

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA.

**FRAMI J. W. WOWOR
ARIE J. RORONG
RULLY MAMBO**

The purpose of this study is to find out how much influence the performance of employees on service quality with quantitative research using instruments, validity, and reliability tests, while data analysis using simple regression analysis techniques. From the problems that occur due to research on the performance of employees in the Minahasa regency regional government, especially at the Minahasa District Population and Civil Disability Office, it seems that they are still less effective and efficient. This can be seen from the performance of each employee that is still not maximal in completing the functions and tasks that have been determined by the local government agencies. This has an impact on the lack of employee performance.

This certainly impacts on the quality of services provided to people who have government administrative affairs at the Minahasa District Civil Registry Service office this phenomenon is evidenced by the various highlights of employee performance in providing services as described above.

From the observations carried out by the author at the office of the Minahasa District Civil Registry Service, it shows that employee performance is felt to be very far from the expectations of the people who are dealing with the office, causing unrest and unfavorable public opinion. The lack of facilities and infrastructure is another problem possessed by the Minahas Regency Civil Registry office and the lack of officers who oversee employee performance results has made this agency seem to work as well as possible without the process of accountability in accordance with the principles of centralization and decentralization.

Keywords: Employee Performance, Service Quality

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan besar dalam kesuksesan organisasi. Banyak organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing mereka membuat sasaran, inovasi, dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia salah satu unsur vital bagi suatu organisasi.

Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan peraturan administrasi pemerintahan atau suatu mekanisme, sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat dengan demikian sumber daya manusia yang dimiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi institusi tersebut. Aparat instansi pemerintah dan kualitas sumber daya manusia sangat berperan dalam kemajuan tersebut, selain itu aparat pemerintahan dan instansi

sumber daya manusia sebagai penopang atau pendorong peningkatan kualitas institusi menjadi lebih baik.

Pada dasarnya pembangunan nasional termasuk pembangunan daerah maupun sektoral harus menjadi faktor penduduk sebagai fokus pembangunan, untuk itu penyediaan data kependudukan yang akurat dalam perencanaan pembangunan nasional dapat dilihat dari tingkat regulasi dan pelayanan publik yang diselenggarakan. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah untuk membangun dan mengembangkan sistem administrasi kependudukan. Kebijakan pemerintah tersebut sebagai refleksi atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang kemudian telah diubah menjadi undang undang Nomor 24 Tahun 2013 beserta peraturan pelaksanaannya. Peningkatan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dengan kegiatan mendistribusikan semua formulir/blako

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

Berdasarkan penelitian tentang kinerja pegawai yang ada di lingkungan pemerintahan daerah Kabupaten Minahasa khususnya pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa terkesan masih kurang efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari kinerja yang dimiliki setiap pegawai masih kurang maksimal dalam penyelesaian fungsi dan tugas yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah daerah tersebut. Hal ini berdampak dari minimnya kinerja pegawai.

Ini tentunya berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang mempunyai urusan administrasi pemerintahan pada kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa fenomena ini dibuktikan dengan adanya berbagai sorotan mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan seperti yang telah diuraikan di atas.

Dari hasil observasi dilakukan penulis pada kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa, menunjukkan bahwa kinerja pegawai dirasakan masih sangat jauh dari harapan masyarakat yang berurusan pada kantor tersebut, sehingga menimbulkan keresahan dan opini publik yang kurang baik. Kurangnya sarana dan prasarana merupakan masalah lain yang dimiliki oleh kantor dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahaserta kurangnya aparat yang mengawasi hasil kinerja pegawai telah menjadikan instansi ini terkesan bekerja semampunya tanpa adanya proses pertanggung jawabnya sesuai asas sentralisasi dan desentralisasi.

Berdasarkan latar belakang identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yakni: Apakah ada pengaruh kinerja pegawai terhadap Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa?

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja merupakan bagian bagian fundamental dari sebuah instansi dalam rangka mendukung pencapaian sasaran dan tujuan institusi itu sendiri. Selanjutnya kinerja menjadi organ dalam sebuah instirtusi yang mengorganisir pelaksanaan dan penyelesaian segala hal yang sifatnya administratif.

