

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MEMPAWAH

Oleh:

SABARIA^{1*}

NIM. E1011141006

Dr. Azrita Mardhalena, M.Si², Joko Triyono, SE. M.Si²

*Email: sabaria194@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun
2. Dosen Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan yang menurut dugaan peneliti disebabkan oleh rendahnya kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Hipotesis dalam penelitian ini bahwa terdapat pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. Penelitian ini dilakukan melalui uji kolerasi sederhana atau *product moment*, dan uji regresi sederhana dengan menggunakan sampel 24 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dengan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS *Statistic* 19. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dengan angka koefisien korelasi sederhana sebesar 0,955 dengan tingkat hubungan kuat, berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, kemampuan aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 91,2% dan sisanya 8,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian maka saran yang dapat dijadikan salah satu alternatif bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah yaitu lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kemampuan, Kualitas Pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mempawah

**THE EFFECTS OF WORK ABILITY OF THE STATE APPARATUSES ON
THE SERVICE QUALITY IN THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OFFICE IN MEMPAWAH REGENCY**

SABARIA^{1*}

NIM. E1011141006

Dr. Azrita Mardhalena, M.Si², Joko Triyono, SE. M.Si²

*Email: sabaria194@gmail.com

1. A Student of public Administration Study Program, Faculty of Sosial and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak
2. A lecture of Public Administration Study Program, Faculty of Sosial and Polotical Sciences, Tanjungpura University, Pontianak

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of the workability of the apparatus on the quality of service in the Department of Population Civil Registration in Mempawah Regency. The problem in this study was the low quality of service which, according to the researcher, was suspected to be due to the low ability of the Civil Service and Registration Apparatus in Mempawah district. This research used a quantitative approach to the type of explatory research. The hypothesis in this study wast hat there is an influence of the ability of the apparatus to work on the quality of service in the Population Civil Registration in Mempawah Regency. This research was conducted though a simple correlation test or product momrnt and a simple regression test using a sample of 24 employees who worked at the Population ang Civil Registry Office. In addition, researchers also used the help of IBM SPSS Statistic 19. The results showed that the workability of the apparatus affected the quality of service in the of Population Civil Registration in Mempawah Regency, with a simple correlation coefficient of 0.955 with a strong correlation level. Based on the calculation of the coefficient of determination, the results show that the ability of the apparatus affects the quality of service by 91,2% and the remaining 8,8% was influenced by other factors not examined in this study. Besed on the results obtained from study, the researcher suggests that apparaturs in Population Civil Registration in Mempawah Regency can further improve the quality of services provided to the public.

Keyword : Ability, Service Quality, Population Civil Registration in Mempawah Regency

A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat secara langsung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas sebagai melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantu di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berfungsi sebagai perumusan kebijakan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan. Selain itu juga sebagai pelaksana kebijakan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan. Serta sebagai

pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan, juga sebagai pelaksana administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya dan sebagai pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

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

Menurut Goetsch dan Davis (Hardiyansyah 2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah 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. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono (Hardiyansyah 2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas

pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan atau aparatur dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat.

Kemampuan aparatur sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepuasan pelanggan akan dapat diraih semaksimal mungkin apabila didukung dengan kemampuan aparatur yang bagus. Agar menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan atau masyarakat maka instansi harus mengupayakan agar aparatur memiliki kemampuan kerja yang bagus dan sesuai dengan bidangnya masing – masing sehingga memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dan bisa mencapai tujuan dari instansi tersebut.

