

# PENGARUH KINERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMUJU UTARA

**Juhria Makkasau**

*falya.ilham@gmail.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*The aim of this study; (1) Great to know simultaneously influence the performance of the quality of service in the Department of Population and Civil Registration of North Mamuju regency; (2) untukmengetahuibesar partial effect on the performance quality of service at the Department of Population and Civil Registration of North Mamuju regency. Theory of performance used from T.R. Mitchell in Sedarmayanti (2009: 51), while the service quality theory of Parasuraman et al. (1988: 23) This type of research inikuantitatifdenganpendekatan survey. This study population pegawaidan society, in which 32 people while the number of employees totaled 45 796 community mental drawn using formulas to 100 people. Employees using census sampling, while for people to use simple random sampling, and data analysis techniques using multiple linear regression. The results showed; (1) The effect of simultaneous performance of the quality of service in the Department of Population and Civil Registration Mamuju Utara determined by the dimensions of quality of work (quality of work), promptness (timeliness), initiative (initiative), capability (ability), communication (communication) because the calculated F value is greater than the value of F table with a big influence 87.2% with the level of relations between variables are very kuat.Artinya if the performance increase of the unit, it will improve the quality of service; (2) The effect of partial performance of the quality of service in the Department of Population and Civil Registration of North Mamuju regency is determined by the quality of work (quality of work) significantly affects the quality of service for the value of t is greater than t table. Promptness (timeliness) significantly affects the quality pelayanankarena t value greater than t table. Initiative (initiative) significantly affects the quality pelayanankarena t value greater than the value t tabel.Capability (ability) significantly affects the quality pelayanankarena t value greater than t table, and communication (communication) significantly affects the quality pelayanankarena value of t count is greater than t table.*

**Keywords:** *Performance, Service, Quality of Service.*

Pemerintah dewasa ini terus berupaya melakukan penataan pelayanan publik. Namun hasilnya dirasakan masih belum optimal, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat dirasakan masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelitbelit, tidak transparan

masih melekat sifat kolusif, kurang informatif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan.

Pelayanan Publik merupakan tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur

pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien dan ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang kurang maksimal. Untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam rangka pembangunan nasional yang berkelanjutan dan sekaligus peningkatan pelayanan publik, perlu memperhatikan faktor kependudukan sebagai subjek dan objek serta penataan sistem administrasi kependudukan secara nasional. Pada dasarnya pembangunan nasional termasuk pembangunan daerah maupun sektoral harus menjadikan faktor penduduk sebagai fokus pembangunan, untuk itu penyediaan data kependudukan yang akurat dalam perencanaan pembangunan nasional dapat dilihat dari tingkat regulasi dan pelayanan publik yang diselenggarakan. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah untuk membangun dan mengembangkan sistem administrasi kependudukan. Kebijakan pemerintah tersebut sebagai refleksi atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang kemudian telah diubah menjadi Undang-undang No 24 Tahun 2013 beserta peraturan pelaksanaannya.

Peningkatan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dengan kegiatan mendistribusikan semua formulir /blanko permohonan dan persyaratan untuk mendapatkan dokumen

kependudukan dan pencatatan sipil kepada kecamatan dan desa/kelurahan dengan demikian penduduk yang datang ke Dinas Dukcapil sudah membawa persyaratan yang lengkap dan segera dapat diproses penerbitannya.

Selain itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kependudukan juga memerlukan sosialisasi. Sosialisasi kebijakan kependudukan dalam rangka meningkatkan kesadaran hukum masyarakat tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan dengan kegiatan setiap tahun melaksanakan sosialisasi kebijakan kependudukan langsung di seluruh kecamatan dengan sasaran peserta sosialisasi adalah aparat kecamatan, Kelurahan/Desa dan kepala lingkungan /kepala dusun.

Dalam penyelenggaraan organisasinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara sebagai instansi Penyelenggara administrasi pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil dan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara operasional. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 51 tahun 2012 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Administrasi Kependudukan sebagai sebuah sistem, merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Administrasi Pemerintahan dan Administrasi Negara dalam rangka memberikan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk, melalui pelayanan publik dalam bentuk penerbitan dokumen Kependudukan, berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK); Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL); Kartu Keluarga (KK); Akta Pencatatan Sipil guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap individu penduduk dalam mewujudkan kesejahteraannya.

