



**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN KUALITAS  
PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN LANGKAT**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

**AGUNG SAPUTRA**  
NPM. 1715310503

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : AGUNG SAPUTRA  
NPM : 1715310503  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN KUALITAS  
PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
LANGKAT

MEDAN, JULI 2021

KETUA PROGRAM STUDI

(RAMADHAN HARAHAP, S.E., S.Psi., M.Si)



(Dr. ONNY MEDALINE, S.H., M.Kn)

PEMBIMBING I

(SAIMARA A. M. SEBAYANG, S.E., M.Si)

PEMBIMBING II

(IKHAH MALIKHAH, S.E., M.M)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH  
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN**

**PERSETUJUAN UJIAN**

**NAMA : AGUNG SAPUTRA  
NPM : 1715310503  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN KUALITAS  
PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
LANGKAT**

**MEDAN, JULI 2021**

**KETUA**

**(SAMRIN, S.E., M.M)**

**ANGGOTA - I**

**(SAIMARA A. M. SEBAYANG, S.E., M.Si)**

**ANGGOTA - II**

**(KHAH MALIKHAH, S.E., M.M)**

**ANGGOTA - III**

**(CAHYO PRAMONO, S.E., M.M)**

**ANGGOTA-IV**

**(EMI WAKHYUNI, S.E., M.Si)**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : AGUNG SAPUTRA  
NPM : 1715310503  
Fakultas/program studi : SOSIAL SAINS /MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN KUALITAS  
PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
LANGKAT

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
2. Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya perbuat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Juli 2021



(Agung Saputra)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agung Saputra  
NPM : 1715310503  
Fakultas : Sosial Sains  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Juli 2021

Yang membuat pernyataan



(Agung Saputra)

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 11 Oktober 2021  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas SOSIAL SAINS  
 UNPAB Medan  
 Di -  
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AGUNG SAPUTRA  
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 21 Januari 1999  
 Nama Orang Tua : ISKANDAR  
 N. P. M : 1715310503  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Program Studi : Manajemen  
 No. HP : 082273584636  
 Alamat : Dusun III desa bandar baru kecamatan sibolangit

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Pengaruh kemampuan kerja dan kualitas pegawai terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab.langkat, Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
<b>Total Biaya</b>	<b>: Rp.</b>	<b>2,750,000</b>

Ukuran Toga :

M

Diketahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn  
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



AGUNG SAPUTRA  
 1715310503

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
  - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808

MEDAN - INDONESIA

Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)**LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : AGUNG SAPUTRA  
NIM : 1715310503  
Program Studi : Manajemen  
Tingkat Pendidikan : Strata Satu  
Dosen Pembimbing : Saimara A.M Sebayang, SE., M.Si  
Judul Skripsi : Pengaruh kemampuan kerja dan kualitas pegawai terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab.langkat

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
11 Maret 2021	proposalkan lanjut kuesioner	Revisi	
11 Maret 2021	etika penulisan di kolom bimbingan agar diperbaiki di waktu mendatang acc seminar proposal	Disetujui	
11 Juli 2021	acc sidang meja hijau	Disetujui	
11 Oktober 2021	acc jilid lux	Disetujui	

Medan, 12 Oktober 2021  
Dosen Pembimbing,



Saimara A.M Sebayang, SE., M.Si



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808  
MEDAN - INDONESIA  
Website : [www.pancabudi.ac.id](http://www.pancabudi.ac.id) - Email : [admin@pancabudi.ac.id](mailto:admin@pancabudi.ac.id)

## LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : AGUNG SAPUTRA  
NIM : 1715310503  
Program Studi : Manajemen  
Tingkat Pendidikan : Strata Satu  
Dosen Pembimbing : Ikhah Malikhah, SE., MM  
Judul Skripsi : Pengaruh kemampuan kerja dan kualitas pegawai terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab.langkat

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
Mei 2021	ACC Seminar Proposal	Disetujui	
Mei 2021	ACC Sidang Meja Hijau	Disetujui	
Oktober 2021	ACC jilid lux	Disetujui	

Medan, 12 Oktober 2021  
Dosen Pembimbing,



Ikhah Malikhah, SE., MM



**SURAT BEBAS PUSTAKA**  
**NOMOR: 09/PERP/BP/2021**

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan saudara/i:

: AGUNG SAPUTRA

: 1715310503

Semester : Akhir

: SOSIAL SAINS

Prodi : Manajemen

nya terhitung sejak tanggal 08 Juli 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 08 Juli 2021

Diketahui oleh,  
Kepala Perpustakaan



Rahmad Budi Utomo, ST.,M.Kom

Dokumen : FM-PERPUS-06-01

: 01

Ektif : 04 Juni 2015



# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

## FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
 PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
 PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
 PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

(TERAKREDITASI)  
 (TERAKREDITASI)  
 (TERAKREDITASI)  
 (TERAKREDITASI)  
 (TERAKREDITASI)

### PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR\*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : AGUNG SAPUTRA  
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 21 Januari 1999  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1715310503  
 Program Studi : Manajemen  
 Konsentrasi : Manajemen SDM  
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 140 SKS, IPK 3.87  
 Nomor Hp : 081397036215  
 Dengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

#### Judul

Pengaruh kemampuan kerja dan kualitas pegawai terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab.langkat0

Formulir ini : Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Yang Tidak Perlu



Rektor I,

( Cahyo Pramono, S.E., M.M. )

Medan, 03 Maret 2021

Pemohon,

( Agung Saputra )

Tanggal : .....

Disahkan oleh:  
 Dekan

( Dr. Bambang Widjanarko, SE., MM. )

Tanggal : .....

Disetujui oleh:  
 Ka. Prodi Manajemen

( Ramadhan Harahap, S.E., S. Psi, M.Si. )

Tanggal : MEDAN, 03 MARET 2021

Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing I :

( Saimara A.M Sebayang, SE., M.Si )

Tanggal : .....

Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing II:

( Ikhan Maliknah, SE., MM )

## SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



Ercah Murni Budi Ritonga, BA., MSc

No. Dokumen : PM-UJMA-06-02

Revisi : 00

Tgl Eff : 23 Jan 2019

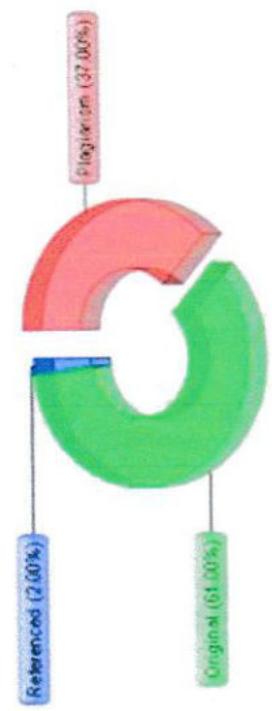
# Plagiarism Detector v. 1857 - Originality Report 7/13/2021 11:38:51 AM

Analyzed document: **AGUNG SAPUTRA\_1715310503\_MANAJEMEN.docx** Licensed to: **Universitas Pembangunan Panca Budi\_License02**

- Comparison Passet Rewrite Detected language
- Check type: Internet Check



Detailed document body analysis  
Relation report



Plagiarism report

## ABSTRAK

Analisis penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah kemampuan kerja dan kualitas kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode asosiatif dengan bantuan program SPSS versi 16.0. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 43 responden. Pengambilan data primer menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, dimana  $t_{hitung} 3,617 > t_{tabel} 2,021$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ . Kualitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, dimana  $t_{hitung} 5,771 > t_{tabel} 2,021$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Kemampuan kerja dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, dimana  $F_{hitung} 61,604 > F_{tabel} 3,23$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci : Kemampuan Kerja, Kualitas Kerja Dan Pelayanan**

## **ABSTRACT**

*The research analysis aims to determine whether work ability and work quality partially and simultaneously have a positive and significant effect on community population document services at the Population and Civil Registration Office of Langkat Regency. The data analysis technique used is the associative method with the help of the SPSS version 16.0 program. This study uses multiple linear regression analysis. The sample in this study were 43 respondents. Primary data collection using a questionnaire. The results showed that work ability partially had a positive and significant effect on the service of community population documents at the Department of Population and Civil Registration of Langkat Regency, where  $t_{count} 3.617 > t_{table} 2.021$  and significant  $0.001 < 0.05$ . The quality of work partially has a positive and significant effect on the service of community population documents at the Department of Population and Civil Registration of Langkat Regency, where  $t_{count} 5.771 > t_{table} 2.021$  and significant  $0.000 < 0.05$ . Work ability and quality of work simultaneously have a positive and significant effect on the service of community population documents at the Department of Population and Civil Registration of Langkat Regency, where  $F_{count} 61.604 > F_{table} 3.23$  and significant  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords : Workability, Quality of Work and Service**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Manajemen Fakultas Sosial Sains yang berjudul **“Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Kualitas Pegawai Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat”**. Penulis telah banyak menerima dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak selama penulisan skripsi ini.

Penulis telah banyak mendapat bimbingan, nasihat dan dorongan dari berbagai pihak selama perkuliahan hingga penulisan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Bapak Ramadhan Harahap, S.E., S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
4. Bapak Saimara A. M. Sebayang, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Ikhah Malikhah, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapi dan sistematis.
6. Kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi, terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
7. Kepada seluruh staff atau pegawai Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi, terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
8. Kepada pimpinan dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
9. Yang tercinta kedua orang tua penulis yakni Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis.
10. Kepada seluruh teman-temanku, terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Terimakasih.

Medan, Juli 2021  
Penulis

Agung Saputra  
1715310503

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi.....	4
C. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB II            TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Kemampuan Kerja .....	9
a. Pengertian Kemampuan Kerja .....	9
b. Jenis-Jenis Kemampuan Kerja .....	11
c. Cara Meningkatkan Kemampuan Kerja .....	11
d. Indikator Kemampuan Kerja.....	13
2. Kualitas kerja .....	15
a. Pengertian Kualitas kerja .....	15
b. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja .....	16
c. Penilaian Kualitas kerja .....	19
d. Tujuan Penilaian Kualitas kerja .....	21
e. Indikator Kualitas kerja .....	22
3. Pelayanan.....	24
a. Pengertian Pelayanan.....	24
b. Kualitas Pelayanan .....	24
c. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat .....	26
d. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
e. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	28
f. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	29
g. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	33
h. Faktor Kurangnya Kualitas Layanan .....	33
i. Indikator Pelayanan .....	35
B. Penelitian Sebelumnya .....	36
C. Kerangka Konseptual.....	36

	D. Hipotesis.....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Pendekatan Penelitian .....	40
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
	C. Definisi Operasional Variabel .....	41
	D. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data.....	42
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
	F. Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Penelitian.....	48
	1. <b>Deskripsi Objek Penelitian</b> .....	48
	2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.....	50
	3. Deskripsi Karakteristik Responden.....	56
	4. Deskripsi Variabel Penelitian .....	58
	5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	73
	6. Pengujian Asumsi Klasik.....	74
	7. Regresi Linier Berganda.....	80
	8. Uji Kesesuaian ( <i>Test Goodness Of Fit</i> ).....	81
	B. Pembahasan .....	84
	1. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Pelayanan .....	84
	2. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Pelayanan .....	84
	3. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja Terhadap Pelayanan.....	85
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	86
	B. Saran.....	86