Verthivai (2006) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi yang dihasilkan oleh karyawan yang sesuai dengan peranannya pada sebuah institusi. Menurut Sedarmayanti (2005) menyatakan definisi kata "*to appraise*" (menilai) adalah "menetapkan harga untuk" atau "menilai suatu benda". Jika menggunakan istilah "penilaian kinerja". Berarti kita terlibat dalam proses menentukan nilai karyawan dalam perusahaan, dengan maksud meningkatnya.

Kualitas Pelayanan

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap "kualitas" yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Istilah "kualitas" ini, menurut Tjiptono (1996) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan ; 2) kecocokan untuk pemakaian ; 3) perbaikan berkelanjutan ; 4) bebas dari kerusakan/cacat ; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat ; 6) melakukan segala sesuatu secara benar ; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kotler (Tjiptono, 1996) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya maka yang menjadi objek penelitian ini adalah kinerja dan kualitas pelayanan yang pada kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa 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/ pengaruh antar variabel.

Penelitian ini dibatasi pada dua variabel, masing-masing; kinerja pegawai sebagai variabel bebas (*independent variabel*) dan kualitas pelayanan sebagai variabel tak bebas (*dependent variabel*).

Variabel kinerja pegawai (X) keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawai (*job performace*), untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan instansi yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai mengacu pada prestasi seseorang yang diukur berdasarkan standar dan kriteria yang ditetapkan oleh instansi. Kinerja pegawai adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu. (Fuad Mas 'ud 2004). Variabel kualitas pelayanan (Y) merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pengguna jasa dan berakhir pada persepsi pengguna jasa, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau yang memberikan pelayanan dalam memenuhi

harapan pengguna jasa secara konsisten. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Kotler 2010)

Mengacu pada perumusan masalah dan keperluan pengujian hipotesis penelitian, maka teknik analisa data yang sesuai untuk digunakan terdiri dari:

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

RXY

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

RXY = Korelasi antara X dan Y

X = Jumlah skor pada X

Y = Jumlah skor pada Y

X² = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

Y² = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

XY = Jumlah produk X dan Y

n = Jumlah responden dan yang diteliti

- 2) Melakukan uji signifikansi (uji hipotesis) dengan cara mengkonsultasikan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} pada uji 1% dengan derajat kebebasan (dk) = n

- 3). Uji Reliabilitas

Apabila hasil uji ternyata signifikan, menurut Sugiono (2009) perlu dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana guna mengetahui bentuk pola hubungan fungsional antara kedua variabel, dengan

menyelesaikan persamaan regresi linear sederhana $Y = a + bX$ (Sudjana, 2002, 312),

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Nilai konstan

b = Koefisien Regresi

X = Kinerja Pegawai

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 keberatan koefisien regresi (uji independent) dan uji linearitas regresi dengan menggunakan analisis of variance (ANOVA)

4). Uji Validitas

Menurut Umar (2003), uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Jika menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data, kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Instrument yang valid dapat diartikan bahwa alat

Untuk mengetahui besarnya kontribusi atau besarnya pengaruh dimensi-dimensi kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa (Y) digunakan analisis determinasi dengan cara mengkwadratkan nilai koefisien korelasi yaitu $(r)^2$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (service excellence) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan

untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (1996), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Kotler (dalam Tjiptono 2005) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005) : ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Hasil analisis data pada bagian sebelumnya menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Dina Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa”. Telah teruji keberlakuannya secara meyakinkan pada taraf signifikansi 1% dengan koefisien determinasi sebesar 0.686 atau 68.6%. Hal ini menunjukkan bahwa secara empiris, faktor kinerja pegawai memberikan kontribusi sebesar $\pm 31.4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain.

