

# **Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

*(Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara)*

**Raffles Hendrik  
Femmy Tulusan  
Sonny P. I. Rompas**

**ABSTRACT :** *This research was carried out over an alleged that while the quality of public services in the Department of population and civil registration Kabupooten of North Halmahera they are still low. Thus, this research aims to find out and analyze the compensation pengaru to the quality of public service in the Department of population and civil registration North Halmahera Regency.*

*The methods used in this research is descriptive method quantitative approach. The data and information gathered using a questionnaire which was distributed to 33 respondents, engineering wawawancara and obsrvasi directly to the Office of civil registration and Residency North Halmahera Regency. After the data is collected and then analyzed using descriptive analysis techniques, namely portraying the reality of the match is.*

*Research results indicate that the variable compensation is set at "medium" category as well as the variable quality of public services in the Department of population and civil registration North halmahera Regency also has been in the category of "high". Compensation berpengaruh a positive and highly significant to the quality of public services, as well as the two related variables in kontributuf. When compensation is increased it will be followed by improvement of the quality of public services.*

*Thus, it can be concluded that the proposed research hypotheses have been tested empirically keberlakuannya at once can justify the underlying theories. To optimize the setup required public service HR management apparatus that leads to reform the bureaucratic apparatus, particularly the human resources in the service of the population and civil registration North Halmahera Regency.*

**Keywords:** *compensation, quality of public services.*

## **PENDAHULUAN**

Perubahan paradigma pemerintahan dari sentralistik menjadi desentralistik kebutuhan sekaligus tuntutan guna mewujudkan arah demokratisasi yang dicita-citakan bersama seluruh rakyat Indonesia. Meskipun wujud pemerintahan desentralisasi, dapat dikatakan masih relative baru dan masih banyak hal yang harus ditata, baik kebijakan makro, mikro dan pada tataran kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian serta fungsi-fungsi lainnya, namun tuntutan perubahan harus disikapi untuk diupayakan perbaikannya secara terus menerus.

Dengan banyak aspek yang harus ditata, namun tentunya tidak melupakan fungsi-fungsi pelayanan, sehingga masyarakat sebagai subyek pelayanan tetap harus dikedepankan untuk mendorong terwujudnya

masyarakat dinamis guna dapat tmemacu potensi-potensi yang dimiliki dalam rangka membangun daerah dan lingkungannya, dan di lain pihak aparatur pemerintah harus mampu dan termotivasi untuk melaksanakan perubahan-perubahan menuju kesasaran yang diinginkan yaitu pemerintahan yang dicirikan *good governance* yang ukuran pentingnya ialah *public survice* (pelayanan publik).

Khusus Negara berkembang, peran pemerintah dalam pelayanan public masih cenderung dominan mengingat hanya pemerintahlah yang memiliki sarana dan prasarana serta sumber daya yang dapat dimanfaatkan untuk pelayanan kebutuhan publik. Ini dikarenakan sector swasta yang diharapkan menjadi mitra di Negara berkembang umumnya masih lemah, sehingga swastanisasi dalam pelayanan

publik kemungkinan penerapannya terbatas terutama dalam lingkungan negara-negara maju.

Pembangunan aparatur diarahkan untuk meningkatkan kualitas aparatur Negara dengan memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, disiplin, keahlian dan kewibawaan, sehingga dapat meningkatkan pengabdian dan pengayoman kepada masyarakat sesuai tuntutan masyarakat. Sejalan dengan itu, perlu diupayakan penataan kewenangan yang rasional di antara jajaran dan perangkat aparatur Negara, sehingga terlaksana penyelenggaraan administrasi negara yang bersih, berwibawa, professional, efisien dan efektif.

Fredericson (1994) menyatakan bahwa administrasi negara yang konvensional dan klasik mencari jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan seperti : (1). Bagaimana kita dapat menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan lebih baik dengan sumber-sumber daya yang tersedia (efisiensi). (2). Pengeluaran uang yang lebih sedikit (ekonomis). (3). administrasi negara baru menambahkan yaitu adakan pelayanan ini meningkatkan keadilan sosial.

