

**PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

Kiki Meidiana Rosita¹, Hesti Lestari², Dewi Rostyaningsih³

Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

Abstrak

Penelitian ini didasari oleh banyaknya keluhan masyarakat dalam mengurus Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Tujuan dalam penelitian ini yaitu : (1) Mengetahui pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, (2) Mengetahui pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, (3) Mengetahui pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori, dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *Probability Sampling*. Khususnya menggunakan teknik *Random Sampling*. Teknik analisis pada penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, korelasi Kendall Tau, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan memiliki korelasi sebesar 0,631 dengan taraf signifikansi 0,01, (2) Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan memiliki korelasi sebesar 0,607 dengan taraf signifikansi 0,01, (3) Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,763 dengan taraf signifikan 0,01. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan; Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan; dan Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. Saran yang diberikan adalah memperluas informasi prosedur pembuatan akta kelahiran dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada dengan evaluasi rutin yang berdasar pada saran atau kritik masyarakat.

Kata Kunci : Prosedur Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kemampuan Pegawai.

Abstrack

This research is based on the number of complaints from the public in managing birth certificates at the Semarang City Population and Civil Registry Office. The objectives of this study are: (1) Knowing the effect of service procedures on service quality at the Semarang City Population and Civil Registration Service, (2) Knowing the effect of employee abilities on service quality at the Semarang City Population and Civil Registration Service, (3) Knowing the effect of procedures service and the ability of employees to the quality of service in the Department of Population and Civil Registration of Semarang City. The research method used is explanatory quantitative, with a sample of 100 people. The sampling technique is using the Probability Sampling technique. Especially using the Random Sampling technique. The analysis technique in this research is validity test, reliability test, Kendall Tau correlation, and coefficient of determination. The results show that (1) Service Procedures on Service Quality have a correlation of 0.631 with a significance level of 0.01, (2) Employee Ability to Service Quality has a correlation of 0.607 with a significance level of 0.01, (3) Service Procedures and Employee Capabilities on Service Quality (Y) has a correlation value of 0.763 with a significant level of 0.01. Based on these results, it can be concluded that there is an influence between Service Procedures on Service Quality; Employee Ability to Service Quality; and Service Procedures and Employee Ability to Service Quality. The advice given is to expand the information on the procedure for making birth certificates and improve the capacity of existing human resources with regular evaluations based on suggestions or criticism from the community.

Keywords: Service Procedure, Service Quality, Employee Ability.

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa setiap pemerintah kabupaten atau kota memperoleh hak otonomi daerah yang seluas-luasnya. Hak tersebut bertujuan untuk meningkatkan dan memajukan daerah masing-masing, berdasarkan potensi yang ada di daerah tersebut. Otonomi daerah dapat dilaksanakan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, pemerintah wajib melakukan bimbingan dan pengawasan berupa pemberian pedoman, standar, arahan, bimbingan, pengawasan hingga evaluasi. Bimbingan dan pengawasan dilakukan agar kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah tetap sejalan dengan tujuan nasional dalam kerangka Nasional Kesatuan Republik Indonesia.

Peranan manajemen pemerintah harus memberikan peranan yang penting dalam upaya menyukseskan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah. Birokrasi atau organisasi pemerintah harus efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pembangunan daerah. Perubahan pola pikir dan pendekatan dari penekanan pada cara, prosedur dan peraturan perundang-undangan tentang bagaimana pelaksanaan suatu tugas menjadi titik pengembangan pada realisasi visi, misi, dan tujuan yang harus dicapai oleh suatu tugas atau pekerjaan.

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak penduduk, penduduk tersebut semua membutuhkan pelayanan, diantaranya merupakan pelayanan publik. Penduduk yang biasa disebut sebagai masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang efektif dan efisien dari birokrat. Masyarakat saat ini masih mempunyai anggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat cenderung berbelit-belit, lambat dan mahal. Birokrasi pada dasarnya memiliki fungsi utama yaitu (*service*) atau pelayanan langsung kepada masyarakat. Penciptaan birokrasi pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat, merupakan modal birokrasi yang dibutuhkan dalam kerangka pemerintah yang berorientasi pelayanan.