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Daftar Penelitian Sebelumnya ..... 36
Tabel 3.1	Skedul Proses Penelitian ..... 40
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel ..... 41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja ..... 57
Tabel 4.5	Pernyataan X <sub>1.1</sub> ..... 58
Tabel 4.6	Pernyataan X <sub>1.2</sub> ..... 59
Tabel 4.7	Pernyataan X <sub>1.3</sub> ..... 59
Tabel 4.8	Pernyataan X <sub>1.4</sub> ..... 60
Tabel 4.9	Pernyataan X <sub>1.5</sub> ..... 60
Tabel 4.10	Pernyataan X <sub>1.6</sub> ..... 61
Tabel 4.11	Pernyataan X <sub>1.7</sub> ..... 61
Tabel 4.12	Pernyataan X <sub>1.8</sub> ..... 62
Tabel 4.13	Pernyataan X <sub>1.9</sub> ..... 62
Tabel 4.14	Pernyataan X <sub>2.1</sub> ..... 63
Tabel 4.15	Pernyataan X <sub>2.2</sub> ..... 64
Tabel 4.16	Pernyataan X <sub>2.3</sub> ..... 64
Tabel 4.17	Pernyataan X <sub>2.4</sub> ..... 65
Tabel 4.18	Pernyataan X <sub>2.5</sub> ..... 65
Tabel 4.19	Pernyataan X <sub>2.6</sub> ..... 66
Tabel 4.20	Pernyataan X <sub>2.7</sub> ..... 66
Tabel 4.21	Pernyataan X <sub>2.8</sub> ..... 67
Tabel 4.22	Pernyataan X <sub>2.9</sub> ..... 68
Tabel 4.23	Pernyataan Y.1 ..... 68
Tabel 4.24	Pernyataan Y.2 ..... 69
Tabel 4.25	Pernyataan Y.3 ..... 69
Tabel 4.26	Pernyataan Y.4 ..... 70
Tabel 4.27	Pernyataan Y.5 ..... 70
Tabel 4.28	Pernyataan Y.6 ..... 71
Tabel 4.29	Pernyataan Y.7 ..... 71
Tabel 4.30	Pernyataan Y.8 ..... 72
Tabel 4.31	Pernyataan Y.9 ..... 72
Tabel 4.32	Uji Validitas X <sub>1</sub> (Kemampuan Kerja) ..... 73
Tabel 4.33	Uji Validitas X <sub>2</sub> (Kualitas Kerja) ..... 74
Tabel 4.34	Uji Validitas Y (Pelayanan) ..... 74
Tabel 4.35	Uji Reliabilitas X <sub>1</sub> (Kemampuan Kerja) ..... 75
Tabel 4.36	Uji Reliabilitas X <sub>2</sub> (Kualitas Kerja) ..... 75
Tabel 4.37	Uji Reliabilitas Y (Pelayanan) ..... 76
Tabel 4.38	Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i> ..... 78
Tabel 4.39	Uji Multikolinearitas ..... 79
Tabel 4.40	Regresi Linier Berganda ..... 80
Tabel 4.41	Uji Simultan ..... 81

Tabel 4.42 Uji Parsial.....	82
Tabel 4.43 Uji Determinasi .....	83

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.....	50
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas .....	76
Gambar 4.3 PP Plot Uji Normalitas .....	77
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas.....	79

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dan pertumbuhan masyarakat yang secara dinamis disertai dengan peningkatan taraf hidup dan pendidikan masyarakat ditambah dengan berkembangnya kemajuan dihidang teknologi dan informatika menjadikan peningkatan proses empowering dalam lingkungan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan birokrasi disektor publik juga diharapkan mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi secara cepat dan dinamis sebagaimana yang terjadi di masyarakat Dimana dari monolog harus berani diubah menjadi fleksibel, kolaboratif, alignment dan dialogis. Dan dari cara-cara sloganis yang berkembang dikalangan birokrasi model orde baru sebaiknya dirubah dengan pola kerja yang realistis, programis dan pragmatis. Sampai saat ini aparat birokrasi pemerintah belum sepenuhnya melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi yang dibebankan kepadanya berdasarkan norma-norma yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Kondisi ini dapat dilihat melalui berbagai penyimpangan yang terjadi sehingga semakin lama semakin parah dan berakibat pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menurun. Kondisi ini diperparah dengan krisis moneter yang mengakibatkan krisis ekonomi nasional dan semuanya bermuara pada krisis kepercayaan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam

konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Guna merealisasikan kewajiban seperti diatas, maka bagi aparatur negara atau pegawai diperlukan kemampuan dan kualitas kerja yang tinggi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Pembentukan Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal secara kuantitatif.

Menurut Gibson (2014:91), kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Penilaian kualitas kerja tidak hanya penilaian hasil secara fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, 'disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tingkatan pekerjaan. Hal ini berarti bahwa kemampuan dapat

mempengaruhi pelayanan publik. Jika pegawai mempunyai kemampuan kerja yang tinggi akan lebih mudah menyelesaikan permasalahan dalam bekerja, lebih cepat mengembangkan kemampuan diri dan akhirnya akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, sebaliknya jika kemampuan kerja rendah maka pelayanan publik juga akan menurun. Menurut Sunyoto (2013:91), kemampuan dalam bekerja merupakan hal mutlak yang dibutuhkan dalam melakukan kerja sehingga pekerjaan dapat terlaksana dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi. Kemampuan akan percuma jika pegawai tidak ditempatkan pada keahliannya dalam bekerja. Memberikan tempat yang tepat dalam pekerjaan dengan kemampuannya akan menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik.

Mangkunegara (2015:61) menyatakan kualitas kerja terbentuk dari sikap (*attitude*) pegawai dalam menghadapi situasi kerja di organisasi (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi organisasi. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat kualitas kerjanya untuk mencapai pelayanan publik yang maksimal. Menurut Siagian (2014:132), Dengan adanya kualitas kerja yang tepat, dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan demi kemajuan organisasi. Menurut Winardi (2015:31), salah satu usaha yang tepat untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan kualitas kerja.

Berdasarkan pra survey dan pengamatan peneliti selama magang terdapat masalah pada pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat yaitu masalah kemampuan kerja dimana pegawai belum membangun komunikasi yang baik

antar pegawai, pegawai belum memiliki kemampuan melaksanakan instruksi kerja dari atasan dan pegawai belum memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang efektif.

Masalah kualitas kerja yaitu dimana pegawai belum melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan organisasi, pegawai belum cepat dalam menerima instruksi kerja dan pegawai belum mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan berjudul **“Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Kualitas Pegawai Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat”**.

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Pegawai belum membangun komunikasi yang baik antar pegawai.
- b. Pegawai belum memiliki kemampuan melaksanakan instruksi kerja dari atasan.
- c. Pegawai belum memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang efektif.
- d. Pegawai belum melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan organisasi.
- e. Pegawai belum cepat dalam menerima instruksi kerja.

- f. Pegawai belum mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan..

## **2. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh kemampuan kerja dan kualitas kerja Pegawai terhadap pelayanan Dokumen Kependudukan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya maka yang menjadi dasar rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat?
2. Apakah kualitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat?
3. Apakah kemampuan kerja dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.
- b. Untuk mengetahui kualitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.
- c. Untuk mengetahui kemampuan kerja dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.

### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat banyak bagi berbagai pihak yaitu:

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat  
Dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai kemampuan kerja dan kualitas kerja terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat.
- b. Bagi peneliti  
Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis mengenai kemampuan kerja dan kualitas kerja terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat.

c. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan pengembangan penelitian yang sama dimasa yang akan datang. Menambah pengetahuan khususnya dibidang sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kemampuan kerja dan kualitas kerja terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Novigasa (2016), yang berjudul: pengaruh kemampuan kerja aparatur pemerintah daerah terhadap kualitas pelayanan publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014)”. Sedangkan penelitian ini berjudul: pengaruh kemampuan kerja dan kualitas Pegawai terhadap pelayanan Dokumen Kependudukan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.

Perbedaan penelitian terletak pada:

- 1. Model Penelitian:** penelitian terdahulu menggunakan model regresi linier sederhana, sedangkan penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.
- 2. Variabel Penelitian:** penelitian terdahulu menggunakan 1 (satu) variabel bebas yaitu kemampuan kerja, serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu kemampuan kerja dan kualitas kerja Pegawai, serta 1 (satu) variabel terikat yaitu pelayanan.

3. **Jumlah Observasi/Sampel (n):** penelitian terdahulu menggunakan sampel berjumlah 75 pegawai/responden. Sedangkan penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 43 pegawai/responden.
4. **Waktu Penelitian:** penelitian terdahulu dilakukan tahun 2016 sedangkan penelitian ini tahun 2021.
5. **Lokasi Penelitian:** lokasi penelitian terdahulu di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kemampuan Kerja**

###### **a. Pengertian Kemampuan Kerja**

Menurut Sunyoto (2013:84), “Kemampuan kerja adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan pegawai di dalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Dalam fungsi operasional manajemen kemampuan kerja merupakan fungsi pengembangan, karena dalam fungsi ini pengembangan kemampuan kerja pegawai sangat diperhatikan”.

Menurut Siswanto (2014:51), kemampuan kerja adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Menurut Gibson (2014:91), kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kemampuan kerja pada dasarnya sangat berpengaruh terhadap mutu atau bobot hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai. Hal ini dapat dimengerti

karena dalam kemampuan kerja terdapat berbagai potensi kecakapan, keterampilan, serta potensi yang lain yang mendukung yang tercermin dalam kondisi fisik dan psikis. Dengan demikian konsep kemampuan kerja mengandung pengertian kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan. Kemampuan kerja sangat menentukan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi atau organisasi tersebut. Keberhasilan dan kecakapan pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja pegawainya. Sehingga kemampuan kerja merupakan hal penting bagi seorang pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Dalam organisasi atau organisasi, kita bisa melihat bahwa dalam penempatan pegawai atau pegawai pada umumnya semakin tinggi kedudukan seseorang dalam organisasi yang lebih diperlukan adalah kemampuan intelektual yang tinggi dan bukan kemampuan fisiknya. Mengenai kesanggupan seseorang memang sangat tergantung pada kondisi fisik dan psikisnya, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan kemampuan kerja dalam penelitian ini adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

#### **b. Jenis-Jenis Kemampuan Kerja**

Menurut Gibson (2014:93), ada 3 jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki untuk mendukung seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, sehingga tercapai hasil yang maksimal, yaitu:

- 1) *Technical Skill* (Kemampuan Teknis) Adalah pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang bersangkutan dengan cara proses dan prosedur yang menyangkut pekerjaan dan alat-alat kerja.
- 2) *Human Skill* (Kemampuan bersifat manusiawi) Adalah kemampuan untuk bekerja dalam kelompok suasana di mana organisasi merasa aman dan bebas untuk menyampaikan masalah.
- 3) *Conceptual Skill* (Kemampuan Konseptual) Adalah kemampuan untuk melihat gambar kasar untuk mengenali adanya unsur penting dalam situasi memahami di antara unsur-unsur itu.

### c. Cara Meningkatkan Kemampuan Kerja

Kemampuan seseorang akan ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat pendidikan dan pengalaman. Karena kedua unsur inilah pengetahuan dan keterampilan dapat diperoleh. Jadi semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang ditunjang dengan adanya pengalaman yang luas menunjukkan orang tersebut mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi. Selain tingkat pendidikan dan pengalaman untuk meningkatkan kemampuan seseorang dapat ditempuh melalui pendidikan dan pelatihan, karena dengan adanya pendidikan dan pelatihan akan menambah pengetahuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu bisa menjadi lebih cepat dan lebih baik. Dengan adanya latihan-latihan yang memungkinkan pegawai mendapatkan keterampilan lain yang lebih banyak, dengan demikian dapat meningkatkan pengetahuan mereka untuk mentransfer dan meningkatkan kecakapan kerja. Menurut Sunyoto (2013:86) “untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai ada tiga komponen yang meliputi” :

- 1) Upaya mengembangkan dan memelihara pertumbuhan rohani dan jasmani serta usaha menjaga kesehatan. Jika seseorang memiliki pertumbuhan fisik dan psikis yang kuat maka ia akan memiliki potensi dan peluang yang besar untuk ditumbuhkan dan dikembangkan kemampuan kerjanya.
- 2) Upaya bukan hanya terbatas pada kemampuan ratio dan fisik untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam jangka pendek, akan tetap mencakup ketahanan, keuletan fisik dan mental dalam mengatasi berbagai kesulitan dan tekanan dalam pekerjaan sehingga selesai dan mencapai hasil.
- 3) Upaya agar seseorang setelah memiliki kemampuan kerja adalah mempekerjakannya untuk membuat agar setiap organisasi yang memiliki kemampuan dimanfaatkan untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat.

Melalui peningkatan kemampuan kerja tersebut diharapkan semua pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada dalam dirinya sehingga diperoleh kerja yang positif yang mendukung terciptanya tujuan organisasi. Menurut Sunyoto (2013:87), “Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor”:

- 1) Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental.

## 2) Kemampuan Fisik

Kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan yang sempurna.

Menurut Siswanto (2014:68), “Dilema utama yang dihadapi oleh para atasan yang menggunakan uji kemampuan mental untuk seleksi, promosi, pelatihan dan keputusan personal yang sempurna adalah bahwa mereka mempunyai dampak negatif pada kelompok-kelompok ras atau etnik. Kemungkinan besar bekerja pegawai yang lebih tinggi dicapai bila manajemen telah memastikan kemampuan dan kemudian menjamin bahwa pegawai dalam pekerjaannya mempunyai kemampuan”.