Menurut The Liang Gie dan Budi Ibrahim dalam Suwarsono (1999 ; 17) faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu ada sebelas faktor yaitu, motivasi kerja, kemampuan kerja pegawai, perlengkapan dan fasilitas, lingkungan eksternal, leadership, misi strategi, budaya perusahaan, kinerja individu, praktek manajemen, struktur dan iklim organisasi. Selain itu menurut Moenir (2014 ; 88) yang menyatakan terdapat enam faktor yang mendukung pelayanan dapat berjalan dengan baik salah satunya yaitu, faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapat, faktor kemampuan atau keterampilan dan faktor sarana prasarana. Dari pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa kemampuan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, dan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang bagus dan memuaskan untuk pelanggan maka diperlukan kemampuan aparatur yang bagus, karena pada dasarnya aparatur sebagai pekerja atau memberi pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan aparatur dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat memuaskan atau tidak itu bisa kita lihat dari seberapa jauh pengetahuan yang dimilikinya, seberapa sering mengikuti pelatihan yang diberikan oleh instansi, pengalaman kerja yang dimiliki oleh aparatur, ketampilan dan kesanggupan kerja dalam kondisi apapun bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Selain itu juga harus ada dimensi kualitas pelayanan seperti sarana prasarana atau bukti langsung, kemampuan atau keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati.

Intinya untuk mencapai kualitas pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan atau masyarakat maka diperlukan kemampuan aparatur yang bagus dalam sebuah instansi, dan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat harus memiliki aparatur yang mempunyai kemampuan yang bagus, kemampuan yang bagus inilah yang akan memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan dan tujuan dari instansi pun bisa tercapai, namun hal ini tidak terjadi di instansi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah yaitu terdapat permasalahan mengenai kualitas pelayanan dari instansi tersebut, permasalahannya adalah lamanya pelayanan yang diberikan karena pegawai yang suka ngobrol dengan pegawai lain saat bekerja sehingga terjadi antrian Panjang, alhasil pelayanan yang seharusnya dapat selesai dengan cepat menjadi lama dan terhambat. Berdasarkan SOP di Dinas tersebut untuk pelayanan verifikasi dan validasi data penduduk hanya dibutuhkan waktu 5 menit namun pada kenyataannya memakan waktu 10 – 15 menit, hal tersebut mengidentifikasi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu permasalahan lainnya yaitu masih ada pegawai yang pendidikannya sekolah menengah atas sehingga kemampuan yang dimiliki tidak sesuai dengan pekerjaannya dan

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang memuaskan, seperti dalam penggunaan teknologi masih ada beberapa pegawai yang masih tidak menguasai teknologi.

Selain itu ada juga mengenai kecermatan aparatur dalam melakukan pelayanan masih kurang optimal, karena masih terdapat keluhan masyarakat bahwa data yang terekam di dokumen kependudukan keliru, terdapat pada data tahun 2017 sampai 2019 bahwa terjadi kesalahan data yang terekam pada dokumen kependudukan khususnya pada e – KTP adalah 120 orang pelapor seperti kesalahan tanggal lahir yang berbeda pada kartu keluarga.

Kendala lain dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah yaitu terkait dengan sarana dan prasarana pendukung operasional fisik serta prasarana pendukung lainnya yang masih dalam kondisi kurang baik. Seperti jumlah kursi tunggu yang kurang dan tidak sesuai dengan jumlah masyarakat pengguna jasa layanan. Karena Dukcapil sendiri

dalam seharusnya melayani kurang lebih seratus lebih masyarakat. Gedung Dukcapil Mempawah juga kurang kondusif karena masih menggunakan lantai kayu (papan) dan tidak ada AC. Masalah ini membuat ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan dan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan.

Dalam hal ini penulis memfokuskan pada kemampuan kerja aparatur sehingga perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya

mengenai pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. dan sebagai bahan untuk memperkaya penelitian ilmiah bagi program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura serta sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji masalah yang sama dimasa yang akan datang.

Manfaat Praktis dalam penelitian ini yaitu:

1. sebagai acuan maupun masukan terhadap pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah untuk meningkatkan kualitas pelayanan
2. sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai tertib administrasi agar lebih baik.
3. memberikan informasi dan menambah wawasan bagi masyarakat tentang pelayanan yang berkualitas.