Indonesia memiliki beragam bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka dari itu perlu dilakukan batasan-batasan dan pengelompokan pada jenis pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan publik yang paling mendasar yaitu pelayanan pada sektor administrasi kependudukan. Pelayanan sektor administrasi kependudukan sangat berkaitan dengan eksistensi masing-masing individu sebagai suatu penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia. Pelayanan pada sektor administrasi kependudukan adalah suatu jenis pelayanan yang terdiri dari Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pernikahan. Pelayanan pada sektor administrasi merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk mencatat peristiwa penting. Peristiwa penting tersebut merupakan kejadian yang dialami oleh seseorang berupa kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan juga perubahan status kewarganegaraan.

Akta kelahiran adalah bentuk identitas seseorang. Seseorang akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang nantinya dijadikan dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya, apabila mempunyai akta kelahiran. Kepemilikan akta kelahiran sangat penting keberadaannya, karena menyangkut identitas kewarganegaraan seseorang dan haknya di kemudian hari untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen pencatatan kelahiran seseorang yang bersifat universal, berlaku seumur hidup, dan dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang. Akta kelahiran memiliki peran penting sebagai bukti kepastian hukum atas identitas seseorang serta sebagai dasar bagi negara untuk pedoman menyusun anggaran untuk kebijakan pemerintah (baik di tingkat Pusat atau Daerah).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah instansi yang memiliki tugas pokok dalam kepengurusan administrasi dan kependudukan. Dinas ini menyediakan pelayanan administrasi bagi warga Kota Semarang. Pelayanan administrasi termasuk dalam pelayanan

publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada prinsipnya semua manusia pasti mempunyai kebutuhan akan pelayanan, bahkan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Secara rinci tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2019 mencatat sebanyak 377.849 atau 1.77% penduduk tidak memiliki akta kelahiran. Jumlah penduduk usia 0-4 tahun yang memiliki akta kelahiran hanya 7.52% . Usia 5-9 tercatat hanya 9.14% dari jumlah penduduk usia tersebut yang memiliki akta kelahiran. Tahun 2020 sebanyak 20,26% penduduk Kota Semarang belum memiliki akta kelahiran. Pelaksanaan administrasi kependudukan di Kota Semarang masih terkendala kurangnya partisipasi dan kesadaran masyarakat untuk mendukung terselenggaranya administrasi kependudukan yang aman, tertib dan jujur.

Masyarakat Kota Semarang menyampaikan keluhan terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang melalui media massa yaitu melalui *twitter* dan *google review*. Keluhan tersebut berisi laporan masyarakat yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang masih belum maksimal. Pelayanan dinilai buruk oleh masyarakat dikarenakan beberapa hal, salah satunya prosedur pelayanan yang tidak jelas. Masyarakat mengeluh bahwa prosedur dalam mengurus dokumen termasuk akta kelahiran kurang jelas. Informasi prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas kurang memuaskan, sehingga pemohon seringkali kebingungan dalam mengurus akta kelahiran. Keluhan perihal syarat pembuatan akta kelahiran juga ditemukan, masyarakat menilai pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan terkesan bertele-tele.

Masyarakat juga melaporkan bahwa petugas pelayanan terkesan tidak ramah dan ketus saat memberikan pelayanan. Petugas tidak responsif saat pemohon menanyakan informasi. Beberapa petugas juga dinilai tidak sopan saat melayani pemohon. Informasi yang diberikan antara satu petugas dengan petugas lain berbeda-beda, sehingga banyak pemohon yang kebingungan saat mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran. Jam pelayanan juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena jam pelayanan yang tertulis di informasi tidak sama dengan jam pelayanan yang sebenarnya. Masyarakat banyak yang mengeluh bahwa mereka datang di jam pelayanan namun ditolak oleh petugas dengan alasan loket pelayanan sudah tutup. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait

“Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.”

