



Peran Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah

The Role of Public Service Quality on Work Effectiveness at the Population and Civil Registration Service Central Tapanuli Regency

Indra Setiawan Hutabarat^{1*}, Felix Simatupang²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Alwashliyah Sibolga Tapanuli Tengah

Corresponding author*: Indrahtb201@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan untuk mengetahui antara variabel X (kualitas pelayanan publik) dengan variabel Y (Efektivitas kerja). Yang menjadi tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah (1) untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah, (2) untuk Mengetahui Efektivitas Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah, dan (3) untuk mengetahui peran Kualitas Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai sig untuk kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja adalah 0.000. Dengan demikian, kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepada efektivitas kerja ($0.000 < 0.005$), yang berarti bahwa hipotesa yang diajukan pada BAB I dapat diterima.

Kata Kunci: Peran; Kualitas; Pelayanan Publik; Efektivitas Kerja.

Abstract

This research was conducted to determine between the variable X (quality of public services) and the variable Y (Effectiveness of work). 2) to determine the effectiveness of Kerja at the Department of Population and Civil Registration of Central Tapanuli Regency, and (3) to determine the role of Public Service Quality on the Effectiveness of Employees at the Department of Population and Civil Registration of Central Tapanuli Regency. From the calculation results it is known that the sig value for service quality on work effectiveness is 0.000. Thus, the quality of service has an effect on work effectiveness ($0.000 < 0.005$), which means that the hypothesis proposed in CHAPTER I can be accepted.

Keyword: *Keywords: Role; Quality; Public service; Work Effectiveness.*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan prima merupakan prestasi kerja yang diharapkan oleh Masyarakat dan Pegawai itu sendiri. Kualitas Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Hardiyansah, (2011) mendefinisikan pelayanan sebagai “aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tapanuli Tengah merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di Propinsi Sumatera Utara. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan Pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan Pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, Pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, Pencatatan perubahan nama, dan Pencatatan perubahan kewarganegaraan. Salah satu pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Tengah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Tapanuli Tengah. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada akhir bulan Maret 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tapanuli Tengah, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Tengah masih kurang memadai sehingga pekerjaan itu terkesan lambat.

Permasalahan kedua terkait dengan aspek *reliability* atau keandalan, yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Tapanuli Tengah dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa DISDUKCAPIL Tapanuli Tengah memiliki *website* resmi. Hal ditunjukkan dengan sedikitnya jumlah pertanyaan masyarakat yang masuk dan terjawab oleh petugas. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas DISDUKCAPIL belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Tapanuli Tengah. Permasalahan ketiga berkaitan dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap), yaitu pegawai Disdukcapil dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Tapanuli Tengah mengingat sarana dan sarana yang masih terbatas membuat nilai pasti tidak dapat terjawab dan kadang bersikap diam dalam menanggapi berbagai pertanyaan dari masyarakat.

Permasalahan keempat terkait dengan aspek *assurance* atau jaminan. Jaminan yang dimaksud meliputi jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Kantor Disdukcapil Tapanuli Tengah kurang menjamin lamanya pemrosesan produk baru maupun yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membuat ataupun membenarkan produk tersebut sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Dari berbagai permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tapanuli Tengah belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang “Peran Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah.”

Gambaran pengawasan yang baik, merupakan kondisi yang dilematis dalam mencapai target suatu organisasi. Sehingga setiap organisasi mengharapkan pengawas yang baik bagi kemajuan organisasi. Dari uraian di atas, maka perlu dibuat suatu perumusan masalah. Perumusan masalah merupakan hal yang penting dilakukan dalam penelitian sehingga dapat terarah dalam membahas masalah yang diteliti.