Persamaan regresi yang diperoleh menjelaskan lebih lanjut tentang adanya fakta empirik bahwa kualitas pelayanan publik memiliki karakteristik perkembangan yang linear atau sejajar dengan peningkatan kinerja pegawai, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Minahasa, hal ini dibuktikan kuatnya keterkaitan dan besarnya pengaruh dapat dilihat dari hasil analisis korelasi produk moment atau r -person, dimana harga koefisien korelasi (r) diperoleh sebesar 0,981 dan koefisien determinasi (r^2) diperoleh sebesar 0.695. Hal ini bermakna bahwa kuatnya keterkaitan antara variabel kinerja pegawai (X) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) diperoleh sebesar 83.3%, sementara daya penentu atau pengaruh variabel X terhadap variabel Y diperoleh sebesar 69.5% dan sisanya sebesar 30.5% ditentukan atau disebabkan faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini bermakna bahwa hasil penelitian ini dapat dipahami karena pelayanan publik yang berkualitas, disatu sisi akan meningkatkan kinerja pegawai, dan sisi 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 pegawai secara keseluruhan.

Apabila diamati dari setiap dimensi pelayanan publik, maka secara empiris, capaian dimensi empati lebih rendah dari capaian dimensi lain. Capaian rata-rata dimensi empati hanya sebesar 54 orang responden yang diteliti terdapat, terdapat ada 29 responden (53.7%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berada sangat baik, sedangkan 23 responden (42.6%) hanya menyatakan baik terhadap pernyataan kuisisioner yang diberikan, dan 2 responden (3.7%) menyatakan bahwa netral terhadap kuisisioner yang diberikan. Belum optimalnya dimensi pelayanan publik tersebut dapat diamati dari perhatian dan pelayanan yang belum tulus kepada masyarakat penerima layanan, rendahnya kemampuan berkomunikasi, belum sepenuhnya memahami kebutuhan konsumen/masyarakat penerima layanan dan masih adanya diskriminatif petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

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

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini sebagaimana yang telah diuraikan dan dibahas diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil identifikasi variabel menunjukkan bahwa kinerja pegawai maupun kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa berada pada kategori “baik “. Namun demikian masih ada dimensi kualitas pelayanan belum dicapai secara optimal yakni dimensi empati. Hal ini disebabkan relatif lemahnya pengawasan yang dilakukan pemimpin instansi.
2. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan

publik. Kedua variabel mempunyai hubungan fungsional yang berpola linear dan bersifat kontribusif. Apabila pelayanan publik ditingkatkan kualitasnya, maka akan mendorong peningkatan kinerja pegawai, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa

Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji secara empiris sekaligus dapat menjustifikasikan teori-teori yang mendasarinya.

SARAN

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

1. Untuk meningkatkan pelayanan publik dari sisi empati, maka disarankan pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa melaksanakan program pembinaan/pelatihan dan juga pengawasan bagi pegawai/petugas pelayanan sekaligus menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja pegawai.
2. Untuk meningkatkan kinerja organisasi, maka disarankan agar pemerintah daerah, khususnya pimpinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa mengintensifkan pengawasan terhadap proses pelayanan publik agar meminimalisir perilaku menyimpang dari pegawai/petugas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Kawahe Lucky, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Study Pada Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara). Manado: Universitas Sam Ratulangi

Kotler, Norman. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi Tiga Belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan Jilid 2. Jakarta. Erlangga.

Kotler, Philip. 2004. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian. Jakarta. LPEE-UI.

Mas'ud Fuad. 2004. *Survey Diagnosis Organisasional, Konsep Dan Aplikasi*. Semarang: BP Undip.

Sedarmayanti, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PR.Refika Aditama.

Sugiono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Da R & D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 1996. Pemasaran Jasa. Malang. Bayumedia Publishing

Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala. 2006 Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: Rajawali Press.

Sumber lain:

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang kemudian telah diubah menjadi undang undang Nomor 24 Tahun 2013

Peraturan Daerah Nomor 51 tahun 2012 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Meneg PAN NO : 63/KEP/M. PAN/7/2003

Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN?2/2004 Tanggal 24 Febuari 2004 Tentang Petunjuk Teknik Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pubik