### **d. Indikator Kemampuan Kerja**

Menurut Sunyoto (2013:88), “Untuk mengetahui seseorang pegawai mampu atau tidak dalam melaksanakan pekerjaannya dapat kita lihat melalui beberapa indikator yang ada di bawah ini. Indikator kemampuan kerja adalah sebagai berikut” :

#### 1) Kesanggupan Kerja

Kesanggupan kerja pegawai adalah suatu kondisi dimana seorang pegawai merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

#### 2) Pendidikan

Pendidikan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan

keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan.

### 3) Masa Kerja

Masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang pegawai dalam bekerja pada sebuah organisasi atau organisasi.

Menurut Gibson (2014:96), indikator kemampuan kerja adalah sebagai berikut:

#### 1) Kemampuan berinteraksi

Kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan rekannya secara efektif dan kemampuan pegawai untuk menangani konflik dengan konflik baik dengan orang lain maupun teman sekerja.

#### 2) Kemampuan Konseptual

Kemampuan pegawai untuk membina dan menganalisis informasi baik dari dalam maupun dari luar lingkungan organisasi. dan kemampuan untuk menentukan keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

#### 3) Kemampuan Teknis

Kemampuan pegawai untuk mengembangkan dan mengikuti rencana-rencana kebijakan dan prosedur yang efektif dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuannya, peralatan-peralatan pengalaman dan teknis-teknis dari berbagai disiplin ilmu untuk memecahkan masalah.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi indikator untuk variabel kemampuan kerja dalam penelitian ini adalah kemampuan berinteraksi, kemampuan konseptual dan kemampuan teknis.

## **2. Kualitas kerja**

### **a. Pengertian Kualitas kerja**

Organisasi adalah kumpulan orang yang memiliki kompetensi yang berbeda-beda, yang saling tergantung satu dengan yang lainnya, yang berusaha untuk mewujudkan kepentingan bersama mereka, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya. Pada dasarnya tujuan bersama yang ingin diwujudkan oleh organisasi adalah mencari keuntungan. Oleh karena itu, diperlukan pegawai-pegawai yang mempunyai kualitas kerja yang tinggi. Menurut Mangkunegara, (2015:9), Kualitas kerja adalah hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang dibeikan kepadanya.

Menurut Sutrisno (2014:151) kualitas kerja adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Menurut Hasibuan (2015:94) kualitas kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Menurut Hariandja (2013 : 194) kualitas kerja adalah unjuk kerja yang merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranya dalam organisasi. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan kualitas kerja dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja.

## **b. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas kerja**

Menurut Hasibuan (2015:95) banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai antara lain:

### 1) Kesetiaan

Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan pegawai menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab.

### 2) Kejujuran

Yaitu Kejujuran pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri, maupun terhadap orang lain.

### 3) Kedisiplinan

Yaitu disiplin pegawai dalam memenuhi peraturan-peraturan yang ada dan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

### 4) Kreativitas

Yaitu kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga bekerja lebih berdaya dan berguna.

### 5) Motivasi

Yaitu proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

## 6) Komunikasi

Yaitu kesediaan pegawai itu berpartisipasi dan bekerjasama dengan pegawai lainnya vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

## 7) Kepemimpinan

Yaitu Kemampuan seorang pemimpin untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja sevara efektif.

## 8) Kepribadian

Yaitu sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai yang baik dan penampilan simpatik serta wajar dari pegawai tersebut.

## 9) Prakarsa

Yaitu Kemampuan berfikir yang orisinil dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberikan alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapi.

## 10) Kecakapan

Yaitu kecakapan pegawai dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaannya dan di dalam situasi manajemen.

## 11) Tanggung jawab

Yaitu Kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakannya, perilaku serta hasil kerja dari bawahannya.

Menurut Sutrisno (2014:155) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai antara lain:

1) Faktor kemampuan kerja

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* diatas rata-rata (*IQ* 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2) Faktor Disiplin Kerja

Kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.

3) Faktor Motivasi Kerja

Motivasi tumbuh dari sikap (*attitude*) seorang pegawai yang menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

4) Komunikasi

Kesediaan pegawai itu berpartisipasi dan bekerjasama dengan pegawai lainnya vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

### 5) Kepemimpinan

Kemampuan seorang pemimpin untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan yang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kerja dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja.

#### **c. Penilaian Kualitas kerja**

Penilaian kualitas kerja merupakan sarana untuk memperbaiki pegawai yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasi. Setiap organisasi selalu mengharapkan memperoleh pegawai yang memiliki kualitas kerja yang baik. Oleh sebab itu organisasi selalu melakukan penilaian kualitas kerja pegawai untuk mengetahui kualitas kerja para pegawainya selama periode waktu tertentu, apakah terjadi peningkatan kualitas kerja atau bahkan terjadi sebaliknya. Jika dari hasil penilaian tersebut diperoleh data bahwa terjadi penurunan kualitas kerja pegawai, pihak personalia perlu mencari tahu sebabnya agar dapat mencari solusinya. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kualitas kerja. Kualitas kerja yang baik akan mempengaruhi kualitas jasa yang dihasilkan oleh organisasi.

Menurut Hasibuan (2015:94) penilaian kualitas kerja merupakan kegiatan manajer untuk mengevaluasi kualitas kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Sedangkan menurut Mangkunegara (2015:12) penilaian kualitas kerja adalah Suatu proses yang digunakan pimpinan untuk

menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Rivai (2014:563), kualitas kerja dapat dinilai berdasarkan tiga (3) aspek-aspek penting, yaitu:

- 1) Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya
- 2) Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional organisasi secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai.
- 3) Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi pegawai, melakukan negosiasi, dan lain-lain.

Menurut Panggabean (2014:66), ada beberapa tahapan dalam melaksanakan proses penilaian kualitas kerja, yaitu:

- 1) Identifikasi

Identifikasi terdiri atas penentuan unsur-unsur yang akan diamati. Kegiatan ini diawali dengan melakukan analisis pekerjaan agar dapat mengenali unsur-unsur yang akan dinilai dan dapat mengembangkan skala penilaian.

## 2) Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara seksama dan periodik agar dapat dibuat penilaian yang wajar dan tepat. Observasi yang jarang dilakukan dan tidak berkaitan dengan kualitas kerja akan menghasilkan hasil penilaian sesaat dan tidak akurat.

## 3) Pengukuran

Dalam pengukuran, para penilai akan memberikan penilaian terhadap tingkat kualitas pegawai yang didasarkan pada hasil pengamatan pada tahap observasi.

## 4) Pengembangan

Pihak penilai selain memberikan penilaian terhadap kualitas kerja pegawai juga melakukan pengembangan apabila ternyata terdapat perbedaan antara yang diharapkan oleh pimpinan dengan hasil kerja pegawai.

### **d. Tujuan Penilaian Kualitas kerja**

Menurut Panggabean (2014:67), penilaian kualitas kerja dilakukan untuk memperoleh informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kegiatan manajer sumber daya manusia yang lain, seperti perencanaan sumber daya manusia, penarikan dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, program-program kompensasi, promosi, demosi, pensiun, dan pemecatan. Menurut Hasibuan (2015:89) tujuan dari penilaian kualitas kerja, yaitu:

- 1) Sebagai dasar pengambilan keputusan untuk promosi, demosi, pemberhentian, penetapan balas jasa.

- 2) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan organisasi.
- 3) Untuk mengukur kualitas kerja.
- 4) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifitas jadwal kerja, metode kerja, kondisi kerja, dan gaya pengawasan.
- 5) Sebagai indikator menentukan kebutuhan latihan bagi pegawai.
- 6) Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai.
- 7) Sebagai alat untuk melihat kelebihan dan kekurangan pegawai.
- 8) Sebagai kriteria untuk seleksi dan penempatan pegawai.
- 9) Sebagai bahan pertimbangan dalam mengikutsertakan pegawai dalam program pelatihan.
- 10) Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan pegawai.

**e. Indikator Kualitas kerja**

Menurut Sutrisno (2014 : 152) pengukuran kualitas kerja adalah sebagai berikut:

1) Hasil kerja

Yaitu tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan. Indikator untuk dimensi ini yaitu kuantitas pekerjaan diselesaikan batas waktu yang ditetapkan, bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dan jarang membuat kesalahan dalam bekerja.

2) Pengetahuan kerja

Yaitu tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil

kerja. Indikator untuk dimensi ini yaitu menguasai prosedur kerja dan memiliki pengetahuan umum serta konsep tentang pelaksanaan pekerjaan.

3) Inisiatif

Yaitu tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul. Indikator untuk dimensi ini yaitu tanggap terhadap tugas pekerjaan dan mampu memecahkan masalah.

Menurut Hasibuan (2015:96), indikator kualitas kerja adalah sebagai berikut:

1) Kecekatan mental

Yaitu tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada. Indikator untuk dimensi ini yaitu cepat menerima instruksi kerja dan mampu menyesuaikan diri.

2) Sikap

Yaitu tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Indikator untuk dimensi ini yaitu semangat dalam bekerja dan mampu bersikap positif.

3) Disiplin waktu dan absensi

Yaitu tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran. Indikator untuk dimensi ini yaitu hadir tepat waktu dan menerima konsekuensi atas ketidakhadiran.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi indikator untuk variabel kualitas kerja dalam penelitian ini adalah hasil kerja, pengetahuan kerja dan inisiatif.

### **3. Pelayanan**

#### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Pelayanan (*service*) menurut Laksana (2015:85) adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk memuaskan masyarakat. Komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu organisasi jasa maupun organisasi dagang. Untuk organisasi jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada organisasi dagang dan industri sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya (Laksana, 2015:86).

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Menurut Laksana (2015:88), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai: *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan masyarakat dengan tingkat persepsi mereka. Sedangkan menurut Kotler (2013:56), definisi dari kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar organisasi, dalam hal ini adalah pegawai dengan pemakai jasa tersebut. Dengan demikian, maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau organisasi, seperti dikemukakan oleh Laksana (2015:88), kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan masyarakat, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Menurut *American Society for Quality Control* (Laksana, 2015:88), kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan masyarakat, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas selalu berfokus pada masyarakat. Produk dibuat atau dihasilkan untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan masyarakat. Layanan/ jasa dikatakan *intangible* sama halnya dengan pendapat menurut Kotler (2013 : 57), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Laksana (2015 : 97), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara masyarakat dan pegawai jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah masyarakat”.

Menurut Alma (2014 : 43), “Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”. Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang

ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

### **c. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat**

Menurut Alma (2014:46) yaitu: *“Customer satisfaction is the outcome felt by buyers who have experienced a company performance that has fulfilled expectations”*. Maksudnya yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan masyarakat merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi masyarakat terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Manajemen harus memiliki persepsi yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan masyarakat. Menurut Laksana (2015:96) kepuasan masyarakat dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan keinginan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan masyarakat dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang menjadi tujuan organisasi agar selalu dipuaskan. Menurut Laksana (2015:97), pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut: jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Kualitas pelayanan terus ditingkatkan akan mencapai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Harapan masyarakat dipengaruhi oleh 3 faktor utama, yaitu faktor internal yang meliputi kebutuhan individu masyarakat dan pengalaman masa lalu, faktor

eksternal yang meliputi faktor sosial dan pembicaraan diantara masyarakat dan yang terakhir adalah faktor dari produk layanan yang ditawarkan, yaitu meliputi masalah tarif pelayanan, promosi dan komunikasi. Ketiga faktor tersebut membentuk harapan dari masyarakat, yang nantinya akan selalu dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh masyarakat. Jika harapan masyarakat sama dengan kenyataannya atau kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat melebihi dari harapannya maka masyarakat akan merasa puas. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dijelaskan bahwa terdapat hubungan langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

#### **d. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012:75) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh masyarakat dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

- 1) Berwujud (*Tangible*) Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.
- 2) Empati (*Emphaty*) Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat.
- 3) Keandalan (*Reliability*) Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 4) Keresponsifan (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
- 5) Keyakinan (*Assurance*) Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

### e. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2012: 88) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1) Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibau, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

2) Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3) Bervariasi (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.

4) Mudah lenyap (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

## f. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012 : 182 – 189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

### 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada masyarakat. Beberapa faktor yang menjadi penilaian masyarakat seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata masyarakat.

