100% yaitu sebesar 43,7% yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan, sedangkan 56,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### a) Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan yang terdapat pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kemampuan kerja sebagai variabel bebas dikategorikan secara umum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari persetujuan atas pernyataan pada kuesioner yang menunjukkan pada indikator kemampuan intelektual dimana 52,63% responden menyatakan memiliki kemampuan intelektual yang cukup baik dan pada indikator kemampuan fisik sebanyak 42,10% responden menyatakan memiliki kemampuan fisik yang cukup baik.
2. Variabel kualitas pelayanan sebagai variabel terikat dikategorikan secara umum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari persetujuan responden yang bervariasi dalam menanggapi pernyataan pada kuesioner. Pada indikator bukti langsung atau *tangibles* terdapat 78,95% responden yang menyatakan memberikan pelayanan dengan baik. Pada indikator keandalan atau *reability* terdapat 57,89% responden yang menyatakan cukup baik dalam bukti langsung memberikan pelayanan. Pada indikator daya tanggap atau *responsiveness* terdapat 52,63% responden yang menyatakan baik dalam

daya tanggap memberikan pelayanan. Pada indikator jaminan atau *assurance* terdapat 52,63% responden yang menyatakan cukup baik dalam jaminan memberikan pelayanan, dan pada indikator empati atau *emphaty* terdapat 63,16% responden yang menyatakan cukup baik dalam empati memberikan pelayanan.

3. Berdasarkan hasil korelasi dan analisis regresi linear sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif dan dapat disimpulkan bahwa :

- a. Kemampuan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang yaitu sebesar 0,661 termasuk dalam tingkat hubungan kuat ;
- b. Besarnya pengaruh antara variabel kemampuan kerja dan variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 43,7% sedangkan sisanya sebesar 56,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### **b) Saran**

Berdasarkan dari keseluruhan hasil penelitian dan simpulan yang ada, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Penelitian ini telah mengungkap bahwa kemampuan kerja aparatur berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Untuk itu, peneliti menyarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kemampuan intelektual aparatur dan kemampuan fisik aparatur melalui berbagai macam pelatihan guna menunjang kelancaran dan peningkatan dalam pemberian pelayanan.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitiannya untuk menambah atau mencari variabel lain yang berpengaruh bagi peningkatan kualitas pelayanan.

#### **c) Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari dan mengetahui bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, dimana peneliti masih menemukan beberapa hambatan dalam menyelesaikan penelitian ini. Hambatan tersebut diakui oleh peneliti sebagai keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian. Berikut hambatan yang ditemukan peneliti dalam melakukan penelitian, antara lain :

- a. Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM) yang berbenturan dengan waktu penyelesaian skripsi sehingga menyebabkan peneliti tidak hanya berfokus pada penyelesaian skripsi, tapi juga pada pelaksanaan KKM.

- b. Responden penelitian yang dalam hal ini adalah aparatur di Bidang Pendaftaran Penduduk kurang memiliki waktu luang. Hal ini disebabkan bahwa tanggung jawab aparatur terhadap masyarakat yang mengurus dokumen setiap harinya sehingga pembagian dan pengumpulan kuesioner menjadi relatif lama.
- c. Adanya keterbatasan peneliti dengan menggunakan kuesioner yang terkadang pernyataan yang diberikan tidak sesuai menunjukkan keadaan yang sesungguhnya. Kurangnya keterampilan peneliti dalam merangkai kalimat menyebabkan peneliti mengalami kesulitan untuk menuangkan pemikiran-pemikiran kedalam bentuk tulisan.

## F. DAFTAR PUSTAKA

### 1. Referensi Buku :

Iskandar. 2013. *Metodelogi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta : Gaung Persada Press.

Ismail. 2009. *Politisi Birokrasi*. Malang : ASH-SHIDDIQY PRESS

Masyarakat Transparansi Indonesia. 2002. *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah*. Jakarta : Masyarakat Transparansi Indonesia

Moenir, H. A. S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan*

*Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charte dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung : ALFABETA.

Sugiyono. 2012. *Statistik Nonparametis untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama

Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Thoha, Miftah. 2010. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Tim. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Prodi IP Fisip Untan, Pontianak.

Tim Redaksi. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Jakarta Timur.

### 2. Referensi Elektronik :

Cahyadi, Andri. 2014. *Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Keahlian Terhadap Kinerja Karyawan PT. Persero Cabang Pati Studi Kasus Pada PT. PLN Kecamatan Pati*. Diakses dari <http://eprints.ums.ac.id/32007/9/NASKAH%2520PUBLIKASI.pdf>, Pada tanggal 30 Juni 2015.

Iriyanti, Endang. 2005. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Diakses dari <http://core.ac.uk/download/pdf/11717111.pdf>, Pada tanggal 30 Juni 2015.

Kalimantan News. 2012. *Disdukcapil Sintang Gelar Sosialisasi Kependudukan*. Diakses dari <http://www.kalimantan-news.com/berita.php?idb=17056>, Pada tanggal 26 Maret 2015.

Kalimantan News. 2012. *40 PNS Dibekali Pembuatan Telaah Staf Yang Benar*. Diakses dari <http://www.kalimantan-news.com/berita.php?idb=16679>, Pada tanggal 26 Maret 2015.

Sarana Pengaduan & Aspirasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2014. *Kesalahan Input Data Dari Capil Setempat*. Diakses dari <http://www.sapa.kemendagri.go.id>, Pada hari Kamis, 8 Januari 2015, jam 9:14:15 WIB.

Sarana Pengaduan & Aspirasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2014. *Nomor NIK dan Tanggal Lahir Berbeda*. Diakses dari <http://www.sapa.kemendagri.go.id>, Pada hari Kamis, 8 Januari 2015, jam 9:08:39 WIB.

Wahyono, Rudi. 2012. *Pengertian Tentang Kualitas Pelayanan*. Diakses dari <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html?m=1>, Pada tanggal 30 Juni 2015.

### 3. Referensi Skripsi :

Sudyanti, Dini. 2012. *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Disiplin Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di SAMSAT Kota Semarang III*, Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi

Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pramuswari, Fenny. 2013. *Hubungan Kemampuan Kerja Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang*, Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Provinsi Kalimantan Barat dengan Universitas Tanjung Pura.

### 4. Referensi Dokumen :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**.

Modul Pendidikan dan Pelatihan Pencatatan Sipil Bagi Calon Pejabat Pencatatan Sipil di Lingkungan Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang **Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan**.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang **Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota**.

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang **Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil**.

Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2009 tentang **Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang**.

Rencana Kinerja Tahunan Tahun 2013  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Singkawang.

Rencana Strategis Tahun 2013-2017 Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Singkawang.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006  
tentang **Administrasi Kependudukan.**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014  
tentang **Pemerintah Daerah.**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang **Pelayanan Publik.**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004  
Tentang **Pemerintah Daerah.**





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
**PENGELOLA JURNAL MAHASISWA**

Jalan A Yani Pontianak, KotakPos 78124  
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAIH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Oggi Aprillia  
NIM / Periode Lulus : E42011085 / 2015  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : [oggiaprillia@gmail.com](mailto:oggiaprillia@gmail.com) / 089650327437

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 Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG**

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 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 sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal IP



Dr. H. Wijaya Kusuma, MA  
NIP. 79620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 26 Oktober 2015

(Oggi Aprillia)