Pembangunan yang dilaksanakan saat ini pada hakekatnya adalah pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat seluruhnya. Oleh karena itu, arah pembangunan kependudukan bertujuan untuk

meningkatkan kualitas kehidupan dan kemampuan manusia serta masyarakat itu sendiri sebagai pelaku utama dan sarana pembangunan tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan data kependudukan yang lengkap, cermat dan akurat untuk dijadikan sumber daya yang diperlukan dalam penyusunan program Pembangunan Daerah melalui tertib Administrasi Kependudukan.

Untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah dalam mewujudkan pembangunan daerah yang diarahkan pada tertib administrasi kependudukan tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara dituntut kesiapannya dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan melalui daya dukung kelembagaan yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pembangunan kependudukan itu sendiri. Untuk itu diperlukan kinerja pegawai yang dapat mengelola pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas tentunya ditunjang oleh aparatur yang memiliki kinerja optimal, namun realitas di lapangan menunjukkan kinerja pemberi layanan cenderung kurang optimal disebabkan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan, terutama dalam pelayanan KTP. Fenomena di lapangan mengindikasikan bahwa rendahnya kualitas pelayanan KTP disebabkan oleh keterbatasan bahan yang dalam hal ini blanko KTP, dan ini merupakan realitas yang terjadi sehingga banyak keluhan akibat belum tercetaknya KTP masyarakat. Selain pelayanan KTP, pelayanan akta kelahiran juga mengalami kendala karena banyaknya berkas yang diajukan masyarakat ditolak oleh pegawai dinas Dukcapil. Hal ini tidak serta merta menjadi kesalahan penyedia layanan, namun akibat kekurangan berkas dari masyarakat seperti tidak adanya buku nikah, dan ini menjadi hal yang lumrah terjadi di

dinas Dukcapil akibat administrasi kependudukan yang kurang tertib.

Pandangan peneliti menunjukkan bahwa rendahnya kemauan masyarakat dalam mengurus data kependudukan disebabkan oleh adanya pelayanan yang berbelit-belit dan ketidakjelasan pelayanan. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Sementara itu, berdasarkan pasal 79A Undang-Undang 24 tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka semua pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan yang dimaksud dengan “pengurusan dan penerbitan” meliputi penerbitan baru, penggantian akibat rusak atau hilang, pembetulan akibat salah tulis, dan/atau akibat perubahan elemen data. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikannya sendiri. Di samping ketidakpastian, masalah lain yang dengan mudah dijumpai di hampir setiap pelayanan publik adalah diskriminasi pelayanan. Para pejabat birokrasi, bahkan mengakui mereka selalu mempertimbangkan faktor pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama dalam penyelenggaraan pelayanan.

Berbagai praktik buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat warga pengguna pelayanan masih amat mudah dijumpai di hampir setiap satuan pelayanan publik (Tjokroamidjojo, 2001:107-108).

Kondisi seperti ini tentu menyedihkan karena perubahan dalam kehidupan politik selama ini sama sekali tidak berimbas pada perbaikan kualitas pelayanan publik, sedangkan harapan masyarakat dengan adanya otonomi daerah akan menghasilkan perbaikan kualitas pelayanan publik ternyata masih jauh dari realitas.

Berdasarkan uraian dan realitas yang dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara simultan dan parsial baik langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan tujuan penelitian maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh dimensi *quality of work* (kualitas kerja), *promptness* (ketepatan waktu), *initiative* (inisiatif), *capability* (kemampuan), *communication* (komunikasi).
- 2) Pengaruh secara parsial kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh *quality of work* (kualitas kerja) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, *promptness* (ketepatan waktu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas

pelayanan, *initiative* (inisiatif) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, *capability* (kemampuan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, *communication* (komunikasi) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

## METODE

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian ini akan di gunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Karlinger dalam Sugiyono (2010:7) mengatakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Selanjutnya untuk melihat hubungan sebab akibat maka jenis penelitian yang dilakukan adalah kausal

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara yang berjumlah 32 responden dan masyarakat di beberapa kecamatan di kabupaten Mamuju Utara yang tersebar di 4 (empat) kelurahan dengan jumlah 45.796 jiwa. Adapun rincian jumlah populasi dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Populasi Penelitian**

No.	Kecamatan/Kelurahan	Jumlah (jiwa)
1.	Kecamatan Bambaيرا (kelurahan bambair)	10.449
2.	Kecamatan Bambalamotu (kelurahan Bambalamotu)	8.998
3.	Kecamatan Baras (kelurahan baras)	12.675
4.	Kecamatan Pasangkayu (kelurahan pasangkayu)	13.674
Total Jumlah		45.796

Sumber: Kecamatan di Kabupaten Mamuju Utara, 2015.