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Bagaimana pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
3. Bagaimana pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian *explanatory*, karena penelitian ini akan mencoba untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* yaitu pada *incidental sampling*. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel. Instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner penelitian dibagikan kepada 100 responden dan dibuat dalam bentuk skala *likert* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. nalisis data yang dilakukan dalam penelitian melalui tahap- tahap uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi *Rank Kendall*, koefisien determinasi

D. HASIL PENELITIAN

1. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 1
Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
Efisien						2,88
Mutu pelayanan sesuai harapan	16	24	42	18	100	2,62
	16%	24%	42%	18%	100%	

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
Keluhan pemohon terkait waktu dan biaya	4	31	46	19	100	2,80
	4%	31%	46%	19%	100%	
Fasilitas pendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan akta	2	22	53	23	100	2,97
	2%	22%	53%	23%	100%	
Pemohon merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia	5	21	54	20	100	2,89
	5%	21%	54%	20%	100%	
Biaya pelayanan pembuatan akta kelahiran	7	15	34	44	100	3,15
	7%	15%	34%	44%	100%	
Efektivitas						2,72
Kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah memuaskan	9	26	49	16	100	2,72
	9%	26%	49%	16%	100%	
Keadilan						2,56
Proses dan jangka waktu pelayanan yang diberikan bersifat sama rata	15	39	34	12	100	2,43
	15%	39%	34%	12%	100%	
Pelayanan mudah didapatkan oleh semua orang	10	27	47	16	100	2,69
	10%	27%	47%	16%	100%	

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
Daya tanggap						2,77
Terdapat ketersediaan akses untuk menyampaikan pengaduan, kritik, saran	5	16	48	31	100	3,05
	5%	16%	48%	31%	100%	
Total	89	248	455	208	1000	-
Persentase	9%	25%	46%	21%	100%	-
Mean						2,78 (Baik)

Sumber: Daftar pertanyaan variabel Y Nomor1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 yang diolah, 2021

Hasil yang diperoleh pada Tabel 3.17, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dalam kategori Setuju (baik) dengan nilai *mean* sebesar 2,78. Dari frekuensi jawaban responden yang mengatakan sangat setuju memiliki persentase sebesar 21%, responden yang mengatakan setuju memiliki persentase sebesar 46%, sementara responden yang mengatakan cukup setuju memiliki persentase sebesar 46%, dan responden yang mengatakan tidak setuju memiliki persentase sebesar 9%.

2. Analisis Variabel Prosedur Pelayanan (X1)

Analisis masing-masing item pertanyaan pada kuesioner yang terdapat dalam variabel Prosedur Pelayanan (X1), dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 2
Variabel Prosedur Pelayanan

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
Ketepatan Waktu						2,72
Waktu penyelesaian pembuatan akta	11	19	57	13	100	2,72
	11%	19%	57%	13%	100%	
Jam buka loket pelayanan	5	32	48	15	100	2,73
	5%	32%	48%	15%	100%	

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
Kejelasan informasi pelayanan						2,72
Prosedur, syarat, alur pelayanan diketahui oleh pemohon	14	28	37	21	100	2,65
	14%	28%	37%	21%	100%	
Informasi mengenai pembuatan akta kelahiran mudah dipahami	15	22	44	19	100	2,67
	15%	22%	44%	19%	100%	
Ketersediaan papan informasi	8	27	37	28	100	2,85
	8%	27%	37%	28%	100%	
Keterbukaan biaya						3,10
Biaya pembuatan akta terjangkau	6	11	50	33	100	3,10
	6%	11%	50%	33%	100%	
Total	65	159	320	156	700	-
Persentase	9%	23%	46%	22%	100%	-
Mean						2,81(Baik)

Sumber: Daftar pertanyaan variabel X1 Nomor 1,2,3,4,5,6,7 yang diolah, 2021

Hasil perhitungan pada Tabel 3.25, disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dalam kategori Sangat Setuju (baik) dengan nilai *mean* sebesar 3,10. Berdasarkan frekuensi jawaban responden yang mengatakan sangat setuju memiliki persentase sebesar 22%, responden yang mengatakan setuju memiliki persentase sebesar 46%, sementara responden yang mengatakan cukup setuju memiliki persentase sebesar 23%, dan responden yang mengatakan tidak setuju memiliki persentase sebesar 9%.