### 2) Mengelola ekspektasi masyarakat

Banyak organisasi yang berusaha menarik perhatian masyarakat dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi risiko untuk organisasi apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi masyarakat. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan janji kepada masyarakat.

### 3) Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian masyarakat selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat *tangible*, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka masyarakat cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan

“seperti apa layanan yang telah diterima”. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata masyarakat.

4) Mendidik masyarakat tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada masyarakat bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Masyarakat akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan.

Sebagai contoh :

- a) Penyedia layanan memberikan informasi kepada masyarakat dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Seperti mengisi formulir pendaftaran, menggunakan fasilitas teknologi (ATM, *Internet banking*, dan sebagainya), mengisi bensin sendiri (*self-service*), dan lain-lain.
- b) Penyedia layanan membantu masyarakat dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara lebih mudah dan murah, yaitu sebisa mungkin untuk menghindari periode waktu sibuk dan memanfaatkan periode di mana layanan tidak terlalu sibuk.
- c) Penyedia layanan menginformasikan masyarakat mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan melalui iklan, brosur, atau staf secara langsung mendampingi masyarakat saat penggunaan layanan.
- d) Penyedia layanan meningkatkan kualitas layanan dengan cara penjelasan kepada masyarakat tentang beberapa hal kebijakan yang mungkin akan mengecewakan masyarakat, misalkan kenaikan harga.

#### 5) Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah organisasi dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas. Beberapa faktor yang dapat menghambat namun dapat pula memperlancar pengembangan kualitas layanan, yaitu:

- a) Sumber daya manusia, sebagai contoh dalam hal penyeleksian pegawai, pelatihan pegawai, deskripsi *job desk*, dan sebagainya.
- b) Organisasi/ struktur, meliputi intergrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
- c) Pengukuran (*measurement*), yaitu melakukan evaluasi kinerja dan keluhan serta kepuasan masyarakat.
- d) Pendukung sistem, yaitu faktor teknologi seperti komputer, sistem, database, dan teknis.
- e) Layanan, meliputi pengolahan keluhan masyarakat, alat-alat manajemen, alat-alat promosi/ penjualan.
- f) Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan dalam operasional.
- g) Komunikasi eksternal, yakni edukasi masyarakat, manajemen ekspektasi masyarakat, dan pembentukan citra positif organisasi.

6) Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, *internet banking*, *phone banking*, dan sejenisnya.

7) Menindaklanjuti layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, organisasi perlu melakukan *survey* terhadap sebagian atau seluruh masyarakat mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga organisasi dapat mengetahui tingkat kualitas layanan organisasi di mata masyarakat.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

*Service quality information system* adalah sistem yang digunakan oleh organisasi dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai organisasi, masyarakat, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara masyarakat (*consumen's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan organisasi. Sehingga organisasi dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan organisasi berdasarkan sudut pandang masyarakat.

### **g. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Menurut Laksana (2015:93) adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah:

#### 1) Kemampuan Kerja

Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

#### 2) Kualitas Pegawai

Hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja.

#### 3) Kepuasan Kerja

Ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

### **h. Faktor Kurangnya Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono (2012 : 181), terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah organisasi. Sehingga organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu:

#### 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Karakter dari jasa itu sendiri adalah *inseparability*, artinya jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan masyarakat yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif di mata masyarakat, seperti:

##### a) Tidak terampil dalam melayani masyarakat,

- b) Cara berpakaian pegawai kurang sesuai dengan konteks,
  - c) Tutur kata pegawai kurang sopan,
  - d) Bau badan pegawai yang mengganggu kenyamanan masyarakat,
  - e) Pegawai kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah.
- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi
- Keterlibatan pegawai secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan dampak negatif pada kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan.
- 3) Dukungan terhadap masyarakat *internal* kurang memadai.
- Pegawai *front-line* adalah ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Pegawai *front-line* dapat dikatakan sebagai citra organisasi karena pegawai-pegawai tersebut memberikan kesan pertama kepada masyarakat.
- 4) Gap komunikasi
- Komunikasi merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat. Bila terjadi gap komunikasi, maka masyarakat memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Memperlakukan semua masyarakat dengan cara yang sama
- Setiap masyarakat memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami keunikan dan perbedaan yang ada. Sehingga tidak dapat memperlakukan semua masyarakat dengan cara yang sama. Banyak kejadian di mana masyarakat ingin diperlakukan secara personal dan berbeda dengan yang lain.
- 6) Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan.
- Penambahan layanan dapat berdampak baik atau bahkan mengurangi *service quality* pada sebuah organisasi. Dampak baiknya adalah untuk

menyempurnakan *service quality* menjadi lebih baik. Tetapi di sisi lain, apabila layanan baru terlampau banyak, hasil yang didapat belum tentu optimal.

7) Visi bisnis jangka pendek.

Visi jangka pendek (contohnya, penghematan biaya semaksimal mungkin) dapat merusak *service quality* yang sedang ditujukan untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah restoran untuk menutup sebagian cabang akan mengurangi tingkat akses bagi para masyarakat restoran tersebut. Sehingga masyarakat akan datang yang mungkin jaraknya tidak dekat dari tempat tinggal. Sehingga dapat menimbulkan keluhan akan jarak dan persepsi negatif terhadap kualitas layanan restoran tersebut.

**i. Indikator Pelayanan**

Menurut Laksana (2015:92), indikator pelayanan yaitu:

- 1) Pelayanan yang ramah yaitu pegawai yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan ramah.
- 2) Pelayanan yang cepat yaitu pegawai yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan cepat.
- 3) Penampilan pegawai yaitu pegawai yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan penampilan yang menarik.

## B. Penelitian Sebelumnya

**Tabel 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya**

No	Peneliti	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil penelitian
1	Novigasa (2016)	Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014).	Kemampuan Kerja	Kualitas Pelayanan	Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
2	Rahma (2017)	Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kabupaten Soppeng	Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja	Kualitas Pelayanan	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
3	Kasmi (2017)	Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu	Kemampuan Dan Motivasi Kerja	Kualitas Pelayanan	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Sumber: Diolah Penulis (2021)

## C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian menjelaskan secara teoritis model konseptual variabel-variabel penelitian, tentang bagaimana pertautan teori-teori yang

berhubungan dengan variabel-variabel penelitian yang ingin diteliti, yaitu variabel bebas dengan variabel terikat.

### **1. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Pelayanan**

Menurut Gibson (2014:91), kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Penilaian kualitas kerja tidak hanya penilaian hasil secara fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tingkatan pekerjaan. Hal ini berarti bahwa kemampuan dapat mempengaruhi pelayanan publik. Jika pegawai mempunyai kemampuan kerja yang tinggi akan lebih mudah menyelesaikan permasalahan dalam bekerja, lebih cepat mengembangkan kemampuan diri dan akhirnya akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, sebaliknya jika kemampuan kerja rendah maka pelayanan publik juga akan menurun.

Menurut Sunyoto (2013:91), kemampuan dalam bekerja merupakan hal mutlak yang dibutuhkan dalam melakukan kerja sehingga pekerjaan dapat terlaksana dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi. Kemampuan akan percuma jika pegawai tidak ditempatkan pada keahliannya dalam bekerja. Memberikan tempat yang tepat dalam pekerjaan dengan kemampuannya akan menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Siswanto (2014:64), kemampuan pegawai yang sesungguhnya akan terlihat secara keseluruhan, dan juga terlihat tingkat kemampuan kerja

pegawai. Tingkat kemampuan kerja pegawai yang terlihat akan menggambarkan bagaimana hasil dari pelayanan publik tiap pegawai.

## **2. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Pelayanan**

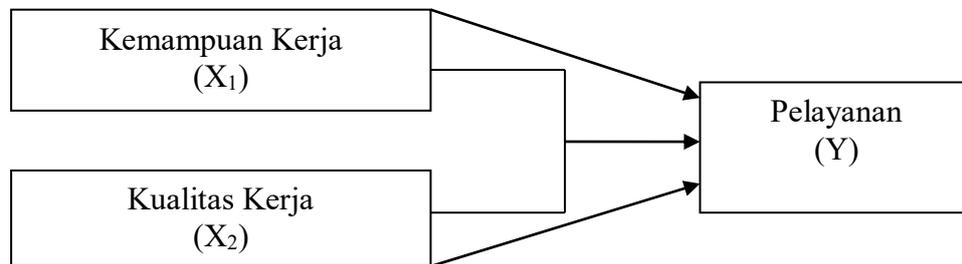
Mangkunegara (2015:61) menyatakan kualitas kerja terbentuk dari sikap (*attitude*) pegawai dalam menghadapi situasi kerja di organisasi (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi organisasi. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat kualitas kerjanya untuk mencapai pelayanan publik yang maksimal. Menurut Siagian (2014:132), Dengan adanya kualitas kerja yang tepat, dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan demi kemajuan organisasi. Menurut Winardi (2015:31), salah satu usaha yang tepat untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan kualitas kerja.

## **3. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja Terhadap Pelayanan**

Menurut Gibson (2014:95), Jika pegawai mempunyai kemampuan kerja yang tinggi akan lebih mudah menyelesaikan permasalahan dalam bekerja, lebih cepat mengembangkan kemampuan diri dan akhirnya akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, sebaliknya jika kemampuan kerja rendah maka pelayanan publik juga akan menurun. Dengan adanya kualitas kerja yang tepat, dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan demi kemajuan organisasi. Menurut Winardi (2015:31), salah satu usaha yang tepat untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan kualitas kerja.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar

2.1 berikut:



Sumber : Diolah Penulis 2021

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka konseptual, maka hipotesis yang dapat dikemukakan sehubungan dengan permasalahan tersebut:

1. Kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.
2. Kualitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.
3. Kemampuan kerja dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Menurut Rusiadi (2014:12), “Penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variable atau lebih. Penelitian ini menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, Jl. KH. Zainul Arifin No.17A, Kwala Bingai, Kec. Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20814.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari bulan April 2021 sampai dengan Juli 2021, dengan format berikut:

**Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian**

No	Aktivitas	Tahun 2021											
		April 2021			Mei 2021			Juni 2021			Juli 2021		
1	Riset awal/Pengajuan Judul	■											
2	Penyusunan Proposal		■	■	■	■	■						
3	Seminar Proposal						■						
4	Perbaikan Acc Proposal							■					
5	Pengolahan Data								■				
6	Penyusunan Skripsi									■	■		
7	Bimbingan Skripsi											■	■
8	Meja Hijau												■

Sumber: Penulis (2021)

## C. Definisi Operasional Variabel

### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup variabel apa yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu: variabel bebas pertama kemampuan kerja ( $X_1$ ) dan variabel bebas kedua kualitas kerja ( $X_2$ ) serta 1 (satu) variabel terikat yaitu pelayanan ( $Y$ ).

### 2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur secara operasional di lapangan.

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Deskripsi	Skala
Kemampuan Kerja ( $X_1$ )	Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.  (Gibson, 2014:91).	1. Kemampuan berinteraksi 2. Kemampuan konseptual 3. Kemampuan teknis.  (Gibson, 2014:96)	1. Kemampuan Pegawai untuk berkomunikasi dengan rekannya secara efektif dan kemampuan Pegawai untuk menangani konflik dengan konflik baik dengan orang lain maupun teman sekerja. 2. Kemampuan Pegawai untuk membina dan menganalisis informasi baik dari dalam maupun dari luar lingkungan organisasi. dan kemampuan untuk menentukan keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya 3. Kemampuan Pegawai untuk mengembangkan dan mengikuti rencana-rencana kebijakan dan prosedur yang efektif dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuannya, peralatan-peralatan pengalaman dan teknis-teknis dari berbagai disiplin ilmu untuk memecahkan masalah.	Skala likert

Kualitas kerja (X <sub>2</sub> )	Hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja.  (Sutrisno, 2014:151)	1. Hasil kerja 2. Pengetahuan kerja 3. Inisiatif  (Sutrisno, 2014:152)	1. Tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan. 2. Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja. 3. Tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.	Skala likert
Pelayanan (Y)	Tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk memuaskan masyarakat.  (Laksana, 2015:85)	1. Pelayanan yang ramah. 2. Pelayanan yang cepat. 3. Penampilan Pegawai.  (Laksana, 2015:92)	1. Pegawai yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan ramah. 2. Pegawai yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan cepat. 3. Pegawai yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan penampilan yang menarik.	Skala likert

Sumber: Penulis (2021)

#### D. Populasi dan Sampel/ Jenis dan Sumber Data

##### 1. Populasi

Menurut Rusiadi (2014:30), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat sebanyak 43 pegawai.