Teknik pengambilan sampel untuk pegawai menggunakan *sensus*, sedangkan untuk masyarakat menggunakan *cluster*

*sampling* (area sampling), di mana menurut Sugiyono (2010:94) teknik *sampling* daerah digunakan untuk menentukan sampel bila

obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif dan Analisis data kuantitatif analisis regresi berganda. Pendekatan deskriptif dengan menggunakan alat bantu berupa tabel distribusi frekuensi yang merupakan hasil dari kuesioner sedangkan Analisis data kuantitatif menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan Analisis statistic dengan bantuan SPSS Windows V.016. Adapun model regresi berganda yang digunakan menurut Sunarto dan Riduwan (2009:108) yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \dots\dots + b_n X_n + e$$

Di mana:

Y= Variabel Dependen

a= Konstanta

X<sub>1</sub>-X<sub>n</sub>= Variabel Independen

b<sub>1</sub>-b<sub>n</sub> = Koefisien Regresi

e= Faktor Pengganggu

Apabila faktor tersebut disesuaikan dengan metode penelitian ini, maka persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Di mana:

Y= Kualitas Pelayanan

a= Konstanta

b<sub>1</sub>-b<sub>2</sub>= Koefisien Regresi

X<sub>1</sub>= *Quality of Work* (Kualitas Kerja)

X<sub>1.2</sub>= *Promptness* (Ketepatan Waktu)

X<sub>1.3</sub>= *Initiative* (Inisiatif)

X<sub>1.4</sub>= *Capability* (Kemampuan)

X<sub>1.5</sub>= *Communication* (Komunikasi)

e= Faktor Pengganggu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Secara Simultan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah

menitikberatkan pada daerah kabupaten/kota dengan memberikan kewenangan luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya birokrasi yang semakin bertanggung jawab. Hasil dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* dan akan menghasilkan birokrasi yang andal dan profesional, efisien, produktif, serta memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Semangat UU No 32/2004 adalah untuk menciptakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah akan memangkas jalur birokrasi dan memberikan kesempatan pada pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Dalam konteks penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara. Ini semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif.

Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat. Sebab, mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan, dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif terhadap tuntutan masyarakat.

Salah satu potret pelayanan pemerintah daerah ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebab, dinas ini melaksanakan pelayanan publik pada bidang kependudukan. Untuk itu, dalam merealisasikan pentingnya pelayanan publik dalam bidang kependudukan, maka perlu peningkatan kinerja dari pegawai yang memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini nilai F hitung sebesar 35,562 sedangkan F tabel sebesar 2.727. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dan nilai F tabel, sehingga disimpulkan bahwa semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen yang berarti dan hipotesis Ho diterima yang menyatakan bahwa “pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh dimensi *quality of work* (kualitas kerja), *promptness* (ketepatan waktu), *initiative* (inisiatif), *capability* (kemampuan), *communication* (komunikasi)”.

Besar pengaruh atau berkontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 87,2% dan sisanya 12,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian, sementara tingkat hubungan antar variabel yang “sangat kuat”. Artinya jika kinerja mengalami kenaikan satu satuan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan secara kumulatif *capability* (kemampuan) memperoleh persentase tertinggi (81,67%) terutama yang berkaitan dengan adanya pengetahuan pada bidang kerja yang ditekuni pegawai, sedangkan persentase hasil kumulatif yang rendah adalah *promptness* (ketepatan waktu) (69,36%). Hasil tersebut menjelaskan bahwa dalam mencapai kinerja, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara memiliki pengetahuan pada bidang kerja, meskipun demikian waktu bekerja pegawai belum sesuai waktu yang ditentukan. Hasil

tersebut menjelaskan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, mereka (pegawai) belum menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan.

Pengamatan peneliti menunjukkan bahwa ketidaksesuaian waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya masalah kesediaan bahan pelayanan yang terbatas, seperti balanko untuk kartu tanda penduduk yang sering habis dan ini mengakibatkan waktu pelayanan menjadi tidak sesuai yang diinginkan masyarakat. Selain itu keterlambatan pelayanan juga disebabkan oleh berkas yang disyaratkan belum sepenuhnya disiapkan oleh masyarakat, seperti pada saat mengurus akta kelahiran, masyarakat terkadang tidak menyiapkan buku nikah, sementara dalam pelayanan tersebut buku nikah sangat dibutuhkan sebagai dasar pembuatan akta kelahiran.

