

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA ORGANISASI (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara)

**Lucky Kawahe
Femmy M. G. Tulusan
Burhanuddin Kiyai**

ABSTRACT: This study originated from the results of the pre-survey which found that the performance of the organization in the Department of Population and Civil Registration Minahasa sicipai Tenggara yet optimal. This is presumably related to the quality of public services is still relatively low. Thus, this study aims to determine and quantify the effect of Organizational Performance against Public Service in the Department of Population and Civil Registration Southeast Minahasa Regency. Descriptive and quantitative approach applied to problem solving. Samples drawn by purposive sampling of respondents as many as 36 employees / service personnel, then spread Questionnaire (a questionnaire) and the results are analyzed by applying the techniques of regression and correlation analysis product moment.

The research results presented as follows:

The result of identification of variables showed that in general, both the variable quality of public services as well as organizational performance variables Department of Population and Civil Registration Southeast Minahasa Regency are in the category of 'high'. However, there are two dimensions of quality of public services have not achieved optimal, the empathy dimension and the dimension of direct evidence. This is due to the relative weakness of supervision conducted leadership.

The quality of public services and very significant positive effect on organizational performance. Both variables have a linear patterned functional relationship and are contributive. If the improved quality of public services, it will boost the performance of the organization, particularly in the Department of Population and Civil Registration Southeast Minahasa Regency.

Thus, it can be concluded that the proposed research hypotheses have been tested empirically enforceability as well as to justify the theory underlying terori. It is recommended that local governments streamline supervision attached, as well as training programs to improve the quality of public services and organizational performance.

Keywords: Quality of public services, the performance of the organization

PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja terhadap suatu organisasi publik merupakan suatu isu pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan in-efisiensi (Dwiyanto, 1999). Lebih lanjut Dwiyanto (1999) menjelaskan bahwa citra organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Karenanya tidaklah mengherankan kalau organisasi swasta seringkali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berbicara masalah kinerja organisasi publik, terlebih setelah diberlakukannya UU. No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dan UU. No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah adalah untuk pemberdayaan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas daerah secara aktif, meningkatkan peran dan fungsi DPRD.

Format kebijakan otonomi daerah yang ada pada saat ini menandai awal dari suatu perubahan fundamental dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan di negeri ini. Kalau pada pemerintahan orde baru,

pembangunan menjadi misi terpenting pemerintah (*developmen talism*) dan pemerintah yang pada masa itu menjadikan dirinya sebagai pusat kendali proses pembangunan itu (sentralisasi di tingkat nasional), kini harus mereposisi diri sebagai pelayan dan pemberdaya masyarakat dan harus menyebarkan aktivitasnya ke berbagai pusat (*plusentris*) di tingkat lokal. Dengan kata lain arus baru kehidupan politik kita sekarang adalah realitas pergeseran kekuasaan dari pusat (*sentral*) menuju lokus-lokus daerah (*desentral*) dan berbasis pada kekuatan masyarakat sendiri (*society*).

Dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah tersebut, perubahan paradigma sekaligus juga ikut melepaskan makna hegemoni paham teknokrasi yang masih terus dirasakan dewasa ini. Sebuah pemerintahan yang membuat konsep otonomi daerah sulit melepaskan orientasi pembangunannya, dan kepercayaannya kepada peran negara sebagai mesin pembangunan tersebut (pembangunan oleh negara). Dengan satu tawaran paradigma baru, maka otonomi daerah tidak semata-mata sebagai kesiapan kepastian aparatur daerah, atau menyangkut kesuburan ekonomi pemerintah semata (misalnya: tercermin dalam PAD), tetapi juga soal akses keterlibatan masyarakat, fasilitas perkembangan ekonomi swasta (tercermin dalam PDRB), penegakan asas *good governance*, (partisipasi, transparansi dan akuntabilitas) dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan lain sebagainya.

Suatu organisasi seperti Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, termasuk birokrasi pemerintahan didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai dan rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*humanbeing*) yang bertindak

sebagai aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Analisis terhadap kinerja organisasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja organisasi publik dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja organisasi sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukurannya hendaknya dapat dimaksudkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja organisasi merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan.

Dalam hubungan ini, terdapat banyak faktor yang turut mempengaruhi kinerja organisasi, diantaranya adalah sejauhmana organisasi tersebut menjalankan fungsi pelayanan kepada publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik dapat dipastikan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, khususnya organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara sebagai lokasi penelitian ini.