Adapun perumusan masalah yang dibuat penulis dalam penelitian ini yaitu : “Apakah ada Peran Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah”. Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah. Untuk Mengetahui Efektivitas Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah. Untuk mengetahui peran Kualitas Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/ MENPAN/ 7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain : Pelayanan administratif. yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Batingi Ahmad (2013) antara lain : pembagian kerja yang kurang jelas, adanya hierarki jabatan, adanya pengaturan sistem yang konsisten, prinsip *formalistic impersonality*, penempatan berdasarkan karier, prinsip rasionalitas. dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2012) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Siagian (2007) efektivitas adalah “pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa

kegiatan yang dijalankan”. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya “tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif dengan teknik pengolahan datanya menggunakan analisa pendekatan kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan apa-apa yang saat ini berlaku, didalamnya dapat upaya-upaya mendeskripsikan, mencatat, dan menganalisa dan menginterpretasikan data-data dan fakta-fakta yang ada. Dalam penelitian ini menguraikan peran Variabel X (independen) dalam meningkatkan variabel Y (dependen) sebagai variabel terikat yang ditingkatkan. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah Jl. Ridwan Hutagalung No.88, Pandan. Penelitian ini dilakukan mulai Oktober 2019 sampai dengan selesai.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2015). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah baik yang Pegawai Negri Sipil maupun Tenaga Honor yang berjumlah sebanyak 71 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menentukan sampel, Arikunto (2009) menyatakan untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila sebanyak kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya sehingga merupakan penelitian populasi. Jika subjeknya besar, maka dapat diambil 10 - 50 % atau 20 - 25 % atau lebih.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dengan cara : 1. Pengamatan (Observasi) adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti. 2. Wawancara (Interview) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan interaksi langsung bertatap muka dengan pimpinan dan penghuni rusunawa untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian ini. 3. Pengisian Angket (Kuesioner) adalah metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada pegawai sebagai responden, dengan harapan dapat memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

Dalam memperoleh data yang diperlukan tersebut peneliti menggunakan pengumpulan data adalah sebagai berikut: 1. Data Primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti kemudian diolah serta di analisis untuk menjawab hipotesis. Adapun cara-cara mendapatkan data primer adalah dengan wawancara langsung dengan pihak yang berhubungan dengan penelitian. 2. Data Sekunder data yang diperoleh dari teori yang didapat di bangku perkuliahan serta dari lokasi penelitian sebagai tambahan dalam melengkapi penelitian. Adapun cara-cara mendapatkan data sekunder yaitu Studi

Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Teknik analisa data dilakukan secara analisis data kuantitatif, untuk menguji pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat digunakan rumus statistika korelasi : 1. Uji Validitas dan Realibilitas Data. Menurut Husaini Usman dan Purnomo (2008) penelitian yang menggunakan metode kauntitatif, kualitas pengumpulan datanya sangat ditentukan oleh kualitas instrumen atau alat pengumpulan data yang digunakan. Instrument itu disebut berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan pemakaiannya apabila sudah terbukti validitas dan reliabilitasnya. Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebutkan bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrument (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel (Agus Eko Sujianto, 2009).

Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran (Agus Eko Sujianto, 2009). Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1.

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat dipergunakan rumus korelasi product momen oleh Karl Person (Sugiyono, 2015). $r_{xy} =$

$$\frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan : r_{xy} = koefisien korelasi product moment, x = variabel bebas, y = variabel terikat, xy = perkalian antara variabel x dan y , n = jumlah responden. Untuk mengetahui adanya peranan yang tinggi, sedang, atau rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi) digunakan penafsiran atau interpretasi angka sebagai berikut : Uji Regresi Linier digunakan untuk memprediksi seberapa besar keefektifan variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) dengan menggunakan rumus regresi linear, (Sugiyono, 2005 : 237) sebagai berikut :

$$Y = a + bx, \text{ dimana : } a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum y) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Uji Hipotesa, Signifikan (t Test) digunakan untuk mengetahui seberapa besar peran pengawasan terhadap patuh bayar bagi penghuni rusunawa dengan menggunakan uji t, (Sugiyono, 2015) dengan rumus sebagai berikut $t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Keterangan : r = korelasi product moment, n = Jumlah sampel, t = test signifikan. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka terdapat peranan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji Determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya persentase kualitas pelayanan publik terhadap efektivitas kerja bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tapanuli Tengah adalah dengan rumus determinasi, (Sugiyono, 2015:218) sebagai berikut : $D = r_{xy}^2 \cdot 100\%$ Untuk melihat kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi berganda (R^2). Jika (R^2) semakin besar mendekati 1 (satu) maka peran variabel bebas terhadap variabel terikat

semakin kuat. Sebaliknya, jika (R^2) semakin besar mendekati 0 (nol) maka peran variabel bebas terhadap variabel terikat semakin rendah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin disini merupakan faktor genetis yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kinerja. Pada umumnya kepuasan kerja maupun kinerja laki-laki dengan perempuan tidak selalu sama atau bahkan cenderung berbeda dalam objek pekerjaan tertentu karena berbagai alasan.