Melihat hal tersebut, maka pemerintah yang dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara perlu melakukan perbaikan pelayanan publik dalam bidang kependudukan. Pemerintah terus berupaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik instansi pemerintah. Inovasi pelayanan publik sangat perlu dan memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh *quality of work* (kualitas kerja), *promptness* (ketepatan waktu), *initiative* (inisiatif),

*capability* (kemampuan), *communication* (komunikasi). Besar pengaruh atau berkontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 87,2% sementara tingkat hubungan antar variabel yang “sangat kuat”

### **Pengaruh Secara Parsial Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara**

Pengaruh secara parsial dalam penelitian ini mencakup pengaruh parsial *quality of work* (kualitas kerja), *promptness* (ketepatan waktu), *initiative* (inisiatif), *capability* (kemampuan), *communication* (komunikasi) terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara.

#### **1. Pengaruh *Quality of Work* (kualitas kerja) Terhadap Kualitas Pelayanan**

Mengacu pada fungsi pelayanan, Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Kabupaten Mamuju Utara. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara harus secara menyeluruh pada struktur pemerintahan baik di dinas, badan, maupun kantor.

Sebagai salah satu Dinas di Kabupaten Mamuju Utara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, apalagi perannya yang mengurus bidang kemasyarakatan dan pencatatan maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kabupaten Mamuju Utara Selatan secara keseluruhan dan khususnya Dinas di Kabupaten Mamuju Utara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara sendiri masih belum diketahui. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas tersebut, dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan diidentifikasinya faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik tersebut maka pemerintah Kabupaten Mamuju Utara dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai  $t$  hitung *quality of work* (kualitas kerja) sebesar 3,332. Hasil tersebut menunjukkan nilai  $t$  hitung (3,332) lebih besar dari  $t$  tabel (1,703) maka dapat disimpulkan bahwa *quality of work* (kualitas kerja) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara.

Koefisien regresi *quality of work* (kualitas kerja) ( $X_{1.1}$ ) sebesar 0,949 artinya jika *quality of work* (kualitas kerja) mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,949. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *quality of work* (kualitas kerja) dengan kualitas pelayanan. Hubungan antar variabel sangat kuat (0,80 – 1,000) yang berarti bahwa semakin naik *quality of work* (kualitas kerja) maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Analisis deskriptif *quality of work* (kualitas kerja) dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator hasil kerja bebas dari kesalahan (76,25%) karena memperoleh persentase tinggi, sedangkan indikator yang memperoleh persentase rendah adalah hasil kerja memenuhi keinginan masyarakat (66,88%). Hasil tersebut menjelaskan bahwa hasil kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara

sudah bebas dari kesalahan, meskipun demikian hasil kerja tersebut belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Memaknai hasil tersebut, maka dapat dilihat bahwa kualitas kerja yang ditunjukkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara sudah menunjukkan hasil pekerjaan yang bebas dari kesalahan. Ini artinya bahwa pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan benar, namun hasil tersebut juga menunjukkan bahwa hasil kerja pegawai belum sesuai keinginan masyarakat. Melihat hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pegawai hanya mengutamakan pekerjaan yang dilakukan selesai dan bebas dari kesalahan, dan tidak memikirkan kualitas dari hasil kerja tersebut sehingga menimbulkan ketidaksesuaian dengan keinginan masyarakat yang dilayani. Hal ini berbeda dengan pendapat Wilson dan Heyel (1987:101) bahwa *quality of work* (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Artinya dengan ketepatan, kelengkapan, dan kerapian maka secara tidak langsung hal tersebut memberikan kesesuaian terhadap pelayanan yang diharapkan. Ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya, dan kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil pembahasan secara keseluruhan, maka dapat disimpulkan bahwa *quality of work* (kualitas kerja) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Kualitas kerja pegawai ditunjukkan dengan hasil kerja bebas dari kesalahan meskipun hasil kerja tersebut belum memenuhi keinginan masyarakat.