Hasil amatan sementara (pra-survei) dilapangan, masih ditemukan adanya beberapa permasalahan, diantaranya kurang baiknya pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sering dikeluhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang lambat, serta kepengurusan yang sangat berbelit-belit sehingga membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Minahasa Tenggara.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Mengacu pada karakteristik masalah, tujuan dan hipotesis penelitian maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Metode dan pendekatan ini digunakan dengan pertimbangan bahwa di satu sisi, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini cukup aktual dan faktual serta bermaksud untuk menguji hubungan atau pengaruh antar variabel penelitian.

B. Variabel dan Definisi Operasional

Penelitian ini dibatasi pada dua variabel, masing-masing: Kualitas Pelayanan Publik sebagai variabel bebas (*independent variable*), dan kinerja organisasi sebagai variabel tak bebas (*dependent variable*).

Adapun definisi konsep dan indikator masing-masing variabel dapat dikemukakan sbagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik sebagai variabel bebas (X) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi tuntutan pelanggan. Bila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Jadi, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan atau tuntutan pelanggan.
2. Kinerja organisasi sebagai variabel terikat atau tergantung (Y) adalah suatu tingkat prestasi yang dicapai organisasi pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara dalam melaksanakan tugas dan fungsi dinas sebagai pelaksana teknik

daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua karakteristik terkait obyek/subyek penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2009: 90) yang mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh penlitu untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, tercatat jumlah pegawai yang ada sebanyak 36 orang.

Adapun besar sampel ditetapkan secara purposive sebanyak 36 orang pegawai. Dengan demikian, penelitian ini adalah penelitian populatif, di mana keseluruhan populasi dijadikan sebagai sampel responden untuk unsur pegawai, sementara untuk unsur masyarakat pengguna layanan ditetapkan pula secara purposive sebanyak 36 orang pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket. Angket ini digunakan untuk menjaring data utama atau data primer yaitu data yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian. Angket tersebut disusun berdasarkan skala Likert yang konstruksi butir itemnya terdiri dari lima opsi (pilihan jawaban), yang masing-masing opsi diberikan skor 5,4,3,2,1 untuk opsi a, b, c, d, dan e.

E. Teknik Analisis Data

Mengacu pada perumusan masalah dan keperluan pengujian hipotesis penelitian, maka

teknik analisa data yang sesuai untuk digunakan terdiri dari:

1. Untuk mengidentifikasi masing-masing variabel digunakan analisis prosentase yang dideskripsikan dalam tabel distribusi frekuensi.
2. Untuk menguji keeratan hubungan (derajat korelasi) digunakan teknik analisis korelasi *product moment*, dengan mengikuti langkah-langkah berikut ini :
 - a. Menghitung nilai koefisien korelasi dengan mengoperasikan rumus r-pearson yang dimodifikasi oleh Sudjana (1983) :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$
 - b. Melakukan uji signifikansi (uji hipotesis) dengan cara mengkonsultasikan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} pada taraf uji 1 % dengan derajat kebebasan $(dk) = n$.
3. Apabila hasil uji ternyata signifikan, menurut Sugiyono (2009) perlu dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana guna mengetahui bentuk pola hubungan fungsional antara kedua variabel, dengan menyelesaikan persamaan regresi linear sederhana $\hat{Y} = a + bX$ (Sudjana, 2002: 312), menempuh prosedur analisis sebagai berikut:
 - a. Menghitung koefisien konstanta a dan koefisien regresi b melalui penyelesaian rumus :

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

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$
 - b. Menguji keberartian koefisien regresi (uji independent) dan uji linearitas regresi dengan menggunakan analisis of variance (ANOVA).
4. Untuk mengetahui besarnya kontribusi atau besarnya pengaruh Dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik (X) terhadap kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa

Tenggara (Y) digunakan analisis determinasi dengan cara mengkwadratkan nilai koefisien korelasi, yaitu $(r)^2$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Variabel Penelitian

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu penulis mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik sebagai variabel bebas (X) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi tuntutan pelanggan. Bila layanan yang diterima/dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Jadi, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan/tuntutan pelanggan. Variabel ini diamati dari lima dimensi, yaitu dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi keyakinan, dimensi empati dan dimensi bukti langsung atau berwujud.