Tampak bahwa fungsi pelayanan publik adalah fungsi yang inheren dengan administrasi negara atau birokrasi pemerintahan sejak dari era klasik hingga era kontemporer. Dalam kaitan ini Pemerintah Republik Indonesia melalui keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 81 Tahun 1993 (Anonimous, 1993) telah mengeluarkan pokok-pokok pedoman tata laksana pelayanan umum atau pelayanan untuk masyarakat. Adapun hakekat pelayanan umum menurut keputusan menteri tersebut, yakni :

- 1). Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintahan di bidang pelayanan umum (sebagai konsekwensi dan fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat).

- 2). Mendorong uapaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Lebih lanjut sebagaimana diketahui, bahwa seluruh tugas dan fungsi pemerintahan dan pembangunan telah dibagi habis, dimana secara operasional dilaksanakan oleh masing-masing departemen/lembaga pemerintah non departemen dan pemerintah daerah. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengambil kebijakan peningkatan pelayanan umum di berbagai bidang pada hakekatnya merupakan kewenangan dari masing-masing pimpinan instansi. Agar tercipta kesamaan persepsi dalam mengupayakan penyederhanaan/peningkatan pelayanan umum diseluruh jajaran aparatur pemerintah, perlu adanya pola dan sistem yang seragam untuk digunakan sebagai acuan dasar dalam menjabarkan kebijakan pengaturan peningkatan pelayanan umum, baik tingkat pusat maupun tingkat daerah.

Sebagaimana disebutkan, bahwa fungsi pelayanan telah tersebar secara rinci dalam setiap lembaga pemerintahan, baik pusat maupun daerah sesuai bidang-bidang atau sektor yang hendak dilayani. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unsur-unsur instansi pemerintah, kadar pelayanannya beraneka ragam atau berbeda, karena di satu pihak ada instansi yang memberikan pelayanan publik secara optimal, di pihak lain masih ada instansi-instansi pemerintah yang kadar pelayanannya mengecewakan masyarakat.

Beragam kadar pelayanan publik ini tampak jelas, baik tingkat pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten dan kota. Hal ini wajar terjadi, karena adanya perbedaan karakteristik di tiap daerah, terutama pada level kabupaten dan kota. Adanya perbedaan kadar pelayanan aparatur pemerintah daerah juga tidak terlepas dari fenomena yang serupa antara

lain seperti masalah kompensasi kerja aparatur dan masalah kompensasi organisasi terhadap aparatur secara keseluruhan, sehingga terjadilah kesimpangsiuran aparatur dalam melayani masyarakat.

Fenomena ini juga tampak atau didapati dalam birokrasi Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara. Sekalipun instansi-instansi pemerintah kabupaten telah berusaha memberikan pelayanan publik yang sebaik mungkin, akan tetapi masih banyak keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan publik oleh instansi-instansi yang berwenang. Dalam kaitan ini sesuai dengan pengamatan awal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, telah memberikan pelayanan kepada publik yang wajar dan baik, namun masih ada ungkapan-ungkapan ketidakpuasan masyarakat terhadap instansi ini.

Berdasarkan pengamatan awal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yaitu untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian.**

Desaian yang dipergunakan adalah riset deskriptif yang tujuannya menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data diperoleh berdasarkan rumusan masalah. Metode deskriptif kuantitatif dipergunakan untuk penelusuran fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuan untuk memperoleh gambaran yang sistematis. Desaian penelitian diperlukan untuk menentukan metode yang akan digunakan dalam penelitian yang meliputi metode pengumpulan data, analisis dan pengujian hipotesis, metode tersebut untuk menjawab masalah yang berkaitan dengan kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

### **B. Variabel Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu satu variabel bebas dan satu variabel tergantung seperti diuraikan sebagai berikut :

1. Kompensasi yang diberi symbol X
2. Kualitas pelayanan publik yang diberi simbol Y.

### **C. Definisi Operasional dan Indikator Pengukuran Variabel**

Definisi operasional dari variabel-variabel yang diteliti dan indikator-indikator yang diukur sebagai berikut :

1. Kompensasi sebagai variabel bebas (X) ialah semua imbalan kepada aparatur atau karyawan dalam bentuk financial maupun non financial atas pengabdian kepada organisasi/instansi dimana yang bersangkutan bertugas atau bekerja dalam kurun waktu tertentu.