3. Analisis Variabel Kemampuan Pegawai (X2)

Analisis masing-masing item pertanyaan pada kuesioner yang terdapat dalam variabel Prosedur Pelayanan (X2), dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 3
Variabel Kemampuan Pegawai

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
Kemampuan berinteraksi						2,49
Kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi	20	28	35	17	100	2,49
	20%	28%	35%	17%	100%	
Kemampuan konseptual						2,57
Kesopanan petugas pembuat akta kelahiran	20	21	36	23	100	2,62
	20%	21%	36%	23%	100%	
Petugas mampu menerima saran	16	26	44	14	100	2,56
	16%	26%	44%	14%	100%	
Kemampuan petugas dalam mengambil keputusan	14	28	47	11	100	2,55
	14%	28%	47%	11%	100%	
Kemampuan administrasi						2,60
Petugas melayani dengan cepat, sigap dan tanggap	11	36	35	18	100	2,60
	11%	36%	35%	18%	100%	
Kemampuan petugas mengikuti prosedur	15	21	52	12	100	2,61
	15%	21%	52%	12%	100%	

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
Kemampuan teknis						2,96
Petugas dapat memanfaatkan alat kerja dan teknologi	7	21	41	31	100	2,96
	7%	21%	41%	31%	100%	
Total	103	181	290	126	700	-
Persentase	15%	26%	41%	18%	100%	-
Mean						2,63 (Baik)

Sumber: Daftar pertanyaan variabel X2 Nomor 1,2,3,4,5,6,7 yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3.33, kemampuan pegawai pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dalam kategori Setuju (baik) dengan nilai *mean* sebesar 2,63. Frekuensi jawaban responden yang mengatakan sangat setuju memiliki persentase sebesar 18%, responden yang mengatakan setuju memiliki persentase sebesar 41%, sementara responden yang mengatakan cukup setuju memiliki persentase sebesar 26%, dan responden yang mengatakan tidak setuju memiliki persentase sebesar 15%.

4. Korelasi antara Prosedur Pelayanan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4
Pengujian Hipotesis 1

			Kualitas Pelayanan (Y)	Prosedur Pelayanan (X ₁)
Kendall's tau_b	Kualitas Pelayanan (Y)	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	0.631**
		<i>Sig. (2-tailed)</i>		0.000
		<i>N</i>	100	100
	Prosedur Pelayanan (X ₁)	<i>Correlation Coefficient</i>	0.631**	1.000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	
		<i>N</i>	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2021

Nilai koefisien korelasi antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,632, artinya variabel Prosedur Pelayanan (X1) terhadap

variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki pengaruh kuat. Tanda bintang (**) menunjukkan pengaruh yang terbentuk adalah berhubungan secara signifikan pada angka signifikansi 0,01. Nilai signifikansi antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,000 atau nilai signifikansi yang didapatkan <0,01 artinya signifikan dengan taraf kepercayaan hingga 99% . Koefisien korelasi antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) bernilai positif, artinya jika Prosedur Pelayanan (X1) meningkat, maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya, jika Prosedur Pelayanan (X1) menurun, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan menurun. Menurut hasil korelasi Prosedur Pelayanan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

5. Korelasi antara Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 5

Pengujian Hipotesis 2

			Kualitas Pelayanan (Y)	Kemampuan Pegawai (X2)
Kendall's tau_b	Kualitas Pelayanan (Y)	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	0.607**
		<i>Sig. (2-tailed)</i>		0.000
		<i>N</i>	100	100
	Kemampuan Pegawai (X2)	<i>Correlation Coefficient</i>	0.607**	1.000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	
		<i>N</i>	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pengujian pengaruh antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) dengan metode korelasi *kendall tau_b*, maka didapatkan hasil nilai koefisien korelasi antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,601, artinya variabel Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki pengaruh kuat. Tanda bintang (**) menunjukkan pengaruh yang terbentuk adalah berpengaruh secara signifikan pada angka signifikansi 0,01. Nilai signifikansi antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,000 atau nilai signifikansi yang didapatkan <0,01 artinya signifikan dengan taraf

kepercayaan hingga 99%. Koefisien korelasi antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) bernilai positif, artinya jika Kemampuan Pegawai (X2) meningkat, maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika Kemampuan Pegawai (X2) menurun, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan menurun. Berdasarkan hasil korelasi Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