Setiap dimensi dijabarkan ke dalam 4 (empat) indikator kemudian dirumuskan ke dalam daftar pertanyaan atau kuesioner dan didistribusikan kepada 36 responden pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

Daftar pertanyaan dirancang berdasarkan skala likert di mana setiap pertanyaan disediakan 5 (lima) opsi jawaban untuk dipilih responden. Dengan demikian, skor untuk masing-masing opsi adalah skor 5 untuk opsi a, skor 4 untuk opsi b, skor 3 untuk opsi c, skor 2 untuk opsi d, dan skor 1 untuk opsi e. Skor tertinggi untuk satu dimensi adalah $5 \times 4 = 20$ dan skor terendah adalah $1 \times 4 = 4$. Dengan

demikian, interval skor antara 4 s/d 20 untuk satu dimensi.

2. Variabel Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi sebagai variabel terikat atau tergantung (Y) adalah suatu tingkat prestasi yang dicapai organisasi pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara dalam melaksanakan tugas dan fungsi dinas sebagai pelaksana teknik daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- a. Responsivitas, datanya diperoleh melalui :
 - 1) Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat,
 - 2) Menyusun agenda dan prioritas pelayanan;
 - 3) Mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat
- b. Responsibilitas, datanya diperoleh melalui :
 - 1) Pelaksanaan kegiatan organisasi Dinas sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar;
 - 2) Kegiatan Dinas sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit
- c. Akuntabilitas publik,
 - 1) Program/kegiatan Dinas mempresentasikan harapan dan keinginan wakli rakyat
 - 2) Program/kegiatan Dinas mencerminkan keingin, kebutuhan dan aspirasi masyarakat

Dengan mengacu pada indikator-indikator tersebut di atas, selanjutnya dijabarkan kedalam daftar pertanyaan (kuesioner) sebanyak 7 (tujuh) butir pertanyaan, di mana setiap butir pertanyaan disediakan 5 (lima) opsi jawaban untuk dipilih responden. Masing-masing opsi

diberi skor 5 untuk opsi a; skor 4 untuk opsi b; skor 3 untuk opsi c; skor 2 untuk opsi d; dan skor 1 untuk opsi e. Dengan demikian, skor tertinggi untuk individu responden adalah $7 \times 5 = 35$, dan skor terendah adalah $7 \times 1 = 7$, sehingga interval skor bervariasi antara 7 s/d 35.

B. Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linear 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 $Y = f(X)$ atau Y sama dengan fungsi 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 skripsi ini, sedangkan ringkasan hasil analisis data dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
			Beta		

(Constant)	-3.453	3.779		-	.36
1				14	7
Kualitas Pelayanan Publik	.414	.047	.833	8.	.00
				79	0
				6	0

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

Mengacu pada hasil analisis regresi linear sederhana tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kinerja Organisasi (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = -3.453 + 0.414X$. Untuk mengetahui arti persamaan regresi tersebut, agar dapat digunakan untuk menarik kesimpulan tentang pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel terikat (kinerja organisasi), 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 $8,796 > 2,750$. Selain itu, hasil pengujian model regresi dengan menggunakan statistik F (uji Anova) diperoleh hasil sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9
ANOVA Untuk Uji Signifikasi Model Regresi

$$\hat{Y} = -3.453 + 0.414X$$

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	490.983	1	490.983	77.368	.000 ^b

Residual	215.767	34	6.346		
Total	706.750	35			

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

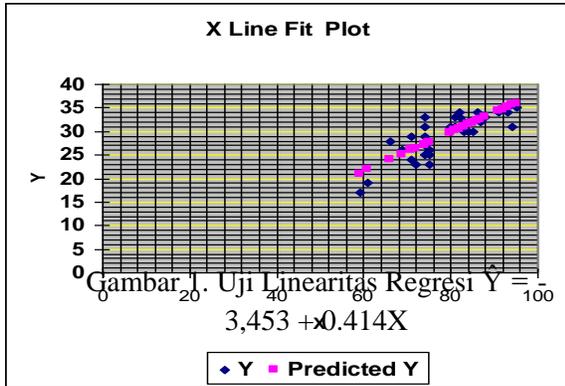
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

Setelah dilakukan uji model regresi (lihat Tabel 9) diperoleh harga $F_{hitung} = 77.368$ jauh lebih besar dari harga $F_{tabel} = 7,44$ pada taraf uji 1% ($\alpha : 0.01$ dengan dk pembilang 1 dan penyebut 34; sementara nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.000 lebih kecil dari pada nilai alfa, yaitu $\alpha : 0.01$; dan uji keberartian koefisien regresi didapat harga t_{hitung} jauh lebih besar dari harga t_{tabel} ($8.796 > 2,750$), pada taraf signifikansi 1%.

Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara", secara meyakinkan dapat diterima keberlakuannya pada taraf signifikansi 1%, sekaligus menunjukkan bahwa hubungan fungsional variabel kualitas pelayanan publik dengan kinerja organisasi berpola linear positif sebagaimana ditunjukkan melalui persamaan regresi diatas. Artinya bahwa ketika terjadi perubahan (naik atau turun) pada variabel kualitas pelayanan publik (X), maka akan terjadi pula perubahan (naik atau turun) pada variabel kinerja organisasi (Y) dengan nisbah sebesar 1: 0,414.

Secara kuantitatif, persamaan regresi tersebut diatas mengandung makna bahwa apabila X dalam posisi 0 (nol), maka nilai Y adalah -3,453. Setiap penambahan nilai X sebesar satu satuan per unit, maka nilai Y akan bertambah sebesar 0,414 satuan per unit atau naik hamper setengah kali lipat. Dengan demikian arah kecenderungan garis regresi antara variabel bebas (kualitas pelayanan publik) dengan variabel terikat

(kinerja organisasi) adalah positif dan berpola linier. Hal ini dapat diamati melalui gambar 1.



Persamaan regresi sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1, menunjukkan bahwa antara variabel X (kualitas pelayanan publik) dengan variabel Y (kinerja organisasi) mempunyai hubungan fungsional yang berpola linear positif. Hal ini dapat diamati melalui distribusi data variabel Y pengamatan yang mengikuti garis lurus (linear) secara diagonal dari kiri bawah ke arah kanan atas. Dengan demikian, hasil analisis ini memberi makna bahwa jika terjadi peningkatan terhadap variabel X, maka akan terjadi peningkatan pula pada variabel Y. Dengan kata lain, bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan publik, maka akan semakin tinggi pula kinerja organisasi, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara. Demikian sebaliknya, apabila terjadi penurunan pada kualitas pelayanan publik, maka semakin rendah/menurun pula pada kinerja organisasi itu sendiri.

Adapun kuatnya keterkaitan dan besarnya pengaruh dapat dilihat dari hasil analisis korelasi *product moment* atau *r-pearson*, dimana harga koefisien korelasi (r) diperoleh sebesar 0.833 dan koefisien determinasi (r^2) diperoleh sebesar = 0.695 dan nilai koefisien adjusted r square sebesar 0.686.

Hal ini bermakna bahwa kuatnya keterkaitan antara variabel kualitas pelayanan publik (X) dengan variabel kinerja organisasi (Y) diperoleh sebesar 83.3 %, sementara daya penentu atau pengaruh variabel X terhadap variabel Y diperoleh sebesar 68.6 %, dan sisanya sebesar 31.4 % ditentukan atau disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Hasil analisis data pada bagian sebelumnya menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan "Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara". telah teruji keberlakunya secara meyakinkan pada taraf signifikansi 1 % dengan koefisien determinasi sebesar 0.686 atau 68,6%. Hal ini menunjukkan bahwa secara empiris, faktor kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi sebesar $\pm 68.6 \%$ terhadap kinerja organisasi, sementara sisanya sebesar $\pm 31.4 \%$ dipengaruhi oleh faktor lain.

Persamaan regresi yang diperoleh menjelaskan lebih lanjut tentang adanya fakta empirik bahwa antara kualitas pelayanan publik memiliki karakteristik perkembangan yang linear atau sejajar dengan peningkatan kinerja organisasi, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara. Hal ini bermakna bahwa. Hasil penelitian ini dapat dipahami karena pelayanan publik yang berkualitas, disatu sisi akan meningkatkan kinerja organisasi, dan disisi yang lain, akan menjadikan organisasi mendapat kepercayaan dari masyarakat sebagai organisasi pelayanan publik yang kredibel. Dengan adanya kepercayaan dari masyarakat pengguna layanan, dapat memacu aparat/pegawai untuk lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan suatu pekerjaan mereka sehingga dapat mendorong

peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Apabila diamati dari setiap dimensi kualitas pelayanan publik, maka secara empiris, capaian dimensi empati dan berwujud (bukti langsung) lebih rendah dari capaian ke tiga dimensi lainnya. Capaian rata-rata dimensi Empati hanya sebesar 69,4 % berada pada kategori “tinggi”, namun berada dibawah rata-rata capaian dimensi “bukti langsung”, yakni sebesar 72,2 %. Belum optimalnya kedua dimensi kualitas pelayanan publik tersebut dapat diamati dari perhatian dan pelayanan yang belum tulus kepada masyarakat penerima layanan, rendahnya kemampuan berkomunikasi, belum sepenuhnya memahami kebutuhan konsumen atau masyarakat penerima layanan dan masih adanya perlakuan distriminatif petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Sedangkan, belum optimalnya pencapaian dimensi berwujud atau bukti langsung dapat diamati melalui beberapa indikasi, antara lain masih ada pungutan diluar ketentuan yang berlaku, belum mantapnya pelayanan yang diterima konsumen/masyarakat pengguna layanan, harga pembayaran masih belum sesuai ketentuan; dan kualitas pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa belum optimalnya pencapaian pelaksanaan dimensi empati dan bukti langsung (berwujud) disebabkan oleh relatif lemahnya fungsi pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan, terutama pengawasan langsung.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Mengacu pada hasil-hasil analisis data yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, sekaligus telah melakukan pengujian hipotesis penelitian, maka akan dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil identifikasi variabel menunjukkan bahwa secara umum, baik variabel kualitas pelayanan publik maupun variabel kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara berada pada kategori “tinggi”. Namun demikian masih ada dua dimensi kualitas pelayanan publik belum dicapai secara optimal, yakni dimensi empati dan dimensi bukti langsung. Hal ini disebabkan oleh relatif lemahnya pengawasan yang dilakukan pimpinan.
2. Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja organisasi. Kedua variabel mempunyai hubungan fungsional yang berpola linear dan bersifat kontributif. Apabila pelayanan publik ditingkatkan kualitasnya, maka akan mendorong peningkatan kinerja organisasi, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

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

B. Saran-saran

Berdasarkan beberapa temuan dalam penelitian ini, maka perlu memberikan beberapa saran sebagai solusi pemecahan masalah, sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari sisi dimensi empati dan bukti langsung (berwujud), maka disarankan agar pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara melaksanakan program pembinaan/pelatihan bagi pegawai/petugas pelayanan, sekaligus

menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja organisasi.

2. Untuk meningkatkan kinerja organisasi, maka disarankan agar pemerintah daerah, khususnya Pimpinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara mengintensifkan pengawasan terhadap proses pelayanan publik agar meminimalisir perilaku menyimpang dari pegawai atau petugas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernadin, John dan J. Russell, 1998, *Human Resources Management An Experiential Approach*, Mc. Graw, Singapore.
- Dwiyanto, Agus, 1999, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- , 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM, Yogyakarta.
- Etzioni, Amitai, 1969. *Organisasi-Organisasi Modern*, terjemahan Suryatim, UI Press, Jakarta.
- Gomes, Faustino Candoso, (1999), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hidayat dan Sucherly, 1986, *Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah dan Pegawai Negeri, Kasus Indonesia*, Prisma Nomor 12, Pelayanan Publik Sampa di Mana, LP3ES, Jakarta.
- Jackson, J.H, Morgan, CP, dan Paolillo, J, 1978. *Organization Theory, A Macro Perspective for management*, Prentice-Hall, U.S.A.
- Jones, Gareth R, 1991, *Organizational Theory: Text and Cases Addition* Wesley Publishing Company, A & M University, Texas.
- Keban, T. Yeremias, 1995, *Kinerja Organisasi Publik*, Bahan seminar sehari dalam rangka purna tugas Drs. Sedyono, Fisipol- UGM, Yogyakarta.
- , 1995, "Indikator Kinerja Pemerintah Daerah: Pendekatan Manajemen dan Kebijakan," Seminar sehari Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapan, 20 Mei 1995, Fisipol UGM, Yogyakarta
- Keybernan, 1998, *Jurnal Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan, Nomor 1*, Program Magister Ilmu-Ilmu Sosial BKU Ilmu Pemerintahan, Kerjasama IIP-Unpad
- Kotler, Philip, 1994, "Marketing Management", Analysis, Planning, Implementation and Control, Prentice Hall International edition, Eighth Edition.
- Mardiasmo, 2001. *Peningkatan Pendapatan Asli Daerah, Makalah Seminar Otonomi Daerah, oleh Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI)*, Batam.
- Pamudji, S., 1994,"Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Widyapraja No.19 Tahun III, IIP, Jakarta.
- Sjahrir, 1986,"Pelayanan dan Jasa-Jasa Publik: Telaah Ekonomi serta Implikasi Sosial Politik: Prisma Nomor 12, Pelayanan Publik Sampa di Mana? LP3ES, Jakarta.

- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 1993, *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*, fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- , 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Steers, Richard. M, 1985, *Efektifitas Organisasi* (diterjemahkan oleh Dra. Magdalena Jamin) dari Judul Asli: *Organizational Effectiveness, A Behavioral View*, Kerjasama LP2M dan Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, PT.Golden teravon Press,