Tabel 4.2. Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki Laki	33	56,34 %
2	Perempuan	38	43,66 %
Jumlah		71	100,00 %

Sumber : Data Hasil Penelitian, Data Diolah. 2019

Komposisi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Komposisi responden menurut tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.3 Komposisi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SLTA	50	70,42 %
2	Diploma	2	02,82 %
3	Sarjana	19	26,76 %
Jumlah		71	100,00 %

Sumber : Data Hasil Penelitian, Data Diolah. 2019

Komposisi Responden Menurut Tingkat Usia

Usia seseorang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, tidak hanya itu saja, usia juga akan sangat memberikan dampak pada produktivitas kerja, kinerja, pemahaman terhadap aturan hingga kepuasan terhadap kompensasi yang ditawarkan. Pada umumnya, semakin tinggi usia seseorang maka tingkat kepuasan kerja akan perlahan menunjukkan penurunan, tetapi hal ini biasanya juga diimbangi dengan pengalaman kerja yang dimiliki akan semakin meningkat.

Tabel 4.4 Komposisi Responden Menurut Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah	Persentase
1	< 25 Tahun	4	05,63 %
2	26 s.d 30 Tahun	15	21,12 %

3	31 s.d 35 Tahun	25	35,21 %
4	36 s.d 40 Tahun	17	23,94 %
5	> 40 Tahun	10	14,10 %
Jumlah		71	100,00 %

Sumber : Data Hasil Penelitian, Data Diolah. 2019

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Dalam penelitian ini diukur melalui 5 indikator yang meliputi *Tangibel* (Berwujud Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil pengolahan atas tanggapan responden yang disampaikan melalui kuisioner pada Tabel 4.4.

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (Variabel X)

No Res	Item Soal										Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	38
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
7	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	43
8	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
9	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	42
10	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46
11	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
14	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	42
15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
16	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	44
18	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
19	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	38
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
23	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	41
24	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	42
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
27	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	43

28	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
29	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	42
30	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46
31	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
32	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
33	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
34	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	42
35	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
36	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	44
38	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
39	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	38
42	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
43	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	41
44	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	42
45	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
46	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
47	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	43
48	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
49	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	42
50	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46
51	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
52	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
53	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
54	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	42
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
56	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	44
58	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
59	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	38
62	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
63	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	41
64	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	42
65	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
66	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
67	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	43
68	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
69	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	42
70	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46

71 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 45

Sumber : Data Hasil Penelitian, Data Diolah. 2019

Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Indikator	Item Soal	SS		S		KS		TS		STS		Ket
		F	Skor	F	Skor	f	Skor	F	Skor	F	Skor	
Tangibel	1	22	110	45	180	4	12	0	0	0	0	
	2	21	105	39	156	11	33	0	0	0	0	
Reliabilit y	3	41	205	19	76	11	33	0	0	0	0	
	4	46	230	21	84	4	12	0	0	0	0	
Responsiv eness	5	45	225	18	72	8	24	0	0	0	0	
	6	40	200	31	124	0	0	0	0	0	0	
Assuranc e	7	30	150	38	152	3	9	0	0	0	0	
	8	21	105	50	200	0	0	0	0	0	0	
Emphaty	9	21	105	46	184	4	12	0	0	0	0	
	10	17	85	46	184	8	24	0	0	0	0	
Jumlah		304	1520	353	1412	53	159	0	0	0	0	

Sumber : Data Hasil Penelitian, Data Diolah. 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden atas variabel Kualitas pelayanan paling tinggi pada item Setuju yang mencapai 304 jawaban (Skor 1520), mencapai 42,82% dibanding jumlah jawaban keseluruhan yang berjumlah 710 jawaban. Disusul item jawaban Sangat Setuju yang mencapai 353 jawaban dengan skor 1412 point atau mencapai 49,72% dari keseluruhan jawaban. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, mayoritas responden yang merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah setuju jika kualitas pelayanan pada dinas ini sudah masuk dalam kategori baik.