Variabel ini diukur dengan indikator :

- a. Imbalan dalam bentuk gaji atau upah.
- b. Tunjangan dan insentif
- c. Perjalan Dinas.
- d. Uang lembur.
- e. Penghargaan.
- f. Promosi.

2. Kualitas Pelayanan public sebagai variabel tergantung (Y) ialah penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi/birokrasi pelayanan Publik yang dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik diamati dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara, No. 25 Tahun 2004, sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kecepatan pelayanan
- g. Keadilan mendapatkan pelayanan
- h. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
- i. Kewajaran biaya pelayanan
- j. Kepastian biaya pelayanan
- k. Kepastian jadwal pelayanan
- l. Kenyamanan lingkungan

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sudjana (2002 : 6) sebagai totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Kesimpulannya bahwa populasi merupakan keseluruhan obyek atau sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian, dan dapat memberikan informasi yang berguna bagi masalah penelitian. Adapun anggota populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, yang berjumlah sekitar 33 orang.

Apabila sampel benar-benar mewakili populasinya, maka apapun yang diketahui tentang sampel merupakan pengetahuan tentang populasinya juga. Hal ini sejalan dengan pendapat Soepeno (2002 : 82) bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang masih terwarnai oleh sifat dan karakteristik

populasinya untuk dikenai penelitian ini. Mengingat besar populasi dibawah 100, maka besar populasi yang hanya 33 orang ditetapkan secara purposive menjadi sample penelitian. Dengan demikian, penelitian ini disebut sebagai penelitian populatif.

#### E. Tehnik Pengumpulan data

Tehnik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah melalui kuesioner yang diperoleh dari responden yang di bagi secara acak untuk karyawan/aparatur, lembaga /instansi pemerintah, swasta dan masyarakat serta dilengkapi dengan observasi, pedoman wawancara atau *interview guide*.

Kuesioner di susun dalam bentuk skalaliker dengan 5 *option* (pilihan) jawaban untuk pernyataan yang sifatnya positif, sikap terhadap jawaban adalah ;sangat setuju = 5, setuju = 4, tidak ada pendapat atau ragu-ragu = 3, tidak setuju = 2 dan sangat tidak setuju = 1. Pemberian skor untuk pernyataan yang sifatnya negative dilaksanakan sebaiknya.

#### F. Teknik Analisa Data

Untuk pengujian hipotesis digunakan teknik analisis data sebagai berikut :

1. Regresi Linear Sederhana

$$\hat{Y} = a + bX$$

..... (Sudjana, 1996 : 7)

Dimana :

$\hat{Y}$  : Nilai Y duga atau Y prediksi yang dicari

a : Kontanta a (nilai Y, jika X = 0), diperoleh melalui rumus :

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

b : nilai koefisien regresi, dengan rumus :

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

X = Harga Variabel independen yang belum diketahui

## 2. Korelasi Product Moment Pearson

Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui kuatnya keeratan hubungan (derajat korelasi) yang terjadi antara variabel-variabel bebas ( $X_1 - X_2$ ) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Untuk memperoleh besarnya koefisien korelasi tersebut, digunakan rumus *korelasi product moment* dari Pearson, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{\sum X^2 - (\sum X)^2/n\} \{\sum Y^2 - (\sum Y)^2/n\}}}$$

Keterangan

$r_{yx}$  = korelasi variabel X dan Y

X = jumlah skor variabel bebas (X)