B. KAJIAN PUSTAKA

Menurut Trigono (Hardiyansyah 2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Untuk menilai pelayanan itu Mampu atau tidak yaitu apabila yang dirasakan masyarakat melebihi pelayanan maka masyarakat akan puas. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1997 ; 14) yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan Mampu.

3. Daya tangkap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan.
5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Moenir (2014 ; 88) yang menyatakan terdapat enam faktor yang mendukung pelayanan dapat berjalan dengan baik salah satunya yaitu: faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapat, faktor kemampuan atau keterampilan dan faktor sarana prasarana.

Menurut Moenir (2014;116) kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai

dengan yang diharapkan. Kemampuan adalah sifat lahir dan dipelajari yang mungkin seseorang dapat menyelesaikan pekerjaannya.

Dalam penelitian Reharjo, Paramita dan Warso (2016) indikator kemampuan kerja diantaranya sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat kinerja yang memadai dari pekerjaan.

2. Pelatihan (*training*)

Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non menajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.

3. Pengalaman (*exsprience*)

Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam ppekerjaannya dapat

diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

4. Keterampilan (*skill*)

Keterampilan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penguasaan alat dan menggunakan mesin tanpa kesulitan.

5. Kesanggupan kerja

Kondisi dimanapun seorang karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif, penelitian eksplanatori adalah bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel. Penelitian kuantitatif merupakan sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi

prediktif teori tersebut benar menurut Silalahi (2012, 77).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mempawah.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mempawah, Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada masalah-masalah yang berkaitan dengan obyek penelitian yaitu rendahnya kemampuan kerja aparatur sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan.

Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember 2017 hingga bulan September 2019.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya menurut Sugiono (2003, 90). Berdasarkan penjelasan diatas maka yang dimaksud dengan populasi adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mempawah yaitu sebanyak 24 pegawai yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil.

Menurut Sugiyono (2003, 91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini tehnik pengambilan sampel yang penulis gunakan ialah tehnik *sampling* jenuh atau *sampling* sensus dimana sampel yang digunakan penulis yaitu keseluruhan dari jumlah populasi yaitu sebanyak 24 orang yang merupakan pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mempawah . adapun dasar penulis menggunakan tehnik ini karna berdasarkan teori Sugiono (2003, 96) menyebutkan tehnik *sampling* atau sensus digunakan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil (Sugiono

2003, 96).

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data Primer

yakni pengumpulan data yang secara langsung pada lokasi penelitian. Dalam hal ini data primer yang diperoleh oleh peneliti adalah dengan menyebarkan angket kepada responden melalui kuesioner serta melakukan observasi untuk mendukung analisis data.

2. Pengumpulan Data Sekunder

yakni pengumpulan dokumen yang dilakukan melalui dokumentasi. Dalam hal ini yang penulis lakukan adalah mengumpulkan bahan-bahan tertulis yang terdiri dari arsip serta data-data yang menunjang penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini untuk menganalisis data menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic 19* Untuk menganalisa data maka digunakan statistik parametris dengan kolerasi *product moment*.

Untuk menemukan adanya hubungan antara variabel X terhadap variabel Y yang dalam penelitian ini maka menggunakan rumus analisis regresi sederhana. Untuk mengetahui besarnya keeratan hubungan dari variabel X terhadap variabel Y maka dapat digunakan rumus Koefisien Determinan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis data untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan terlebih dahulu peneliti melakukan uji terhadap alat pengumpulan data yang akan digunakan yang dalam hal ini adalah kuesioner, adapun uji yang dilakukan yaitu terdiri dari uji validitas dan reliabilitas alat ukur, uji validitas dimaksudkan untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur, alat ukur dapat dikatakan valid jika nilai koefisien validitas pada tiap-tiap indikator dari variabel lebih besar dari nilai signifikansi 0,05, adapun hasil dari uji validitas ini setiap item

pertanyaan dari setiap variabel memiliki nilai koefisien validitas melebihi nilai signifikansi 0,05 maka kuesioner yang digunakan adalah valid. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat konsistensi alat ukur apabila dilakukan uji beberapa kali maka akan menghasilkan nilai yang sama, alat ukur dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas pada tiap-tiap indikator dari masing-masing variabel melebihi nilai signifikansi 0,05, dari hasil uji tersebut diketahui nilai koefisien validitas pada tiap-tiap indikator melebihi nilai signifikansi 0,05 maka dapat dikatakan alat ukur adalah reliabel.