Tabel 4.7 Distribusi Frequency Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
38	8	11.3	11.3	11.3
40	3	4.2	4.2	15.5
41	4	5.6	5.6	21.1
Valid 42	14	19.7	19.7	40.8
43	8	11.3	11.3	52.1
44	3	4.2	4.2	56.3
45	8	11.3	11.3	67.6

46	14	19.7	19.7	87.3
47	3	4.2	4.2	91.5
48	3	4.2	4.2	95.8
50	3	4.2	4.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Sumber : Data Hasil Penelitian, Data Diolah. 2019

Variabel Efektifitas Kerja (Y) dalam penelitian ini diukur melalui 3 indikator yang meliputi Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja, dan Pemanfaatan Waktu. Hasil pengolahan atas tanggapan responden yang disampaikan melalui kuisioner pada Tabel 4.7 :

Variabel Efektifitas Kerja (Y)

Variabel Efektifitas Kerja (Y) dalam penelitian ini diukur melalui 3 indikator yang meliputi Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja, dan Pemanfaatan Waktu. Hasil pengolahan atas tanggapan responden yang disampaikan melalui kuisioner pada Tabel 4.7 :

Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Efektivitas Kerja (Variabel Y)

No Res	Item Soal										Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	42
6	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	44
7	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
16	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
17	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
18	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
22	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
23	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
24	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47

25	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	42
26	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	44
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
28	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46
29	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
36	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
37	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
38	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
42	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
43	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
44	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
45	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	42
46	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	44
47	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46
49	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
52	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
56	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
57	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
58	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
59	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
62	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
63	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
64	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
65	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	42
66	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	44
67	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48

68	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46
69	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	45
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	47

Sumber : Data Hasil Penelitian, Data Diolah. 2019

Tabel 4.9. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Efektivitas Kerja

Indikator	Item Soal	SS		S		KS		TS		STS		Ket
		F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	
Kuantitas Kerja	1	48	240	23	92	0	0	0	0	0	0	
	2	52	260	19	76	0	0	0	0	0	0	
	3	52	260	19	76	0	0	0	0	0	0	
Kualitas Kerja	4	55	275	16	64	0	0	0	0	0	0	
	5	59	295	12	48	0	0	0	0	0	0	
	6	64	320	3	12	4	3	0	0	0	0	
Pemanfaatan Waktu	7	61	305	10	40	0	0	0	0	0	0	
	8	44	220	27	108	0	0	0	0	0	0	
	9	30	150	41	164	0	0	0	0	0	0	
	10	22	110	41	164	8	6	0	0	0	0	
Jumlah		487	2435	211	844	12	36	0	0	0	0	

Sumber : Data Hasil Penelitian, Data Diolah. 2019

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, perolehan distribusi jawaban tertinggi berada pada item Sangat Setuju yang mencapai angka 487 jawaban, dengan skor 2435 atau mencapai 68,59% dari seluruh jumlah item jawaban yang tersedia. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa mayoritas responden yang merupakan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah sangat setuju jika efektivitas kerja pada berjalan sangat baik.

Tabel 4.10. Validasi Item Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan

Efektivitas Kerja				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	42	4	5.6	5.6
	44	11	15.5	21.1
	45	7	9.9	31.0
	46	11	15.5	46.5
	47	14	19.7	66.2
	48	14	19.7	85.9
	50	10	14.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0

Sumber : Data Hasil Penelitian, Data Diolah. 2019

Analisa Data Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas merupakan alat ukur untuk melihat atau mengetahui apakah kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden sebenarnya. Data hasil kuisioner yang diolah dengan menggunakan IBM Windows SPSS v.20 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11. Validasi Item Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item Soal	Corrected Item Total Correlation	r Kritis	Validasi	Keterangan
1	<i>Tangibel 1</i>	0.505	0.300	Valid	
2	<i>Tangibel 2</i>	0.774	0.300	Valid	
3	<i>Reliability 1</i>	0.716	0.300	Valid	
4	<i>Reliability 2</i>	0.436	0.300	Valid	
5	<i>Responsiveness 1</i>	0.628	0.300	Valid	
6	<i>Responsiveness 2</i>	0.570	0.300	Valid	
7	<i>Assurance 1</i>	0.402	0.300	Valid	
8	<i>Assurance 2</i>	0.491	0.300	Valid	
9	<i>Emphaty 1</i>	0.379	0.300	Valid	
10	<i>Emphaty 2</i>	0.335	0.300	Valid	