##### 2. Sampel

Menurut Rusiadi (2014:30), “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pada penelitian ini penulis melakukan teknik

penarikan sampel secara *Non Probability Sampling* yaitu dengan menggunakan *sampling* sensus atau *sampling* jenuh karena seluruh populasi dijadikan sampel apabila populasi dibawah 100. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 43 pegawai/responden

### **3. Jenis dan Sumber Data**

Data primer adalah data yang diperoleh dari tanggapan sumbernya yaitu responden terhadap item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam rangka melakukan analisis terhadap pembuktian jawaban sementara atau hipotesis dari permasalahan yang dikemukakan, maka metode pengumpulan data yang penulis lakukan adalah:

### **1. Studi Wawancara (*Interview*)**

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan responden.

### **2. Angket/*Quisioner***

Metode angket (kuesioner) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh para responden dan diminta untuk memberikan pendapat atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Kualitas Data**

Sebelum data dianalisis dan dievaluasi, terlebih dahulu data tersebut diuji dengan:

a. Uji Validitas

Menurut Rusiadi (2014:106), “Uji validitas yaitu sejauh mana suatu alat ukur tepat dalam mengukur suatu data, dengan kata lain apakah alat ukur yang dipakai memang mengukur sesuatu yang ingin diukur. Uji validitas setiap pertanyaan lebih besar ( $>$ ) 0,30 maka butir pertanyaan dianggap valid”.

b. Uji Realibilitas (kehandalan)

Menurut Rusiadi (2014:107), “Uji reliabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila diukur beberapa kali dengan alat ukur yang sama. Realibilitas dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ( $>$ ) 0,60”.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Menurut Rusiadi (2014:148), “pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Menurut Rusiadi (2014:149), Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

1) Uji Histogram

Menurut Rusiadi (2014:149), “Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data

tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Untuk menguji hal tersebut dapat dipergunakan metode grafis”.

## 2) Uji PP Plot

Menurut Rusiadi (2014:151), “Normal P-P Plot dari *standart dizednresidual cumulative probability*. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal, maka data dikatakan normal”.

## 3) Uji Kolmogorov-Sminov

Menurut Rusiadi (2014:152), “Selain itu uji Kolmogorov-Sminov juga dipergunakan untuk melihat kenormalan dengan identifikasi juga nilai P-value lebih besar dari alpha, maka asumsi kenormalan dapat diterima. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% (0,05) maka jika nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* diatas nilai signifikansi 5% (0,05) artinya variabel residual berdistribusi normal”.

## b. Uji Multikolinieritas

Menurut Rusiadi (2014:154), “Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Nilai umum yang bisa dipakai adalah *Tolerance* > 0,1 atau *VIF* < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas”.

## c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Rusiadi (2014:157), “Heterokedasitas digunakan untuk melihat terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (*poin-poin*) menyebar dibawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedasitas”.

### 3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda yaitu suatu analisis yang menguji pengaruh kemampuan kerja dan kualitas kerja terhadap pelayanan, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Pelayanan (*Dependent Variabel*)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

$X_1$  = Kemampuan Kerja (*Independent Variabel*)

$X_2$  = Kualitas Kerja (*Independent Variabel*)

$\epsilon$  = Error term

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Rusiadi (2014:214), “Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat”.

Adapun kriteria penerimaan/penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Tolak  $H_0$  jika nilai probabilitas yang dihitung  $<$  probabilitas yang diterapkan sebesar 0,05 (Sig  $<$   $\alpha$  0,05).
- 2) Terima  $H_0$  jika nilai probabilitas yang dihitung  $>$  probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig  $>$   $\alpha$  0,05)

b. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Rusiadi (2014:215), “Uji t digunakan untuk menguji hipotesis apabila peneliti menganalisis regresi parsial (sebuah variabel bebas dengan sebuah variabel terikat). Maka pengujian ini dapat dilihat dari nilai probabilitasnya”. Hipotesisnya adalah:

Ho : terdapat pengaruh yang tidak signifikan

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan

Adapun kriteria penerimaan/penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Tolak Ho jika nilai probabilitas yang dihitung  $<$  taraf signifikansi sebesar 0,05 (Sig  $<$   $\alpha$  0,05).
- 2) Terima Ho jika nilai probabilitas yang dihitung  $>$  taraf signifikansi 0,05 (Sig  $>$   $\alpha$  0,05).

**5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Rusiadi (2014:215), “Koefisien determinasi berganda atau *R-square* ( $R^2$ ) adalah untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen”.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Objek Penelitian**

- a. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat

Sesuai Keputusan Mendagri No. 54 Tahun 1983 tanggal 27 Oktober 1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten / Kota ditindaklanjuti Keputusan Bupati Kepala Daerah TK II Bantul No. 50/B/Kep/Bt/1988 tentang pembentukan Organisasi & Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten Langkat. Sebelum tahun 1996 lembaga yang mengelola data kependudukan adalah di tingkat Kecamatan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah. Pada tahun 1996 dan efektif mulai tahun 1997 mengalami perubahan yaitu pelayanan dilakukan di Kecamatan, sedangkan server pengolahan data kependudukan ada di Bagian Pemerintahan. Data dikirim dengan menggunakan caraka. Dasar pelaksanaan adalah Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan dalam Daerah.

Awal nomenklatur Disdukcapil adalah "Kantor Catatan Sipil" menjadi Dinas Pendaftaran Penduduk" kemudian menjadi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (berdasarkan Peraturandaerah No.16 Tahun 2007 tentang pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten

Langkat dan telah diubah dengan Perda No. 12 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Langkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati menyelenggarakan urusan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat

1) Visi

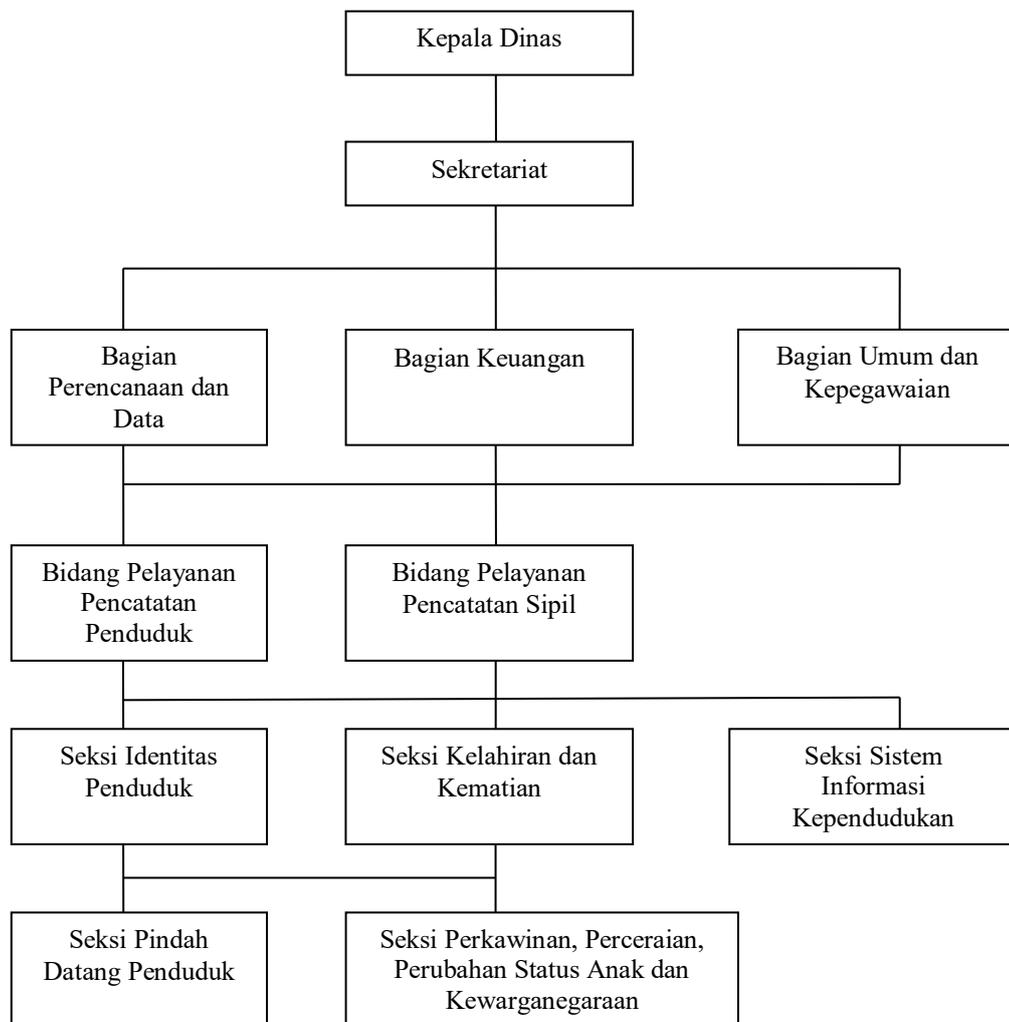
Terciptanya Tertib Administrasi Kependudukan Berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Melalui Pelayanan Prima.

2) Misi

- a) Mewujudkan Pelayanan Prima kepada masyarakat dalam bidang Administrasi Kependudukan serta Catatan Sipil.
- b) Menciptakan kondisi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan transparan dalam rangka pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil untuk mewujudkan pelayanan prima.
- c) Mempersiapkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mendukung terciptanya optimalisasi pelayanan dan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- d) Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi atau SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

## 2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat

Struktur organisasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat**

*Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat (2021)*

Berikut ini adalah uraian tugas setiap posisi jabatan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, yaitu:

**a. Kepala Dinas**

- 1) Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 2) Menyusun program kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 3) Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak
- 4) Menyusun kebijakan operasional keluarga prasejahtera
- 5) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk
- 6) Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan dan organisasi dinas
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

**b. Sekretaris**

- 1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
- 2) Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar dan tertib
- 3) Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi perlengkapan, administrasi program dan administrasi keuangan.
- 4) Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor
- 5) Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen
- 6) Memelihara, menjaga, merawat dan mengawasi inventaris kantor
- 7) Kasubbag Umum dan Kepegawaian

- 8) Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
- 9) Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian
- 10) Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan.
- 11) Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca disposisi, isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas tugas

**c. Kasubbag Perencanaan dan Data**

- 1) Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data.
- 2) Melakukan study dan survei/identifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait.
- 3) Mengkoordinir/merumuskan program/proyek pembangunan/kegiatan dengan institut terkait
- 4) Melaksanakan proses revisi DIP/PO bilamana diperlukan
- 5) Menyelesaikan bahan laporan tahunan Dinas dan dengan institusi/Kepala bidang terkait
- 6) Menyiapkan kebijaksanaan teknis di masing -masing bidang dan institusi kepala bidang terkait
- 7) Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran
- 8) Menyusun dokumen program kegiatan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan (APBDP)

**d. Kasubbag Keuangan**

- 1) Menyusun rencana kerja sub bagian dan membagi tugas serta memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan
- 2) Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca disposisi isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas
- 3) Meneliti konsep SPD, mencatat SPD dan membuat laporan bulanan SPD yang telah diterbitkan
- 4) Mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin
- 5) Memeriksa (verifikasi) SPP kegiatan rutin dan bidang- bidang
- 6) Meneliti, mengawasi dan mengurus pelaksanaan pembukuan penerima dan pengeluaran belanja SKPD
- 7) Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharawan

**e. Kasi Pelayanan Administrasi Kependudukan**

- 1) Merencanakan kegiatan pada seksi pelayanan administrasi kependudukan
- 2) Mengelola laporan data perkembangan penduduk
- 3) Menyajikan data perkembangan penduduk
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi perkembangan data penduduk
- 5) Membuat laporan perkembangan data penduduk
- 6) Membuat laporan pelaksanaan tugas seksi kepada Kepala Bidang
- 7) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

**f. Kasi Penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

- 1) Merencanakan kegiatan pada seksi penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil

- 2) Menyiapkan sarana dan prasarana penyuluhan
- 3) Melakukan penyuluhan kepada aparat/perangkat Kecamatan, Desa/Kelurahan
- 4) Melaksanakan penyuluhan terhadap masyarakat umum
- 5) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