Y = jumlah skor variabel terikat

XY = jumlah skor variabel X dan Y

n = jumlah responden

$X^2$  = jumlah kuadrat skor variabel X

$Y^2$  = jumlah kuadrat skor variabel Y

Nilai koefisien korelasi terletak antara  $-1 \leq r_{xy} \leq 1$ . Nilai  $r_{xy}$  yang bertanda positif menunjukkan korelasi X dan Y positif. Sebaliknya nilai  $r_{xy}$  yang bertanda negatif menunjukkan korelasi X dan Y negatif. Sedangkan untuk  $r_{xy}$  yang bernilai 0, menunjukkan tidak adanya korelasi antara X dan Y. Korelasi dikatakan positif bila kenaikan/penurunan nilai variabel bebas (X) akan menyebabkan kenaikan/penurunan variabel terikat (Y). Sebaliknya korelasi dikatakan negatif, bila kenaikan/penurunan nilai variabel bebas (X) akan menyebabkan penurunan/kenaikan pada nilai variabel terikat (Y).

Kemudian untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan antar variabel yang diteliti,

dilihat melalui pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi. Pedoman tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,000 sampai dengan 0,199	Sangat Rendah
2.	0,200 sampai dengan 0,399	Rendah
3.	0,400 sampai dengan 0,599	Sedang
4.	0,600 sampai dengan 0,799	Kuat
5.	0,800 sampai dengan 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (1992)

Selanjutnya, bila ternyata ada hubungan antara variabel X dan Y, maka perlu dilakukan test atau uji signifikansi untuk mengetahui apakah hubungan yang terjadi antara kedua variabel tersebut benar-benar nyata (*signifikan*) atau terjadi karena faktor kebetulan (*by chance*).

Untuk mengetahui test atau uji signifikansi, digunakan rumus uji student atau uji-t (Sudjana 1996:), sebagai berikut :

$$t_h = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$t_h$  = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = besar sampel

Hasil perhitungan test signifikan ini, kemudian dikonsultasikan dengan nilai t tabel

distribusi student t, dengan *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan (dk): n-2, tingkat signifikansi untuk test dua sisi (*two tailed test*),  $\alpha = 0,01$  (tingkat kepercayaan 99%), dengan ketentuan :

- $H_a : t_{hitung} > t_{tabel}$  :  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, atau ada hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y.
- $H_o : t_{hitung} < t_{tabel}$  :  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, atau ada hubungan yang tidak signifikan antara variabel X dan Y.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat diperoleh dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$r^2 = (r)^2$$

Keterangan

$r^2$  = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

Dengan demikian, nilai koefisien determinasi diperoleh dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi (r) yang diperoleh dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Pearson.

Semua teknik analisis menggunakan aplikasi komputer dengan program *SPSS versi 20 for windows*.

## PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dideskripsikan hasil-hasil wawancara, kemudian dibahas secara bersamaan dengan deskripsi data tersebut. Untuk maksud tersebut, penulis mendeskripsikan secara berturut-turut sebagai berikut :

### A. Variabel Kompensasi.

Berdasarkan jawaban responden atas variabel kompensasi (X), setelah ditabulasi dan dianalisis diperoleh rentang skor teoretik antara 10 – 50, dan rentang skor empirik antara 31 –

45, dengan skor rata-rata ( $M = 38,67$ ), simpangan baku ( $SD = 3,323$ ), median ( $Me = 40$ ), dan modus ( $Mo = 40$ ).

### B. Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan jawaban responden atas variabel kualitas pelayanan publik (Y), setelah ditabulasi dan dianalisis diperoleh rentang skor teoretik antara 12 – 60, dan rentang skor empirik antara 42 – 55, dengan skor rata-rata ( $M = 49,21$ ), simpangan baku ( $SD = 3,895$ ), median ( $Me = 49$ ), dan modus ( $Mo = 49$ ).