## 2. Pengaruh *Promptness* (ketepatan waktu) Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara

Kepuasan dan kenyamanan atas sebuah layanan publik tentunya tidak mutlak hanya dapat dimiliki oleh segelintir orang saja. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan sudah menjadi dambaan dan harapan atas penantian warga masyarakat sebagai pengguna layanan. Sudah menjadi sebuah keharusan bagi para elit birokrasi dan aparatur pemerintah untuk terus menapaki proses belajar sosial yang mengarah pada kualitas layanan publik sesuai dengan apa yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang dilakukan juga harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, K3 (kedisiplinan, kesopanan, dan, keramahan), dan kenyamanan.

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara akan mengacu pada prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, salah satunya kepastian waktu pelayanan. Hal ini menjadi sangat penting, mengingat kesibukan masyarakat juga harus diperhatikan, sehingga perlu memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan publik di bidang kependudukan.

Waktu pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi penting diperhatikan karena hal tersebut merupakan salah satu dimensi yang membentuk kinerja. Oleh karena itu dalam peningkatan kinerja



pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara, maka perlu meningkatkan kinerja pegawai melalui pemberian pelayanan publik kepada masyarakat melalui ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan nilai  $t$  hitung *promptness* (ketepatan waktu) sebesar 1,963. Hasil tersebut menunjukkan nilai  $t$  hitung (1,963) lebih besar dari  $t$  tabel (1.703) maka dapat disimpulkan bahwa *promptness* (ketepatan waktu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara.

Koefisien regresi *promptness* (ketepatan waktu) ( $X_{1,2}$ ) sebesar 0,409 artinya jika *promptness* (ketepatan waktu) mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,409. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *promptness* (ketepatan waktu) dengan kualitas pelayanan. Hubungan antar variabel cukup kuat (0,40 – 0,599) yang berarti bahwa semakin naik *promptness* (ketepatan waktu) maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah indikator hasil kerja sesuai rencana (68,75%), sedangkan indikator yang rendah adalah sesuai dengan waktu kerja (58,13%). Hasil tersebut memberikan makna bahwa hasil kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara sudah sesuai rencana, namun waktu bekerja pegawai belum sesuai waktu yang ditentukan.

Mencermati hasil tersebut, maka dapat dilihat bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara merencanakan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan, namun di sisi lain terjadi kendala seperti hasil dari rencana tersebut belum sesuai waktu yang ditentukan. Hal ini

mengakibatkan kinerja pegawai dalam hal kesesuaian waktu kerja yang ditentukan belum ditunjukkan, dalam arti belum optimal, sementara dalam pelayanan publik, kinerja pelayanan seperti pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan menjadi salah satu ukuran bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas yang dihasilkan oleh kinerja pegawai.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepastian waktu yang tertuang dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik belum terpenuhi, sehingga dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara yang berkaitan dengan kepastian pelayanan belum dilaksanakan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kependudukan.

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa *promptness* (ketepatan waktu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Hasil analisis deskriptif menunjukkan indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah indikator hasil kerja sesuai rencana, sedangkan indikator yang rendah adalah sesuai dengan waktu kerja.

### **3. Pengaruh *Initiative* (inisiatif) Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara**

Fungsi utama pemerintah adalah upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan kesejahteraan kepada rakyat. Terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut antara lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Sejalan dengan hal tersebut, adanya Otonomi Daerah menuntut pemerintah untuk semakin efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa. Oleh karena itu pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan pelayanannya.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut dilakukan melalui peningkatan kinerja pegawai pemberi layanan, yang dalam hal ini kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Kinerja tersebut juga dapat ditentukan oleh adanya inisiatif dari pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai  $t$  hitung *initiative* (inisiatif) sebesar 2,065. Hasil tersebut menunjukkan nilai  $t$  hitung (2,065) lebih besar dari  $t$  tabel (1.703) maka dapat disimpulkan bahwa *initiative* (inisiatif) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara.