**g. Kasi Pengendalian Penduduk**

- 1) Merencanakan kegiatan seksi pengendalian penduduk
- 2) Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk
- 3) Memproses surat pindah datang
- 4) Melakukan tindakan/operasional kependudukan (meneliti kelengkapan administrasi kependudukan) beserta instansi terkait
- 5) Menerbitkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk
- 6) Kasi Perkawinan dan Perceraian
- 7) Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian
- 8) Memverifikasi permohonan administrasi perkawinan dan perceraian
- 9) Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan dan perceraian.
- 10) Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian
- 11) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

#### **h. Kasi Kelahiran dan Kematian**

- 1) Merencanakan kegiatan pada seksi kelahiran dan kematian
- 2) Memverifikasi permohonan administrasi kelahiran dan kematian
- 3) Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian
- 4) Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kelahiran dan kematian
- 5) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

#### **i. Kasi Kearsipan dan Pencatatan Sipil**

- 1) Merencanakan kegiatan pada seksi dan pencatatan sipil
- 2) Menata arsip akta dan kutipan kelahiran
- 3) Menata arsip akta dan kutipan kematian
- 4) Menata arsip akta dan kutipan perkawinan
- 5) Menata arsip akta dan kutipan perceraian
- 6) Menata arsip akta dan kutipan pengangkatan dan pengesahan anak
- 7) Menyiapkan bahan – bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kearsipan
- 8) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang
- 9) Melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan Kepala Bidang

### 3. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja.

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	30	69.8	69.8	69.8
Perempuan	13	30.2	30.2	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas pegawai Dokumen Kependudukan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 30 orang atau sebesar 69.8% dari total responden.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

**Tabel 4.2 Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 - 30 Tahun	13	30.2	30.2	30.2
31 - 40 Tahun	24	55.8	55.8	86.0
41 - 50 Tahun	6	14.0	14.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas pegawai Dokumen Kependudukan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat yang menjadi responden berusia 31 - 40 tahun, yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 55.8% dari total responden.

## c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

**Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	3	7.0	7.0	7.0
S1	25	58.1	58.1	65.1
S2	2	4.7	4.7	69.8
SMU	13	30.2	30.2	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas pegawai Dokumen Kependudukan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat yang menjadi responden memiliki pendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 58.1% dari total responden.

## d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.

**Tabel 4.4 Masa Kerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 - 5 Tahun	19	44.2	44.2	44.2
6 - 10 Tahun	24	55.8	55.8	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Pada tabel 4.4 dapat dilihat bahwa mayoritas pegawai Dokumen Kependudukan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat yang menjadi responden memiliki masa kerja 6 - 10 tahun yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 55.8% dari total responden.

#### 4. Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini 2 (dua) variabel bebas yaitu kemampuan kerja dan kualitas kerja, serta 1 (satu) variabel terikat yaitu pelayanan. Dalam penyebaran angket, masing-masing butir pernyataan dari setiap variabel harus di isi oleh responden yang berjumlah 43 orang. Adapun jawaban-jawaban dari responden yang diperoleh akan ditampilkan pada tabel-tabel berikut:

##### a. Variabel X<sub>1</sub> (Kemampuan Kerja)

**Tabel 4.5 Pegawai selalu membangun komunikasi yang baik antar pegawai.  
Pernyataan X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	7.0	7.0	7.0
Ragu-Ragu	18	41.9	41.9	48.8
Setuju	17	39.5	39.5	88.4
Sangat Setuju	5	11.6	11.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang (11.6%), setuju sebanyak 17 orang (39.5%), ragu-ragu sebanyak 18 orang (41.9%) dan sebanyak 3 orang (7.0%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang (41.9%). Jadi dapat disimpulkan responden ragu-ragu bahwa pegawai selalu membangun komunikasi yang baik antar pegawai.

**Tabel 4.6 Pegawai selalu menjaga hubungan baik dalam satu unit kerja saya.**

**Pernyataan X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	25.6	25.6	25.6
	Ragu-Ragu	10	23.3	23.3	48.8
	Setuju	22	51.2	51.2	100.0
Total		43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang (51.2%), ragu-ragu sebanyak 10 orang (23.3%) dan sebanyak 11 orang (25.6%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang (51.2%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa pegawai selalu menjaga hubungan baik dalam satu unit kerja saya.

**Tabel 4.7 Pegawai selalu menjaga hubungan baik dengan unit kerja lain.**

**Pernyataan X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	16.3	16.3	16.3
	Ragu-Ragu	14	32.6	32.6	48.8
	Setuju	19	44.2	44.2	93.0
	Sangat Setuju	3	7.0	7.0	100.0
Total		43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (7.0%), setuju sebanyak 19 orang (44.2%), ragu-ragu sebanyak 14 orang (32.6%) dan sebanyak 7 orang (16.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang (44.2%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa pegawai selalu menjaga hubungan baik dengan unit kerja lain.

**Tabel 4.8 Pegawai memiliki kemampuan melaksanakan instruksi kerja dari atasan.**

**Pernyataan X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	27.9	27.9	27.9
	Ragu-Ragu	13	30.2	30.2	58.1
	Setuju	14	32.6	32.6	90.7
	Sangat Setuju	4	9.3	9.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang (9.3%), setuju sebanyak 14 orang (32.6%), ragu-ragu sebanyak 13 orang (30.2%) dan sebanyak 12 orang (27.9%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 14 orang (32.6%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa pegawai memiliki kemampuan melaksanakan instruksi kerja dari atasan.

**Tabel 4.9 Pegawai memiliki kemampuan untuk menganalisa informasi yang berkaitan dengan pekerjaan.**

**Pernyataan X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	23	53.5	53.5	53.5
	Ragu-Ragu	4	9.3	9.3	62.8
	Setuju	6	14.0	14.0	76.7
	Sangat Setuju	10	23.3	23.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang (23.3%), setuju sebanyak 6 orang (14.0%), ragu-ragu sebanyak 4 orang (9.3%) dan sebanyak 23 orang (53.5%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan tidak setuju sebanyak 23 orang (53.5%). Jadi dapat disimpulkan

responden tidak setuju bahwa pegawai memiliki kemampuan untuk menganalisa informasi yang berkaitan dengan pekerjaan.

**Tabel 4.10 Pegawai mampu membuat laporan pertanggungjawaban pekerjaan setiap bulan kepada atasan saya.**  
Pernyataan X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	12	27.9	27.9	27.9
Ragu-Ragu	15	34.9	34.9	62.8
Setuju	14	32.6	32.6	95.3
Sangat Setuju	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (4.7%), setuju sebanyak 14 orang (32.6%), ragu-ragu sebanyak 15 orang (34.9%) dan sebanyak 12 orang (27.9%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 orang (34.9%). Jadi dapat disimpulkan responden ragu-ragu bahwa pegawai mampu membuat laporan pertanggungjawaban pekerjaan setiap bulan kepada atasan saya.

**Tabel 4.11 Pegawai memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang efektif.**  
Pernyataan X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	14	32.6	32.6	32.6
Ragu-Ragu	19	44.2	44.2	76.7
Setuju	7	16.3	16.3	93.0
Sangat Setuju	3	7.0	7.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (7.0%), setuju sebanyak 7 orang (16.3%), ragu-ragu sebanyak 19 orang (44.2%) dan sebanyak 14 orang (32.6%) responden yang

menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang (44.2%). Jadi dapat disimpulkan responden ragu-ragu bahwa pegawai memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang efektif.

**Tabel 4.12 Pegawai mampu mengambil alternatif pemecahan masalah yang terjadi.**

**Pernyataan X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	16.3	16.3	16.3
Ragu-Ragu	14	32.6	32.6	48.8
Setuju	19	44.2	44.2	93.0
Sangat Setuju	3	7.0	7.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (7.0%), setuju sebanyak 19 orang (44.2%), ragu-ragu sebanyak 14 orang (32.6%) dan sebanyak 7 orang (16.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang (44.2%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa pegawai mampu mengambil alternatif pemecahan masalah yang terjadi.

**Tabel 4.13 Pegawai mengagendakan seluruh kegiatan saya sehingga pekerjaan saya terjadwal dengan baik.**

**Pernyataan X1.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	9	20.9	20.9	20.9
Ragu-Ragu	21	48.8	48.8	69.8
Setuju	11	25.6	25.6	95.3
Sangat Setuju	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (4.7%), setuju sebanyak 11 orang (25.6%), ragu-ragu sebanyak 21 orang (48.8%) dan sebanyak 9 orang (20.9%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang (48.8%). Jadi dapat disimpulkan responden ragu-ragu bahwa pegawai mengagendakan seluruh kegiatan saya sehingga pekerjaan saya terjadwal dengan baik.

#### b. Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Kerja)

**Tabel 4.14 Pegawai dapat menyelesaikan kuantitas pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.**

**Pernyataan X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	7.0	7.0	7.0
Ragu-Ragu	9	20.9	20.9	27.9
Setuju	11	25.6	25.6	53.5
Sangat Setuju	20	46.5	46.5	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang (46.5%), setuju sebanyak 11 orang (25.6%), ragu-ragu sebanyak 9 orang (20.9%) dan sebanyak 3 orang (7.0%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang (46.5%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa pegawai dapat menyelesaikan kuantitas pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

**Tabel 4.15 Pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan organisasi.**

**Pernyataan X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	11.6	11.6	11.6
	Tidak Setuju	2	4.7	4.7	16.3
	Ragu-Ragu	8	18.6	18.6	34.9
	Setuju	11	25.6	25.6	60.5
	Sangat Setuju	17	39.5	39.5	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang (39.5%), setuju sebanyak 11 orang (25.6%), ragu-ragu sebanyak 8 orang (18.6%), tidak setuju sebanyak 2 orang (4.7%) dan sebanyak 5 orang (11.6%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang (39.5%). Jadi dapat disimpulkan responden masih ada yang menyatakan sangat setuju bahwa pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan organisasi.

**Tabel 4.16 Pegawai jarang melakukan kesalahan dalam bekerja.**

**Pernyataan X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.3	2.3	2.3
	Tidak Setuju	4	9.3	9.3	11.6
	Ragu-Ragu	4	9.3	9.3	20.9
	Setuju	19	44.2	44.2	65.1
	Sangat Setuju	15	34.9	34.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang (34.9%), setuju sebanyak 19 orang (44.2%), ragu-ragu sebanyak 4 orang (9.3%), tidak setuju sebanyak 4 orang (9.3%) dan sebanyak 1

orang (2.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang (44.2%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa pegawai jarang melakukan kesalahan dalam bekerja.

**Tabel 4.17 Pegawai menguasai prosedur kerja.**  
Pernyataan X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	15	34.9	34.9	34.9
Ragu-Ragu	1	2.3	2.3	37.2
Setuju	6	14.0	14.0	51.2
Sangat Setuju	21	48.8	48.8	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 orang (48.8%), setuju sebanyak 6 orang (14.0%), ragu-ragu sebanyak 1 orang (2.3%) dan sebanyak 15 orang (34.9%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 orang (48.8%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa pegawai menguasai prosedur kerja.

**Tabel 4.18 Pegawai memiliki pengetahuan umum tentang pelaksanaan pekerjaan.**

Pernyataan X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	4.7	4.7	4.7
Tidak Setuju	3	7.0	7.0	11.6
Ragu-Ragu	6	14.0	14.0	25.6
Setuju	8	18.6	18.6	44.2
Sangat Setuju	24	55.8	55.8	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang (55.8%), setuju sebanyak 8 orang (18.6%), ragu-ragu

sebanyak 6 orang (14.0%), tidak setuju sebanyak 3 orang (7.0%) dan sebanyak 2 orang (4.7%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang (55.8%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa pegawai memiliki pengetahuan umum tentang pelaksanaan pekerjaan.

**Tabel 4.19 Pegawai cepat dalam menerima instruksi kerja.**  
Pernyataan X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	7	16.3	16.3	16.3
Tidak Setuju	15	34.9	34.9	51.2
Ragu-Ragu	3	7.0	7.0	58.1
Setuju	7	16.3	16.3	74.4
Sangat Setuju	11	25.6	25.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang (25.6%), setuju sebanyak 7 orang (16.3%), ragu-ragu sebanyak 3 orang (7.0%), tidak setuju sebanyak 15 orang (34.9%) dan sebanyak 7 orang (16.3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 orang (34.9%). Jadi dapat disimpulkan responden tidak setuju bahwa pegawai cepat dalam menerima instruksi kerja.