Untuk mengukur pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara dilihat dari variable tersebut, dan/dengan menggunakan analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, sekaligus mengidentifikasi pola hubungan fungsional (*pattern of relation*) antara variabel Y atas variabel bebas (X), yaitu menganalisis apakah perubahan-perubahan nilai pada variabel Y dapat diprediksikan oleh perubahan-perubahan nilai pada variabel X. Jika perubahan-perubahan nilai Y dapat diprediksikan oleh perubahan-perubahan nilai X, berarti ada hubungan fungsional antara variabel X dengan variabel Y, dengan notasi matematis  $Y = f(X)$ .

Mengingat penelitian ini melibatkan satu variabel bebas (*predictor variables*) dan satu variabel terikat Y (*respons variable*), maka model yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana (*simple linier regression*). Adapun aplikasi metode analisis regresi sederhana (regresi parsial) terhadap data penelitian ini, secara lengkap disajikan pada lampiran 2 tesis ini, sedangkan ringkasan hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

(Coefficients<sup>a</sup>)

Mo del	Unstandar ized Coefficients		Standar dized Coeffici ents	t	Si g.
	B	St d. Err or	Beta		
1 ( C o n s t a n t) K o m p e n s a s i	13.391	5.0 06		2. 67 5	.0 1 2
	.926	.12 9	.790	7. 18 2	.0 0 0

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana tentang pengaruh Kompensasi (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten halmahera Utara, diperoleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 13,391 + 0,926X$ . Untuk mengetahui arti persamaan regresi tersebut, agar dapat digunakan untuk menarik kesimpulan tentang pengaruh variabel bebas (kompensasi) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik), maka dilakukan uji keberartian koefisien regresi melalui uji statistik 't' atau t-uji.

Berdasarkan hasil uji keberartian koefisien regresi-b, di mana, harga  $t_{hitung}$  jauh lebih besar dari harga  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 1% atau  $7,182 > 2,617$ . Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa "Kompensasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara", secara meyakinkan dapat diterima keberlakuannya pada taraf signifikansi 1%, sekaligus menunjukkan bahwa hubungan fungsional variabel Kompensasi dengan kualitas pelayanan publik berpola linier positif sebagaimana ditunjukkan melalui persamaan regresi diatas. Artinya bahwa ketika terjadi perubahan (naik atau turun) pada variabel kompensasi (X), maka akan terjadi pula perubahan (naik atau turun) pada variabel pelayanan publik (Y) dengan nisbah sebesar 1 : 0,926.

Secara kuantitatif, persamaan regresi tersebut diatas mengandung makna bahwa apabila X dalam posisi 0 (nol), maka nilai Y adalah 13,391. Setiap pertambahan nilai X sebesar satu satuan per unit, maka nilai Y akan bertambah sebesar 0,926 satuan per unit atau satu kali lipat. Dengan demikian arah kecenderungan garis regresi antara variabel bebas (kompensasi) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan publik) adalah positif dan berpola linier.

Adapun kuatnya keterkaitan dan besarnya pengaruh dapat dilihat dari hasil analisis korelasi product moment, dimana harga koefisien korelasi (r) diperoleh sebesar 0.790 dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) diperoleh sebesar 0.625. Hal ini bermakna bahwa kuatnya keterkaitan diantara variabel kompensasi (X) dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y) diperoleh sebesar 79.0 %, sementara daya penentu atau pengaruh variabel X terhadap variabel Y diperoleh sebesar 62.5 %.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya bahwa hipotesis yang menyatakan "Kompensasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara". telah teruji keberlakuannya secara meyakinkan pada taraf signifikansi 1 % dengan koefisien determinasi sebesar 0,625 atau 62,5%. Hal ini menunjukkan bahwa secara empiris, faktor kompensasi memberikan kontribusi sebesar  $\pm 62.5$  % terhadap kualitas pelayanan publik, sementara sisanya sebesar  $\pm 37.5$  % dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini dapat dipahami karena kompensasi yang memadai akan memacu aparat/pegawai untuk lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Demikian pula kompensasi yang memadai, maka aparat/pegawai akan memberikan pelayanan dengan tanpa mengharapkan atau meminta pungutan-pungutan diluar aturan serta berupaya untuk melakukannya dengan efisien dan efektif.