Koefisien regresi *initiative* (inisiatif) ( $X_{1.3}$ ) sebesar 0,535 artinya jika *initiative* (inisiatif) mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,535. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *initiative* (inisiatif) dengan kualitas pelayanan. Hubungan antar variabel cukup kuat (0,40 – 0,599) yang berarti bahwa

semakin naik *initiative* (inisiatif) ( $X_{1.3}$ ) maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah berinisiatif mengambil keputusan (81,88%), sedangkan indikator yang rendah adalah pemimpin berinisiatif memotivasi (71,25%). Hasil tersebut menggambarkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara memiliki inisiatif mengambil keputusan yang terkait dengan pekerjaannya, meskipun pimpinan mereka (pegawai) kurang berinisiatif dalam memotivasi bawahannya untuk bekerja.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara dalam meningkatkan kinerjanya mereka berani melakukan hal-hal yang di luar kewenangannya, seperti berani mengambil keputusan yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan karena kurangnya peran pemimpin dalam memberikan masukan maupun yang berkaitan dengan pekerjaan pelayanan yang dilakukan pegawai. Hal lain juga dapat dilihat bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan kurang berinisiatif dalam memotivasi bawahannya untuk bekerja. Pemimpin yang belum konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kependudukan.

Berdasarkan hasil pembahasan yang dikemukakan, maka disimpulkan bahwa *initiative* (inisiatif) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah berinisiatif mengambil keputusan, sedangkan indikator yang rendah adalah pemimpin berinisiatif memotivasi.

#### 4. Pengaruh *Capability* (kemampuan) Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan (Dwiyanto, 2006:143).

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat juga dihasilkan dari kemampuan pegawai yang menyelenggarakan pelayanan tersebut. Seseorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins (1996:46) bahwa kemampuan (*ability*) adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Hal tersebut menjelaskan bahwa dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai *t* hitung *capability* (kemampuan) sebesar 2,727. Hasil tersebut menunjukkan nilai *t* hitung (2,727) lebih besar dari *t* tabel (1.703) maka dapat disimpulkan bahwa *capability* (kemampuan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Koefisien regresi *capability* (kemampuan) ( $X_4$ ) sebesar 0,490 artinya jika *capability* (kemampuan) ( $X_{1,4}$ ) mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan (*Y*) akan mengalami peningkatan sebesar 0,490. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *capability* (kemampuan) dengan kualitas pelayanan. Hubungan antar variabel cukup kuat (0,40 – 0,599) yang berarti bahwa semakin naik *capability* (kemampuan) maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif mendeskripsikan bahwa indikator yang memperoleh indikator tinggi adalah adanya pengetahuan pada bidang kerja (83,75%), sedangkan indikator yang rendah adalah mengetahui arah kebijakan organisasi (79,38%). Hasil tersebut menjelaskan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara memiliki pengetahuan pada bidang kerjanya, namun secara umum mereka kurang mengetahui arah kebijakan organisasi.

Melihat hasil tersebut, maka dapat dilihat bahwa kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara sangat ditentukan oleh pegawai yang melayani masyarakat memiliki pengetahuan di bidang kerjanya. Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan para pegawai itu sendiri khususnya untuk mengerjakan berbagai tugas sesuai dengan kewajibannya sebagai pemberi pelayanan publik dalam bidang kependudukan. Pengetahuan pegawai akan pelaksanaan tugasnya dengan baik sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Sementara itu, di sisi lain

pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara secara umum mereka kurang mengetahui arah kebijakan organisasi, artinya pegawai melaksanakan tugas pokok dan fungsinya belum sejalan dengan visi misi dinas, sehingga masih terlihat berbagai pelayanan yang kurang sesuai keinginan masyarakat.

Hasil yang didapatkan tersebut dapat memberikan pemahaman bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan pemberi layanan tidak mutlak menjadi keberhasilan pelayanan yang diberikan, melainkan perlu dukungan atas pemahaman terhadap visi dan misi organisasi agar dalam pemberian pelayanan sejalan dengan tujuan yang dicapai yang tertuang dalam visi misi yang dikemukakan sebelumnya.

Berdasarkan hasil pembahasan yang dikemukakan, maka disimpulkan bahwa *capability* (kemampuan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Hasil analisis deskriptif mendeskripsikan bahwa indikator yang memperoleh indikator tinggi adalah adanya pengetahuan pada bidang kerja, sedangkan indikator yang rendah adalah mengetahui arah kebijakan organisasi.

##### **5. Pengaruh *Communication* (komunikasi) Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara**

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Suatu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service*, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut kinerja yang baik dari instansi pemerintah.

Setiap organisasi khususnya organisasi pemerintah sudah tentu memerlukan berbagai informasi, memiliki tujuan, memiliki struktur, memenuhi kebutuhan kinerja, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, serta dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan. Dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu organisasi pemerintah maka perlu adanya komunikasi di antara mereka, baik yang dilakukan secara internal maupun secara eksternal.