**Tabel 4.20 Pegawai selalu cepat tanggap terhadap tugas pekerjaan.**  
Pernyataan X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	14.0	14.0	14.0
Ragu-Ragu	5	11.6	11.6	25.6
Setuju	14	32.6	32.6	58.1
Sangat Setuju	18	41.9	41.9	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (41.9%), setuju sebanyak 14 orang (32.6%), ragu-ragu sebanyak 5 orang (11.6%) dan sebanyak 6 orang (14.0%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (41.9%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa pegawai selalu cepat tanggap terhadap tugas pekerjaan.

**Tabel 4.21 Pegawai mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan.**

**Pernyataan X2.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	8	18.6	18.6	18.6
Ragu-Ragu	11	25.6	25.6	44.2
Setuju	8	18.6	18.6	62.8
Sangat Setuju	16	37.2	37.2	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (37.2%), setuju sebanyak 8 orang (18.6%), ragu-ragu sebanyak 11 orang (25.6%) dan sebanyak 8 orang (18.6%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (37.2%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa pegawai mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan.

**Tabel 4.22 Pegawai memiliki semangat dalam bekerja.**  
**Pernyataan X2.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	16.3	16.3	16.3
	Ragu-Ragu	7	16.3	16.3	32.6
	Setuju	4	9.3	9.3	41.9
	Sangat Setuju	25	58.1	58.1	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (58.1%), setuju sebanyak 4 orang (9.3%), ragu-ragu sebanyak 7 orang (16.3%) dan sebanyak 7 orang (16.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (58.1%). Jadi dapat disimpulkan responden sangat setuju bahwa pegawai memiliki semangat dalam bekerja.

### c. Variabel Y (Pelayanan)

**Tabel 4.23 Perusahaan memperhatikan standar kualitas karyawan yang melebihi standar kualitas karyawan lain yang ada.**

**Pernyataan Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	14.0	14.0	14.0
	Ragu-Ragu	22	51.2	51.2	65.1
	Setuju	13	30.2	30.2	95.3
	Sangat Setuju	2	4.7	4.7	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (4.7%), setuju sebanyak 13 orang (30.2%), ragu-ragu sebanyak 22 orang (51.2%) dan sebanyak 6 orang (14.0%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang

menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang (51.2%). Jadi dapat disimpulkan responden ragu-ragu bahwa pegawai memiliki etika dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 4.24 Kinerja pegawai sudah menunjukkan rasa keyakinan masyarakat.**

**Pernyataan Y.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	16.3	16.3	16.3
Ragu-Ragu	14	32.6	32.6	48.8
Setuju	19	44.2	44.2	93.0
Sangat Setuju	3	7.0	7.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.24 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (7.0%), setuju sebanyak 19 orang (44.2%), ragu-ragu sebanyak 14 orang (32.6%) dan sebanyak 7 orang (16.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang (44.2%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa kinerja pegawai sudah menunjukkan rasa keyakinan masyarakat.

**Tabel 4.25 Pegawai selalu mudah dihubungi.**

**Pernyataan Y.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	9.3	9.3	9.3
Ragu-Ragu	20	46.5	46.5	55.8
Setuju	18	41.9	41.9	97.7
Sangat Setuju	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.25 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (2.3%), setuju sebanyak 18 orang (41.9%), ragu-ragu sebanyak 20 orang (46.5%) dan sebanyak 4 orang (9.3%) responden yang

menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang (46.5%). Jadi dapat disimpulkan responden ragu-ragu bahwa pegawai selalu mudah dihubungi.

**Tabel 4.26 Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang pengurusan dokumen.**

**Pernyataan Y.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	14	32.6	32.6	32.6
Ragu-Ragu	13	30.2	30.2	62.8
Setuju	14	32.6	32.6	95.3
Sangat Setuju	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.26 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (4.7%), setuju sebanyak 14 orang (32.6%), ragu-ragu sebanyak 13 orang (30.2%) dan sebanyak 14 orang (32.6%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju dan tidak setuju sebanyak 14 orang (32.6%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju dan tidak setuju bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang pengurusan dokumen.

**Tabel 4.27 Pegawai memiliki kemampuan baik dalam menghadapi keluhan masyarakat.**

**Pernyataan Y.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	16.3	16.3	16.3
Ragu-Ragu	13	30.2	30.2	46.5
Setuju	17	39.5	39.5	86.0
Sangat Setuju	6	14.0	14.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.27 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang (14.0%), setuju sebanyak 17 orang (39.5%), ragu-ragu

sebanyak 13 orang (30.2%) dan sebanyak 7 orang (16.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang (39.5%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa pegawai memiliki kemampuan baik dalam menghadapi keluhan masyarakat.

**Tabel 4.28 Pegawai melayani masyarakat dengan cepat**  
**Pernyataan Y.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	12	27.9	27.9	27.9
Ragu-Ragu	20	46.5	46.5	74.4
Setuju	11	25.6	25.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.28 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan setuju sebanyak 11 orang (25.6%), ragu-ragu sebanyak 20 orang (46.5%) dan sebanyak 12 orang (27.9%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 orang (46.5%). Jadi dapat disimpulkan responden ragu-ragu bahwa pegawai melayani masyarakat dengan cepat.

**Tabel 4.29 Penampilan pegawai terlihat rapi saat memberikan pelayanan.**  
**Pernyataan Y.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	12	27.9	27.9	27.9
Ragu-Ragu	22	51.2	51.2	79.1
Setuju	9	20.9	20.9	100.0
Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.29 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan setuju sebanyak 9 orang (20.9%), ragu-ragu sebanyak 22 orang (51.2%) dan sebanyak 12 orang (27.9%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden

paling banyak adalah yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang (51.2%). Jadi dapat disimpulkan responden ragu-ragu bahwa penampilan pegawai terlihat rapi saat memberikan pelayanan.

**Tabel 4.30 Atribut pakaian dinas yang dikenakan pegawai lengkap.**  
Pernyataan Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	16.3	16.3	16.3
	Ragu-Ragu	14	32.6	32.6	48.8
	Setuju	20	46.5	46.5	95.3
	Sangat Setuju	2	4.7	4.7	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.30 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (4.7%), setuju sebanyak 20 orang (46.5%), ragu-ragu sebanyak 14 orang (32.6%) dan sebanyak 7 orang (16.3%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang (46.5%). Jadi dapat disimpulkan responden setuju bahwa atribut pakaian dinas yang dikenakan pegawai lengkap.

**Tabel 4.31 Pegawai selalu siap melayani masyarakat.**  
Pernyataan Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	14.0	14.0	14.0
	Ragu-Ragu	19	44.2	44.2	58.1
	Setuju	14	32.6	32.6	90.7
	Sangat Setuju	4	9.3	9.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.31 di atas, didapat data bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang (9.3%), setuju sebanyak 14 orang (32.6%), ragu-ragu sebanyak 19 orang (44.2%) dan sebanyak 6 orang (14.0%) responden yang menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden paling banyak adalah yang

menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 orang (44.2%). Jadi dapat disimpulkan responden ragu-ragu bahwa pegawai selalu siap melayani masyarakat.

## 5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

### a. Pengujian Validitas

Untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam daftar pertanyaan (angket) yang telah disajikan pada responden maka perlu dilakukan uji validitas. Apabila validitas setiap pertanyaan lebih besar ( $>$ ) 0,30, maka butir pertanyaan dianggap valid.

**Tabel 4.32 Uji Validitas (X<sub>1</sub>) Kemampuan Kerja**  
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan X1.1	25.6512	24.518	.365	.818
Pernyataan X1.2	25.9535	23.855	.417	.813
Pernyataan X1.3	25.7907	22.265	.627	.790
Pernyataan X1.4	25.9767	22.166	.537	.799
Pernyataan X1.5	26.1395	19.694	.589	.796
Pernyataan X1.6	26.0698	23.733	.405	.815
Pernyataan X1.7	26.2326	21.754	.664	.784
Pernyataan X1.8	25.7907	22.265	.627	.790
Pernyataan X1.9	26.0698	23.543	.492	.805

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Dari tabel 4.32 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 9 (sembilan) butir pertanyaan pada variabel kemampuan kerja dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

**Tabel 4.33 Uji Validitas (X<sub>2</sub>) Kualitas Kerja**  
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan X2.1	30.5349	46.350	.700	.840
Pernyataan X2.2	30.8837	47.534	.396	.868
Pernyataan X2.3	30.6512	46.804	.629	.845
Pernyataan X2.4	30.8837	42.724	.669	.840
Pernyataan X2.5	30.5116	45.827	.587	.848
Pernyataan X2.6	31.6512	43.137	.574	.852
Pernyataan X2.7	30.6279	46.049	.661	.842
Pernyataan X2.8	30.9070	45.324	.642	.843
Pernyataan X2.9	30.5581	46.110	.564	.850

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Dari tabel 4.33 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 9 (sembilan) butir pertanyaan pada variabel kualitas kerja dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

**Tabel 4.34 Uji Validitas (Y) Pelayanan**  
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan Y.1	26.0698	26.352	.594	.911
Pernyataan Y.2	25.9070	24.039	.814	.895
Pernyataan Y.3	25.9535	26.141	.699	.904
Pernyataan Y.4	26.2326	24.230	.715	.903
Pernyataan Y.5	25.8140	23.774	.757	.900
Pernyataan Y.6	26.3488	26.614	.576	.912
Pernyataan Y.7	26.3953	26.197	.676	.906
Pernyataan Y.8	25.9302	24.209	.827	.895
Pernyataan Y.9	25.9535	25.283	.654	.907

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Dari tabel 4.34 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas

dari 9 (sembilan) butir pertanyaan pada variabel pelayanan dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

### b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Butir angket dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap angket adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan angket reliabel atau tidak dengan menggunakan *alpha cronbach*. Angket dikatakan reliabel jika *alpha cronbach*  $> 0,60$  dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60. Reliabilitas dari pertanyaan angket yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel *Reliability Statistics* yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.35 Uji Reliabilitas (X<sub>1</sub>) Kemampuan Kerja**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	9

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Dari tabel 4.35 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,820 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 9 butir pernyataan pada variabel kemampuan kerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Tabel 4.36 Uji Reliabilitas (X<sub>2</sub>) Kualitas Kerja**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.862	9

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Dari tabel 4.36 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,862 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah

disajikan kepada responden yang terdiri dari 9 butir pernyataan pada variabel kualitas kerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Tabel 4.37 Uji Reliabilitas (Y) Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	9

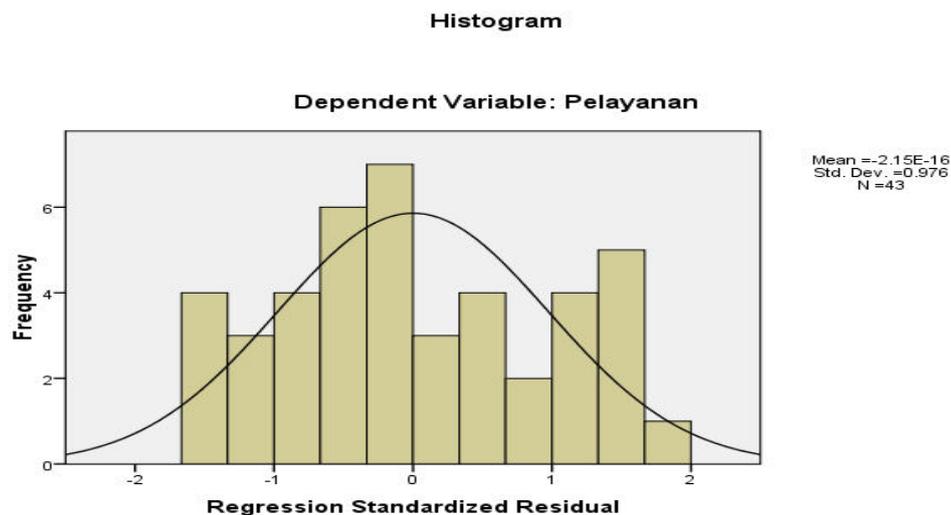
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Dari tabel 4.37 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,914 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 9 butir pernyataan pada variabel pelayanan adalah reliabel atau dikatakan handal.