Sumber : Data Hasil Penelitian, SPSS v.20, Data diolah, 2019

Dari hasil perhitungan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai pearson korelasi seluruh item pertanyaan atas kualitas pelayananpada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah seluruhnya lebih besar atau sama dengan nilai r Kritis0.300, dengan demikian item kuisioner untuk variabel kualitas pelayanan dinyatakan validdan memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel dalam penelitian. Untuk item soal pada variabel Y (Efektivitas Kerja) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12. Validasi Item Pertanyaan Variabel Efektivitas Kerja

No	Item Soal	Corrected Item Total Correlation	r Kritis	Validasi	Keterangan
1	Kuantitas Kerja 1	0.421	0.300	Valid	
2	Kuantitas Kerja 2	0.474	0.300	Valid	
3	Kuantitas Kerja 3	0.593	0.300	Valid	
4	Kualitas Kerja 1	0.446	0.300	Valid	
5	Kualitas Kerja 2	0.320	0.300	Valid	

6	Kualitas Kerja 3	0.330	0.300	Valid	
7	Pemanfaatan Waktu 1	0.306	0.300	Valid	
8	Pemanfaatan Waktu 2	0.385	0.300	Valid	
9	Pemanfaatan Waktu 3	0.378	0.300	Valid	
10	Pemanfaatan Waktu 4	0.602	0.300	Valid	

Sumber : Data Hasil Penelitian, SPSS v.20, Data diolah, 2019

Dari hasil perhitungan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai pearson korelasi seluruh item pertanyaan atas efektivitas kerjapada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah seluruhnya lebih besar atau sama dengan nilai r Kritis 0.300, dengan demikian item kuisioner untuk variabel efektivitas kerja dinyatakan valid dan memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel dalam penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Data hasil kuisioner yang diolah dengan menggunakan IBM Windows SPSS v.20 pada tabel 4.12 :

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel

Cronbach's Alpha	N of Items
0.641	3

Sumber : Data Hasil Penelitian, SPSS v.20, Data diolah, 2019

Hasil perhitungan tabel 4.12 menyatakan bahwa cronbach's alpha sebesar 0.641 ($0.678 > 0,600$). Dengan demikian dapat diartikan bahwa pernyataan-pernyataan dalam kuisioner apabila ditanyakan berapa kali kepada responden akan menghasilkan hasil ukur yang sama.

c. Koefisien Korelasi Product Moment

Perhitungan koefisien korelasi product moment digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat dipergunakan rumus korelasi product momen, digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat, dalam hal ini, sejauhmana kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap efektivitas kerja. Dengan menggunakan program SPSS v.20 didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 4.14 Uji Korelasi

		Pelayanan	Efektivitas
Pelayanan	Pearson	1	.488
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		

	N	20	20
Efektivitas	Pearson Correlation	.488	1
	Sig. (2-tailed)	.120	
	N	20	20

Sumber : Data Hasil Penelitian, SPSS v.20, Data diolah, 2019

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa, nilai pearson correlation antara kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja sebesar 0,488 atau dalam posisi korelasi sedang, berada pada nilai korelasi 0,400 – 0,599 (Sugiyono, 2012).

d. Uji Linieritas

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai, persamaan matematis analisis regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = a + bX + \epsilon$

Data hasil kuissioner yang diolah dengan menggunakan IBM Windows SPSS v.20 pada Tabel 4.14 :

Tabel 4.15. Regresi Antar Variabel

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	38.293	3.368		11.370	.000
Pelayanan	.193	.077	.288	2.499	.015

a. Dependent Variable: Efektivitas

Sumber : Data Hasil Penelitian, SPSS v.20, Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil olahan data pada Tabel 4.14, maka persamaan regresi dapat diuraikan sebagai berikut : $Y = 38.293 + 0.193X$. Dari hasil persamaan regresi maka dapat dijelaskan bahwa nilai a = 38.293, yang dapat diartikan bahwa tanpa adanya peningkatan kualitas pelayanan publik maka besarnya efektivitas kerja adalah 38.293. Sedangkan b = 0.193 yang menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja, dengan kata lain bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka efektivitas kerja dapat lebih ditingkatkan.