6. Korelasi antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 6
Pengujian Hipotesis 3

<i>N</i>	100
<i>Kendal's W^a</i>	0.763
<i>Chi-Square</i>	152.674
<i>df.</i>	2
<i>Asymp.sig</i>	0.000

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pengujian pengaruh antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) dengan metode konkordansi *kendal's W*, maka didapatkan hasil nilai koefisien korelasi antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,763 artinya variabel Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki pengaruh kuat. Tanda bintang (**) menunjukkan pengaruh yang terbentuk adalah berpengaruh secara signifikan pada angka signifikansi 0,01. Nilai signifikansi antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,000 atau nilai signifikansi yang didapatkan <0,01 artinya signifikan dengan taraf kepercayaan hingga 99%. Koefisien korelasi antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) bernilai positif, artinya jika Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) meningkat, maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) menurun, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan menurun. Menurut hasil korelasi Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai

(X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Nilai kontribusi dari variabel Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 58,21% dan 41,79% dipengaruhi oleh variabel lain yang berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) diluar dari variabel pada penelitian ini.

E. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel penelitian yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah prosedur pelayanan. Adanya prosedur pelayanan diharapkan mampu berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan dan harus dilewati. Prosedur pelayanan adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga mewujudkan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.

Prosedur pelayanan adalah tata kerja yang menunjukkan alur yang harus dilalui secara berurut, tahap demi tahap, serta ringkas dan tidak berbelit-belit guna penyelesaian suatu pelayanan kepada masyarakat. Prosedur pelayanan adalah serangkaian tata kerja yang sudah terencana yang menjadi urutan dalam menyelesaikan pekerjaan secara menyeluruh. Prosedur pelayanan ini akan mempermudah para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang sudah dibuat secara bertahap. Prosedur pelayanan yang dibuat terlalu berbelit-belit dan rumit, maka akan menyulitkan dan memperlambat penyelesaian sebuah pekerjaan, sehingga pekerjaannya akan tumpang tindih dikarenakan pekerjaan yang satu belum selesai sudah disusul oleh pekerjaan yang lain.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien korelasi 0,631 atau yang memiliki arti Kuat. Nilai kontribusi dari prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 39,81%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mukhadiono dan Widyo Subagyo (2011) dengan judul “Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas Cilongok” bahwa terdapat pengaruh positif antara prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Cilongok.

Prosedur berfungsi untuk menetapkan rencana yang akan diikuti guna melaksanakan pekerjaan. Prosedur pelayanan yang sederhana, memiliki akses mudah, memiliki tingkat

fleksibilitas yang tinggi dan didukung persyaratan administrasi yang mampu dijangkau seluruh masyarakat akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

2. Pengaruh Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Organisasi modern memiliki ciri penggunaan sumber daya manusia yang lebih intensif. Pimpinan organisasi harus sepenuhnya menyadari bahwa tujuan organisasi akan tercapai lebih efektif dan lebih efisien apabila kemampuan para pegawainya memadai. Kemampuan pegawai merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Kondisi pegawai yang belum menunjukkan kemampuan pegawai yang maksimal akan mempengaruhi kualitas yang rendah. Pengembangan kemampuan pegawai yang optimal sangat diperlukan, sehingga dapat menggerakkan seluruh potensi mereka agar dapat mengupayakan perbaikan dan prestasi organisasi.

Pegawai dengan kualitas dan kompetensi yang baik akan dapat membantu organisasi mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan lebih efisien. Kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada diri seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdaya guna, dan berhasil guna dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Sesuai dengan konsep *Total Quality Management*, keterlibatan pegawai terhadap perubahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan haruslah ada. Keberadaan teknologi dan sistem yang baik tidak akan dapat digunakan apabila tidak berada di bawah kendali sumber daya manusia yang baik dapat menempatkan organisasi tersebut pada posisi yang kompetitif.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien korelasi 0,607 atau yang memiliki arti Kuat. Nilai kontribusi dari kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 36,12%.