Pelayanan publik dewasa ini ditandai dengan persoalan lambannya penyelesaian suatu urusan serta biaya yang tinggi. Kedua persoalan tersebut sangat berkaitan dengan rendahnya kompensasi atau penghasilan pegawai yang merupakan gambaran tingkat kesejahteraan pegawai itu sendiri. Kompensasi yang minim atau kurang memadai akan menjadi pemicu bagi maraknya pungutan-pungutan liar yang tidak dapat dipertanggung jawabkan. Disamping itu, bila masyarakat tidak merespon permintaan dana diluar aturan tersebut, maka diperlukan waktu yang lama untuk penyelesaian urusan/kebutuhannya. Kondisi ini cukup menggambarkan bagaimana kompensasi memberikan pengaruh yang besar bagi kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini berimplikasi penting bahwa pimpinan organisasi pemerintahan daerah, khususnya pada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Halmahera Utara

perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperbaiki sistem penggajian melalui pemberian insentif kerja atau kompensasi yang memadai bagi pegawai yang berprestasi sehingga mampu memacu peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini secara teoritis, sejalan dengan pendapat beberapa ahli, di antaranya : Menurut Handoko (1994) suatu cara meningkatkan prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja karyawan adalah dengan memberikan kompensasi. Pentingnya kompensasi sebagai salah satu indikator kepuasan dalam bekerja sulit ditaksir, karena pandangan-pandangan karyawan mengenai uang atau imbalan langsung nampaknya sangat subyektif dan barangkali merupakan sesuatu yang khas dalam industri (Fraser,1992). Tetapi pada dasarnya adanya dugaan bahwa adanya ketidakadilan dalam memberikan upah maupun gaji merupakan sumber ketidakpuasan karyawan terhadap kompensasi yang pada akhirnya bisa menimbulkan perselisihan dan semangat kerja yang rendah dari karyawan itu sendiri (Strauss dan Sayles, 1990). Kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karya mereka di antara karyawan itu sendiri, keluarga dan masyarakat. Kemudian program kompensasi juga penting bagi perusahaan, karena hal itu mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumberdaya manusia atau dengan kata lain agar karyawan mempunyai loyalitas dan komitmen yang tinggi pada perusahaan (Handoko,1994).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Bahwa sehubungan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab. IV, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil identifikasi variabel menunjukkan bahwa variabel

kompensasi berada pada pada kategori “sedang”, sementara variabel Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten halmahera utara telah berada pada kategori “tingg”.

2. Kompensasi berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, serta kedua variabel berhubungan secara kontributif. Apabila kompensasi ditingkatkan maka akan diikuti peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji kebenarannya secara empiris sekaligus dapat menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya.

#### **B. Saran**

Mengacu pada hasil-hasil temuan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Mengingat belum optimalnya pemberian kompensasi kepada para pegawai, maka disarankan agar pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan pemberian tunjangan kinerja daerah atau perbaikan penghasilan PNS yang berprestasi.
2. Mengingat dominannya pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik, maka untuk mengoptimalkan pelayanan publik diperlukan penataan manajemen SDM aparatur yang mengarah pada upaya reformasi birokrasi bidang SDM aparatur, khususnya di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten halmahera Utara.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Anonimous, 1993, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pokok-Pokok Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum Atau Pelayanan Untuk Masyarakat.

-----., 1997, *Manajemen*, BPFE-UGM Yogyakarta.

Moenir, HAS, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sudjana, 1996, *Teknik Analisa Regresi dan Korelasi bagi para Peneliti*, Tarsito, Bandung.

Trenggono. P.B, 1997, *Kebijakan Pelayanan Masyarakat*, Makala lokakarya Bimbingan Teknis Pengembangan Strategi Pelayanan Umum bagi Aparatur, LAN Jakarta.