e. Uji Hipotesa

Uji Signifikan (t Test)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel. Data hasil kuissioner yang diolah dengan menggunakan IBM Windows SPSS v.20 pada Tabel 4.15 :

Tabel 4.16 Uji t Statistik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	38.293	3.368		11.370	.000
Pelayanan	.193	.077	.288	2.499	.015

a. Dependent Variable: Efektivitas

Sumber : Data Hasil Penelitian, SPSS v.20, Data diolah, 2019

Dari hasil perhitungan pada Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai sig untuk kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja adalah 0.000. Dengan demikian, kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepada efektivitas kerja ($0.000 < 0.005$), nilai t hitung 2.499 lebih besar dari nilai t tabel ($2.499 > 1.667$) yang berarti bahwa hipotesa yang diajukan pada BAB I dapat diterima.

1) Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel penjelas yaitu kualitas pelayanan (X) dalam menerangkan variasi variabel dependen yaitu efektivitas kerja. Seberapa besar tingkat persentase kemampuan variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Tabel 4.17 Perhitungan R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.288 ^a	.229	.080	2.01355

Sumber : Data Hasil Penelitian, SPSS v.20, Data diolah, 2019

Sesuai dengan pada Tabel 4.16 diatas bahwa nilai $R^2 = 0.229$ yang dapat diartikan bahwa variabilitas efektivitas kerja dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu sebesar 22.90% (0.229×100). Sedangkan sisanya yaitu sebesar 77.10% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil olahan data yang diperoleh, persamaan regresi dapat adalah $Y = 38.293 + 0.193X$. Dari hasil persamaan regresi maka dapat dijelaskan bahwa nilai a = 38.293, yang dapat diartikan bahwa tanpa adanya peningkatan kualitas pelayanan publik maka besarnya efektivitas kerja adalah 38.293. Sedangkan b = 0.193 yang menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja, dengan kata lain bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka efektivitas kerja dapat lebih

ditingkatkan.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai sig untuk kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja adalah 0.000. Dengan demikian, kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepada efektivitas kerja ($0.000 < 0.005$), nilai t hitung 2.499 lebih besar dari nilai t tabel ($2.499 > 1.667$) yang berarti bahwa hipotesa yang diajukan pada BAB I dapat diterima. $R^2 = 0.229$ yang dapat diartikan bahwa variabilitas efektivitas kerja dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu sebesar 22.90% (0.229×100). Sedangkan sisanya yaitu sebesar 77.10% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, beberapa hal yang dapat disarankan adalah sebagai berikut :

Dari hasil kuisioner yang sebelumnya sudah disajikan dapat diketahui bahwa jawaban responden atas variabel Kualitas pelayanan memiliki hasil yang memuaskan, jawaban paling tinggi pada item Setuju dengan 304 jawaban (Skor 1520), mencapai 42,82% dibanding jumlah jawaban keseluruhan. Akan tetapi, dari keseluruhan jawaban ini, tercatat ada 53 jawaban yang kurang setuju, jawaban ini setara dengan 07,46% dari angka keseluruhan yang mungkin dikumpulkan. Walaupun dalam posisi yang kecil, akan tetapi harus tetap menjadi perhatian manajemen, apalagi untuk lembaga yang bersentuhan langsung dengan kepentingan publik yang memiliki peluang perubahan secara terus menerus dan tanpa batas. Manajemen harus memberikan waktu dan peluang yang cukup untuk terus melakukan pembenahan dari sisi kualitas pelayanan, karena angka 07,46% jika dibiarkan dapat mengakibatkan hal hal yang kurang positif, sehingga penting untuk terus melakukan upaya minimalisir.