Setelah alat ukur dinyatakan valid dan reliabel maka dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk proses analisis data, namun sebelum melakukan analisis data perlu dilakukan uji prasyarat yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dan linearitas, uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan

independen memiliki distribusi data normal atau tidak, untuk menguji apakah data berdistribusi normal dilakukan melalui uji *Kolmogorov Smirnov*, Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi $> 0,05$, berdasarkan hasil uji tersebut diperoleh nilai Sig sebesar 0,239 yaitu lebih besar dari 0,05 maka distribusi data dari setiap variabel dapat dikatakan berdistribusi normal. Sedangkan uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak, dua variabel mempunyai hubungan yang linear jika nilai signifikansi $> 0,05$, adapun hasil uji tersebut diperoleh nilai sig sebesar 0,955 maka dapat dikatakan dua variabel mempunyai hubungan yang linear.

Hasil dari penyebaran kuesioner pada variabel kualitas pelayanan ini menunjukkan bahwa semua indikator yang ada dalam kategori bagus namun indikator dalam kategori bagus ini masih bisa di tingkatkan menjadi sangat bagus, sedangkan untuk variabel motivasi dikategorikan mampu sehingga harus adanya

perbaikan dari dinas tersebut agar kemampuan aparatur lebih baik lagi sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang bagus.

Hasil dari analisis data atau pengujian hipotesis, berdasarkan hasil dari uji statistik yang telah dilakukan tentang pengaruh kemampuan kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah, untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu bahwa variabel X (kemampuan kerja) dan variabel Y (kualitas pelayanan) memiliki hubungan sebesar 0,955 menurut pedoman derajat hubungan mengatakan bahwa tingkat hubungannya sangat kuat, dari hasil uji statistik kemampuan kerja memiliki pengaruh sebesar 91,2% terhadap kualitas pelayanan dan sisanya yaitu sebesar 8,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil

Kabupaten Mempawah, hal tersebut dibuktikan dari hasil uji regresi dengan nilai signifikansi yang diperoleh yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga diperoleh keputusan H_0 ditolak H_a diterima, berarti kesimpulannya adalah terdapat pengaruh antara variabel X yaitu kemampuan kerja terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

E. PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah, maka dapat disimpulkan:

1. Distribusi skor mengenai variabel kemampuan kerja (X) aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dalam kategori Mampu dengan persentase 79,15 %, dilihat dari kecendrungan

- jawaban responden yaitu sebagian besar responden sebanyak 19 orang dari 24 responden.
2. Distribusi skor mengenai deskripsi variabel kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dikategorikan Mampu dengan persentase 66,66 % dilihat dari kecendrungan jawaban responden yaitu sebagian besar responden sebanyak 16 orang dari 24 responden.
 3. Hasil penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , artinya terdapat pengaruh antara kemampuan kerja sebagai variabel bebas (X) terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah, hal ini dibuktikan dengan perhitungan hasil uji regresi dimana nilai signifikansi 0,000 yaitu $< 0,05$.
 4. Berdasarkan hasil hitung koefisien determinasi menyatakan bahwa kemampuan kerja mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 91,2% dan sisanya yaitu sebesar 8,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti dalam penelitian ini.
 5. Berdasarkan hasil hitung dengan menggunakan SPSS 19 diperoleh koefisien korelasi dari kedua variabel penelitian yaitu sebesar 0,955, hal tersebut menunjukkan ada hubungan yang kuat antara variabel kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

2. SARAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini maka saran yang dapat dijadikan salah satu alternative bagi aparaturnya pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mempawah dalam meningkatkan kemampuan pegawai

sebagai berikut:

1. Melihat kemampuan kerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dalam kategori Mampu maka harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
2. Melihat Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dalam kategori Mampu, maka penting bagi pihak organisasi lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar kualitas pelayanannya lebih baik lagi.
3. Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat memudahkan pihak organisasi untuk memfokuskan perhatian kepada aspek tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.
4. Penelitian selanjutnya tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat meneliti faktor-faktor lain sebesar 8,8 % yang mempengaruhi kemampuan aparatur yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebagaimana menurut beberapa ahli seperti faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapat dan faktor sarana prasarana.
5. Penelitian selanjutnya tentang kemampuan kerja dan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dapat dilakukan dengan menggunakan penelitian pendekatan kualitatif agar dapat menganalisis tentang permasalahan yang diteliti secara lebih mendalam.
- 6.

F. DAFTAR PUSTAKA

SUMBER DARI BUKU

- Afriala, R. 2009. *Analisis Produksi Dan Pemasaran Gambir Di Kabupaten Lima Pilih Kota Propensi Sumatera Barat*. Tesis Megister Sains. Sekolah

- Pancasarjana. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perpektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media: Jakarta
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Cahyadi, Andri. 2014. *Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Keahlian Terhadap Kinerja Karyawan*. Jakarta: Salemba Empat
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing
- , 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- Gibson, J.L. 1996. *Organisasi Dan Manajemen*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro
- Hardiyansyah. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Gava Mediqi
- Kartono, Kartini. 1993. *Pemerintahan Dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Press
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemassaran Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Pt Bumi Aksara
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori Dan Praktik Pemerintah Dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Makassar: Alfabetasilalahi
- Raharjo, S. Paraita. D. P. Dan Warsono. M. 2016. *Pengaruh kemampuan kerja, pengalaman dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan dengan kompetensi kerja sebagai variabel intervening*. *Management.UMP*
- Rasyid, M. 1992. *Pembangunan*

- Kualitas Dan Usaha – Usaha Peningkatan Perangkat Pemerintah. Palu: Universitas Tadulako*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar*
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan Usu. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*
- Siagian P, Sondang. 2000. *Teori Motivasi Dan Aplikasinya. Jakarta: Rineka Cipta*
- Silalahi, Uber. 2012. *Metode Penelitian Sosial. Bandung: ADITAMA*
- Sinambela, Lijianpoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta : Pt. Bumi Aksara*
- Sudjana. 2005. *Metode Statistik Edisi Ke – 6. Bandung: Tarsito*
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta*
- , 2011. *Statistik Untuk Penelitian. Bandung : Alfabet*
- , 2017. *Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabet*
- Surjadi. 2009. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Pt. Refika Aditama*
- Syarif, Rosesli. 1991. *Teknik Manajemen Latihan Dan Pembinaan. Bandung: Bina Askara*
- Thoha, Miftah. 2010. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group*
- Tjitoherianto, Prijono. 1993. *Pembangunan Sumberdaya Manusia. Jakarta: Prisma*
- Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial. Bandung: Aditama*
- Wijaya, Cece. 1991. *Manajemen Pemerintahan. Jakarta: Rajawali Press*

SUMBER DARI SKRIPSI

Aprillia, Oggi. 2015 Tentang
*“Pengaruh Kemampuan Kerja
Aparatur Terhadap Kualitas
Pelayanan Di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Singkawang”* Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjung Pura.

Kristy, Sheyla. 2015 Tentang
*“Pengaruh Kemampuan Dan
Personal Skill Terhadap
Kualitas Pelayanan Pada Pt
Bank Sulut Kantor Pusat
Manado”* Politeknik Negeri
Manado Jurusan Administrasi
Bisnis Program Studi
Manajemen Bisnis