Di dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik tentunya diperlukan pegawai dengan kemampuan yang baik pula agar mampu beradaptasi dengan tuntutan pelanggan dan dapat memenuhi standar kualitas pelayanan yang sudah ditentukan sebelumnya. Kemampuan pegawai dapat menentukan baik buruknya kualitas pelayanan karena apabila pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik, pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan pelayanan dengan efektif dan efisien, sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi rendah. Pegawai yang memberikan pelayanan jika memiliki kemampuan tinggi, maka penyediaan pelayanan publik tentunya akan berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga

mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

3. Pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Penelitian ini diturunkan variabel bebas dari aspek struktur kualitas, dalam hal ini yaitu prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran dan faktor sumber daya material dan personal. Di dalam penelitian ini, pegawai yang berkemampuan yaitu penyedia layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

Aspek kunci dari pelayanan yang berkualitas juga dikemukakan oleh Stamatis dengan konsep *Total Quality Service*. Stamatis (dalam Tjiptono, 2012:56) mengemukakan bahwa *Total Quality Service* adalah sebuah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif atau kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Sistem ini terdiri dari aspek strategi, sistem dan sumber daya manusia.

Pandangan ahli di atas diturunkan variabel bebas faktor struktur sistem kualitas yaitu prosedur dan faktor sumber daya materiil dan personal yang dalam hal ini yaitu pegawai yang berkaitan dengan proses pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien korelasi 0,763 atau yang memiliki arti Kuat. Nilai kontribusi dari prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 58,21%.

Di dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, diperlukan prosedur kerja yang efisien dan pegawai yang berkemampuan yang ditanamkan secara baik dalam bekerja. Pelayanan dengan kualitas tinggi diperlukan prosedur yang baik dan pegawai dengan kemampuan yang baik pula. Keharmonisan kedua variabel tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang.

Aspek kunci dari pelayanan yang berkualitas juga dikemukakan oleh Stamatis dengan konsep *Total Quality Service*. Stamatis (dalam Tjiptono, 2012:56) mengemukakan bahwa *Total Quality Service* adalah sebuah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif atau kuantitatif

untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Sistem ini terdiri dari aspek strategi, sistem dan sumber daya manusia.

F. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Variabel Prosedur Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) pada pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hasil tersebut terbukti dengan hasil hitung koefisien determinasi yang menunjukkan Prosedur Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 39,81%. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara variabel Prosedur Pelayanan (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0,631 dengan taraf signifikansi 0,01, yang berarti memiliki pengaruh yang kuat serta berpengaruh secara positif dan signifikan. Nilai positif memiliki arti apabila Prosedur Pelayanan (Y) meningkat maka Kualitas Pelayanan (X_1) juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya.
- b. Variabel Kemampuan Pegawai (X_2) memiliki pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Hasil tersebut terbukti dengan hasil hitung koefisien determinasi yang diperoleh dari Kemampuan Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 36,12%. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara Kemampuan Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0,607, yang berarti memiliki pengaruh yang kuat serta berpengaruh secara positif dan signifikan. Nilai positif memiliki arti apabila Kemampuan Pegawai (X_2) meningkat maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya.
- c. Variabel Prosedur Pelayanan (X_1) dan Kemampuan Pegawai (X_2) memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara Prosedur Pelayanan (X_1) dan Kemampuan Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0,763, yang berarti memiliki pengaruh yang kuat serta berpengaruh secara positif dan signifikan. Nilai positif memiliki arti apabila Prosedur Pelayanan (X_1) dan Kemampuan Pegawai (X_2) bersama-sama meningkat maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Nilai kontribusi yang diperoleh dari Prosedur Pelayanan (X_1) dan Kemampuan Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 58,21%, sehingga terdapat 41,79% variabel lain yang mempengaruhi variabel Kualitas Pelayanan (Y) diluar dari variabel Prosedur Pelayanan (X_1) maupun Kemampuan Pegawai (X_2).