## 6. Pengujian Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak.

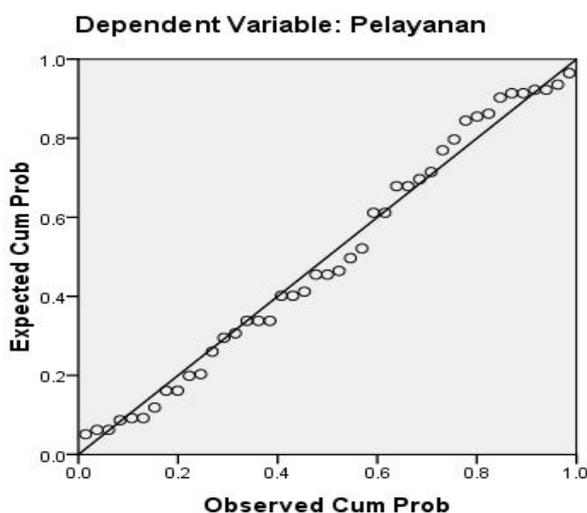


Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

**Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas**

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, hasil pengujian normalitas data diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)*

**Gambar 4.3 PP Plot Uji Normalitas**

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data yang menyebar berada di sekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal. Dari kedua gambar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan uji normalitas data, data untuk variabel pelayanan berdistribusi secara normal.

Untuk lebih memastikan apakah data disepanjang garis diagonal tersebut berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji Kolmogorov Smirnov (1 Sample KS) yakni dengan melihat data residualnya apakah distribusi normal atau tidak. Jika nilai  $Asym.sig (2-tailed) > taraf\ nyata (\alpha = 0.05)$  maka data residual berdistribusi normal.

**Tabel 4.38 Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov Test***  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		43
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.78109239
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.071
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.544
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>.929</b>
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Pada tabel 4.38 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengolahan data tersebut, besar nilai signifikansi *kolmogrov Smirnov* sebesar 0,929 maka dapat disimpulkan data terdistribusi secara normal, dimana nilai signifikasinya lebih besar dari 0,05 ( $p= 0,929 > 0,05$ ).

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa nilai – nilai observasi data telah terdistribusi secara normal dan dapat dilanjutkan dengan uji asumsi klasik lainnya.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai *tolerance value* > 0,10 atau  $VIF < 10$  maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Multikolinieritas dari hasil angket yang telah didistribusikan kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.39 Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.754	2.541	1.084	.285		
	<b>Kemampuan Kerja</b>	.390	.108	3.617	.001	<b>.593</b>	<b>1.687</b>
	<b>Kualitas Kerja</b>	.438	.076	5.771	.000	<b>.593</b>	<b>1.687</b>

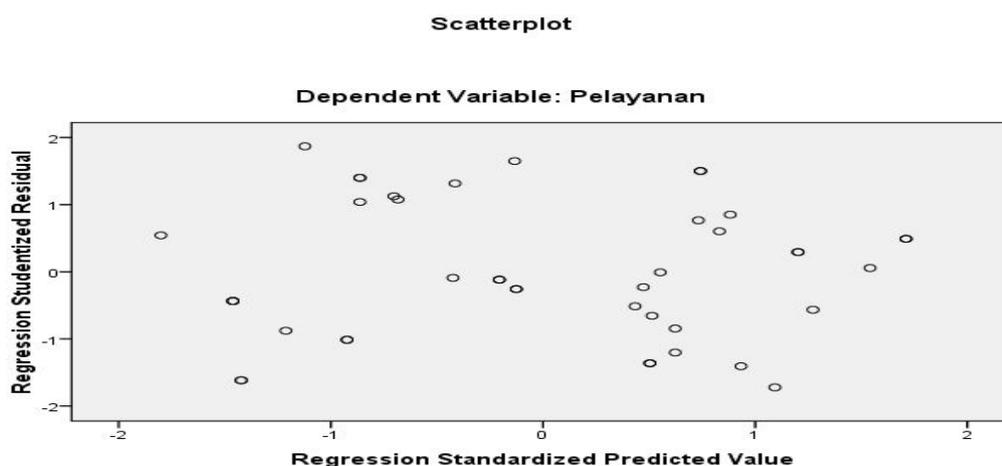
a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.39 di atas dapat dilihat bahwa angka *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10 antara lain adalah kemampuan kerja  $1,687 < 10$  dan kualitas kerja  $1,687 < 10$ , serta nilai *Tolerance* kemampuan kerja  $0,593 > 0,10$  dan kualitas kerja  $0,593 > 0,10$  sehingga terbebas dari multikolinieritas.

## c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedasitas.



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.4 di atas, gambar *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas, dengan perkataan lain: variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

## 7. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda bertujuan menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

**Tabel 4.40 Regresi Linier Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Tolerance	VIF
1	<b>(Constant)</b>	<b>2.754</b>	2.541	1.084	.285		
	<b>Kemampuan Kerja</b>	<b>.390</b>	.108	3.617	.001	.593	1.687
	<b>Kualitas Kerja</b>	<b>.438</b>	.076	5.771	.000	.593	1.687

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.40 tersebut diperoleh regresi linier berganda sebagai berikut  $Y = 2,754 + 0,390 X_1 + 0,438 X_2 + e$ .

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda adalah:

- a. Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol maka nilai pelayanan (Y) adalah sebesar 2,754.
- b. Jika terjadi peningkatan kemampuan kerja 1, maka pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,390.
- c. Jika terjadi peningkatan kualitas kerja sebesar 1, maka pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,438.

## 8. Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)

### a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F (uji simultan) dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara simultan. Cara yang digunakan adalah dengan melihat *level of significant* ( $=0,05$ ). Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.41 Uji Simultan ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1000.594	2	500.297	<b>61.604</b>	<b>.000<sup>a</sup></b>
	Residual	324.848	40	8.121		
	Total	1325.442	42			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Kerja, Kemampuan Kerja

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.41 di atas dapat dilihat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 61,604 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,23 yang dapat dilihat pada  $\alpha = 0,05$  (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka

model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini kemampuan kerja dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan.

### b. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji Parsial (t) menunjukkan seberapa jauh variabel bebas secara individual menerangkan variasi pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%.

**Tabel 4.42 Uji Parsial  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.754	2.541	1.084	.285		
	<b>Kemampuan Kerja</b>	.390	.108	<b>3.617</b>	<b>.001</b>	.593	1.687
	<b>Kualitas Kerja</b>	.438	.076	<b>5.771</b>	<b>.000</b>	.593	1.687

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.42 diatas dapat dilihat bahwa:

- 1) Pengaruh kemampuan kerja terhadap pelayanan.

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:

Ha diterima dan H0 ditolak, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig. t < \alpha$

Ha ditolak dan H0 diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig. t > \alpha$

$t_{hitung}$  sebesar 3,617 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,021 dan signifikan sebesar 0,001, sehingga  $t_{hitung} 3,617 > t_{tabel} 2,021$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka Ha diterima dan H0 ditolak, yang menyatakan kemampuan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan.

2) Pengaruh kualitas kerja terhadap pelayanan.

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:

Ha diterima dan H0 ditolak, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $\text{Sig. } t < \alpha$

Ha ditolak dan H0 diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $\text{Sig. } t > \alpha$

$t_{hitung}$  sebesar 5,771 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,021 dan signifikan sebesar 0,000, sehingga  $t_{hitung} 5,771 > t_{tabel} 2,021$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka Ha diterima dan H0 ditolak, yang menyatakan kualitas kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan.

### c. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika determinasi ( $R^2$ ) semakin besar atau mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas semakin besar pengaruhnya terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.43 Koefisien Determinasi**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 <sup>a</sup>	.755	.743	2.84977

a. Predictors: (Constant), Kualitas Kerja, Kemampuan Kerja

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 16.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.43 di atas dapat dilihat bahwa angka *Adjusted R Square* 0,743 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 74,3% pelayanan dapat diperoleh dan dijelaskan oleh kemampuan kerja dan kualitas kerja. Sedangkan sisanya  $100\% - 74,3\% = 25,7\%$  dijelaskan oleh faktor

lain atau variabel diluar model, seperti gaya kepemimpinan, motivasi, upah dan lain-lain.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Pelayanan**

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 3,617 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,021 dan signifikan sebesar 0,001, sehingga  $t_{hitung} 3,617 > t_{tabel} 2,021$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan kemampuan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan. Kemampuan dalam bekerja merupakan hal mutlak yang dibutuhkan dalam melakukan kerja sehingga pekerjaan dapat terlaksana dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi. Kemampuan akan percuma jika pegawai tidak ditempatkan pada keahliannya dalam bekerja. Memberikan tempat yang tepat dalam pekerjaan dengan kemampuannya akan menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik.

### **2. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Pelayanan**

Hasil menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 5,771 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,021 dan signifikan sebesar 0,000, sehingga  $t_{hitung} 5,771 > t_{tabel} 2,021$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan kualitas kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan. Kualitas kerja terbentuk dari sikap (*attitude*) pegawai dalam menghadapi situasi kerja di organisasi (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi organisasi. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi

kerja itulah yang memperkuat kualitas kerjanya untuk mencapai pelayanan publik yang maksimal

### **3. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja Terhadap Pelayanan**

Hasil menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 61,604 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,23 yang dapat dilihat pada  $\alpha = 0,05$  (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini kemampuan kerja dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan. Jika pegawai mempunyai kemampuan kerja yang tinggi akan lebih mudah menyelesaikan permasalahan dalam bekerja, lebih cepat mengembangkan kemampuan diri dan akhirnya akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, sebaliknya jika kemampuan kerja rendah maka pelayanan publik juga akan menurun. Dengan adanya kualitas kerja yang tepat, dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan demi kemajuan organisasi. Salah satu usaha yang tepat untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan kualitas kerja

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, dimana  $t_{hitung} 3,617 > t_{tabel} 2,021$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ .
2. Kualitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, dimana  $t_{hitung} 5,771 > t_{tabel} 2,021$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ .
3. Kemampuan kerja dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, dimana  $F_{hitung} 61,604 > F_{tabel} 3,23$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ .

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dimukakan diatas, maka dapat disebutkan beberapa saran, yaitu:

1. Diharapkan tingkat kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat yang ada perlu ditingkatkan dan

dibina lagi, agar jangan sampai mengalami penurunan. Bagi aparatur yang masih muda dan relatif potensial serta dipandang dapat melakukan aktivitas secara kreatif dan dinamis, diberikan kesempatan yang luas untuk mengikuti pelatihan-pelatihan teknis atau manajerial yang sesuai bidang tugas dan fungsinya.

2. Diharapkan pengetahuan dan pengalaman aparatur harus lebih ditingkatkan secara kuantitas dan kualitasnya seperti hal dengan selalu menghimbau para pegawai untuk mengikuti berbagai macam pelatihan dan seminar yang berhubungan dengan pekerjaan mereka masing-masing.
3. Diharapkan adanya pendistribusian kewenangan secara jelas dan tepat sesuai dengan prinsip kemampuan aparatur termasuk menempatkan aparatur sesuai dengan pendidikannya atau bidangnya sehingga mampu mengaplikasikan ilmu yang dimiliki demi tercapainya tujuan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma. B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Gibson. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, (2015). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta.
- Indrawan, M. I. (2021). Enhance Effect of Performance, Motivation and Leadership in the Work Environment. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(3), 4331-4339.
- Kasmi. (2017). *Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu*.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Buku Dua. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta. Salemba Empat. Laksana, F. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kelima, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Novigasa, Adrian. (2016). *Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014)*.
- Panggabean, Mutiara, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gahalia Indonesia, Jakarta.
- Rahayu, S., Yudi, & Rahayu. (2020). Internal auditors role indicators and their support of good governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1751020.
- Rahma, Ira Wulan. (2017). *Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kabupaten Soppeng*.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *JUMANT*, 12(2), 30-44.

- Rivai, Veithzal, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan I. Jakarta: Murai Kencana.
- Rossanty, Y., & Putra Nasution, M. D. T. (2018). Information Search And Intentions To Purchase: The Role Of Country Of Origin Image, Product Knowledge, And Product Involvement. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 96(10).
- Rusiadi, et al (2014), *Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel*. Cetakan Pertama. Medan : USU Press.
- Siagian, Sondang, (2014). *Manajemen motivasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siswanto. 2014. *Pengantar Manajemen, Bumi aksara*, Jakarta.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit CAPS.
- Sutrisno Edy, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. 2012. *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.
- Winardi, (2015). *Motivasi dan pemotivasian dalam manajemen*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.