Dari hasil jawaban responden untuk variabel efektivitas kerja dapat dijelaskan bahwa, perolehan distribusi jawaban tertinggi berada pada item Sangat Setuju yang mencapai angka 487 jawaban, dengan skor 2435 atau mencapai 68,59% dari seluruh jumlah item jawaban yang tersedia. Kemudian, untuk angka Setuju juga cukup maksimal, dimana ada 211 jawaban atau mencapai angka 29,72% dari keseluruhan jawaban, hanya ada 12 jawaban atau 01,69% saja yang memberikan jawaban kurang setuju, angka yang seharusnya tidak akan memberikan pengaruh apapun kepada kegiatan keseluruhan. Akan tetapi, perolehan belum dapat dikatakan sempurna, karena masih ada angka 01,69% yang memberikan suara kurang setuju, sebagai lembaga yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan publik setiap harinya, sebagai lembaga yang setiap saat mengalami pergantian kunjungan, maka sekecil apapun hal yang dapat dianggap mengurangi harus tetap menjadi perhatian. Karena jika tidak diantisipasi dapat memberikan efek yang kurang baik dikemudian hari, karena hal hal semacam itu dapat dengan mudah berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Usman Husaini & Purnomo. 2008. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Agus Eko Sujianto. 2009. Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0. Jakarta: Prestasi Pustaka

- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sinambela, L. P. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2017. Fungsi-Fungsi Manajerial. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handaningrat, Soewarno. 2007. Studi Administrasi Dan Manajemen, Jakarta: Gunung Agung.
- Manullang, M. 2010. Manajemen. Yogyakarta: UGM Press.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta.
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto dan Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Bumi Aksara
- Siagian, Sondang. 2007. Fungsi- Fungsi Manajerial Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Khairuddin Tampubolon, Fider Lumbanbatu (2020), Analisis Penggunaan Knalpot Berbahan Komposit Untuk Mengurangi Tingkat Kebisingan Pada Motor Suzuki Satria, *Jmemme: Journal Of Mechanical Engineering, Manufactures, Materials And Energy*, 4(2), 174-182.
From: <http://www.ojs.uma.ac.id/index.php/jmemme/article/view/4065>
- Elazhari, 2019. *Policy In the development of social development in society: Study of implementation of regional regulation number 4 of 2008 concerning handling of homeless and beggar in the ...*
- Muhammad Rajali, Elazhari, Khairuddin Tampubolon, (2021). Pencocokan Kurva Dengan Metode Kuadrat Terkecil dan Metode Gauss. *AFoSJ-LAS: Journal All Field of Science J-LAS*, 1(1), 14-22.
From: <https://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFOSJ-LAS/article/view/9>
- Khairruddin Tampubolon, & Koto, F. R. (2019). Analisis Perbandingan Efisiensi Kerja Mesin Bensin Pada Mobil Tahun 2000 Sampai Tahun 2005 Dan Mobil Tahun 2018 Serta Pengaruh Terhadap Konsumsi Bahan Bakar Dan Cara Perawatannya Sebagai Rekomendasi Bagi Konsumen. *Jmemme: Journal Of Mechanical Engineering, Manufactures, Materials And Energy*, 3(2), 76-83.
From <Http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Jmemme/Article/View/2773>
- Wispi Elbar, Khairuddin Tampubolon, (2020), Pengaruh Campuran Silikon Pada Aluminium Terhadap Kekerasan Dan Tingkat Keausannya, *Jmemme: Journal Of Mechanical Engineering, Manufactures, Materials And Energy*, 4(2), 183-196.
From: <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jmemme/article/view/4070>
- Surya Irawan, Khairuddin Tampubolon (2021); Pengaruh Unsur Fe dan Penambahan Grain Refiner Al-5TiB Terhadap Morfologi Fasa Intermetalik dan Sifat Mekanis Pada Paduan Zamak 3, *Jurnal: Journal Of Mechanical Engineering Manufactures Materials And Energy*, V.5, No.2 (hal:96-114),
URL: <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jmemme/article/view/4629>
- Elazhari, 2021. Pengaruh Motivasi Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di SMP Negeri 2 Tanjung Balai, *AFoSJ-LAS: Journal All Field of Science J-LAS*, 1(1), 44-53.
From: <https://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFOSJ-LAS/article/view/7>

Khairuddin Tampubolon, Elazhari, dkk (2021); Penyuluhan Tentang Mengenal Mesin Pompa Air dan Cara Perawatannya di Serikat Tolong Menolong Nurul Iman (STMNI) Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas; J-LAS (Journal Liaison Academia and Society);V.1,No.2;(1-8).