2. Saran

- a. Prosedur berfungsi untuk menetapkan rencana yang akan dilakukan guna melaksanakan pekerjaan. Prosedur pelayanan yang sederhana, memiliki akses mudah, memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan didukung persyaratan administrasi yang mampu dijangkau seluruh masyarakat akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh indikator Kejelasan Informasi Pelayanan memiliki skor rendah. Indikator tersebut perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang memuaskan. Kejelasan Informasi yang dimaksud tersebut adalah mengenai syarat, alur, prosedur pembuatan akta kelahiran yang ternyata masih belum banyak diketahui oleh pemohon. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang menerapkan alur antrian pendaftaran *online* dengan jumlah pemohon yang dibatasi tiap harinya, sehingga banyak pemohon yang masih belum paham mengenai alur tersebut. Pemohon banyak yang mengeluh karena sudah terlanjur berada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus pembuatan akta kelahiran namun sering ditolak karena belum memenuhi syarat pendaftaran *online*. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebaiknya lebih memperjelas informasi mengenai syarat dan alur pembuatan, hal tersebut dapat dilakukan dengan lebih banyak menyebarkan informasi yang benar terkait alur pembuatan. Informasi yang disebarkan harus memuat bagaimana langkah dalam pembuatan akta kelahiran termasuk langkah harus melakukan pendaftaran secara *online*. Informasi yang diberikan juga harus menjelaskan tentang pembatasan kuota harian dalam pembuatan akta kelahiran. Peningkatan penyebaran informasi juga dapat dilakukan dengan cara pemasangan poster, menginformasikan melalui media sosial, serta bekerja sama dengan pihak seperti RT/RW untuk menjelaskan bagaimana syarat dan alur pembuatan akta kelahiran.
- b. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas, salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan pegawai yang dapat memberikan informasi dengan jelas kepada pelanggan. Indikator kemampuan berinteraksi, pada sub indikator kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi memiliki skor rendah. Saran yang dapat diberikan adalah petugas pelayanan sebaiknya berusaha meningkatkan kemampuan berinteraksinya dengan pemohon melalui evaluasi yang diadakan secara rutin. Evaluasi tersebut sebaiknya didasari oleh adanya pengaduan/kritik/saran dari masyarakat sehingga petugas dapat memperbaiki kesalahannya dan mempertahankan performa baiknya. Petugas juga harus memiliki *skill* kemampuan berkomunikasi dasar dalam menghadapi pemohon yaitu dengan menguasai tentang jenis layanan, kemampuan untuk menggunakan bahasa yang baik dan positif, kemampuan menangani hal yang tidak terduga, kesabaran dan keinginan untuk terus meningkatkan

keahliannya dalam menghadapi pemohon. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang sebaiknya dapat memberikan kegiatan-kegiatan yang dapat membangun dan meningkatkan kemampuan berinteraksi melalui sosialisasi atau pelatihan, sehingga dapat mendukung tercapainya kualitas pelayanan yang memuaskan.

- c. Variabel prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai bersama-sama mempengaruhi variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan tercapai apabila keduanya melakukan perbaikan untuk mengurangi permasalahan yang ada. Perbaikan tersebut dilakukan dengan memperluas informasi prosedur pembuatan akta kelahiran dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada dengan evaluasi rutin yang berdasar pada saran atau kritik masyarakat.

G. REFERENSI

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hersey, P., & Kenneth, H. B. (2013). *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayungan Sumber Daya Manusia, Terjemahan Agus Dharma*. Jakarta: Erlangga.
- Husein, U. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Inu, K. S. (2014). *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Y. (2013). *Enam Dimensi Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Cetakan 3*. Bandung: Alfabeta.
- Noor, M. (2015). *Birokrasi Melayani Publik*. Semarang: CV Duta Nusindo.
- Ratminto, & Atik, S. W. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- S, A. (Edisi Revisi 6). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Singarimbun, M., & Sofian, E. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Syafie, I. K. (2014). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Taniredja, T. (2012). *Model-model Pembelajaran Inovatif*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2014). *Pembinaan Organisasi, Proses Diagnosa dan Intervensi, Manajemen Kepemimpinan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Toni, W. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wahyudin, A. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.
- Winardi. (2016). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15
Tahun 2014

Website :

<https://dispermadesdukcakil.jatengprov.go.id/>

<http://satudata.semarangkota.go.id/>

<https://jateng.bps.go.id/>

<https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/>