Salah satu upaya penting dari proses komunikasi yaitu perlu menciptakan sistem pelayanan yang baik. Dalam komunikasi yang berkaitan dengan bidang pelayanan biasanya dapat dipahami antara lain melalui hubungan antara atasan dengan bawahan, bagaimana melaksanakan pekerjaan yang maksimal, bagaimana sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, bagaimana proses administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan nilai  $t$  hitung *communication* (komunikasi) sebesar 2,872. Hasil tersebut menunjukkan nilai  $t$  hitung (2,872) lebih besar dari  $t$  tabel (1.703) maka dapat disimpulkan bahwa *communication* (komunikasi) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara.

Koefisien regresi *communication* (komunikasi) ( $X_{1,5}$ ) sebesar 0,787 artinya jika *communication* (komunikasi) mengalami

kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,787. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *communication* (komunikasi) dengan kualitas pelayanan. Hubungan antar variabel kuat (0,60 – 0,799) yang berarti bahwa semakin naik *communication* (komunikasi) maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah indikator kelancaran berinteraksi dalam organisasi (82,50%), sedangkan indikator yang rendah adalah pemimpin memberikan kesempatan bawahan mengambil keputusan (75,63%). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara menunjukkan adanya kelancaran interaksi di dalam dinas yang berkaitan dengan pekerjaan, namun di sisi lain pemimpin belum memberikan kesempatan kepada bawahan dalam mengambil keputusan.

Hasil tersebut mendeskripsikan bahwa kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara dalam hal komunikasi sudah dilakukan dengan baik, di mana terjalin komunikasi di antara anggota organisasi yang dalam hal ini dinas yang dilihat dari adanya kelancaran interaksi yang berkaitan dengan pekerjaan. Namun demikian, hal tersebut hanya terlihat pada interaksi dalam menyelesaikan pekerjaan saja, sementara dalam pengambilan keputusan secara umum pegawai belum diberikan kesempatan oleh pimpinannya meskipun permasalahan dalam pekerjaan sangat diketahui oleh pegawai.

Berdasarkan hasil pembahasan yang dikemukakan, maka disimpulkan bahwa *communication* (komunikasi) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator yang memperoleh persentase tinggi adalah

indikator kelancaran berinteraksi dalam organisasi, sedangkan indikator yang rendah adalah pemimpin memberikan kesempatan bawahan mengambil keputusan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa:

- 1) Pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh dimensi *quality of work* (kualitas kerja), *promptness* (ketepatan waktu), *initiative* (inisiatif), *capability* (kemampuan), *communication* (komunikasi) karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel dengan besar pengaruh 87,2% dengan tingkat hubungan antar variabel yang sangat kuat.
- 2) Pengaruh secara parsial kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh *quality of work* (kualitas kerja) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. *Promptness* (ketepatan waktu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. *Initiative* (inisiatif) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. *Capability* (kemampuan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dan *communication* (komunikasi) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel.

### Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Mamuju Utara untuk memperhatikan masalah *promptness* (ketepatan waktu) karena hal tersebut memperoleh hasil yang rendah terutama dalam hal waktu bekerja pegawai belum sesuai dengan waktu yang ditentukan. Selain itu *capability* (kemampuan) juga rendah, terutama memberikan pemahaman yang luas terhadap arah kebijakan organisasi karena hal tersebut masih sangat kurang diketahui oleh pegawai.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Prof. Dr. Sultan, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan kepada Dr. Slamet Riadi, M.Si selaku dosen pembimbing 2 untuk waktu, bimbingan, arahan serta ilmu yang diberikan selama penyusunan tugas akhir hingga penulisan artikel ini.

### DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang* Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Nomor 51 tahun 2012 *tentang* penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I dan II. Jakarta: Prinhalingdo.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R & D) Cetakan Ke Tujuh Belas*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto dan Riduwan. 2009. *Pengantar Statistika (untuk penelitian pendidikan, sosial, ekonomi, komunikasi dan bisnis)*. Lengkap dengan aplikasi SPSS 14. Bandung: Alfabeta.

- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Good Governance, Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Cet. ke-2. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Undang undang Nomor 23 tahun 2006 *tentang* administrasi kependudukan
- Undang-undang No 24 Tahun 2013 *tentang* administrasi kependudukan beserta peraturan pelaksanaannya.
- Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang* Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik