

**PENGARUH KEMAMPUAN SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
(STUDI TENTANG KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NAGAN RAYA)**

SKRIPSI

OLEH :

PUNNA MOHRAM
NIM : 06C20201030



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MEULABOH-ACEH BARAT
TAHUN 2014**

LEMBARAN PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi dengan Judul : Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik Studi Tentang KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya. Atas Nama Punna Mohram, Nim 06C-20201030 telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal, dan telah direvisi.

KOMISI PENGUJI

1. **Sударman Alwy, S.Ag.,M.Ag** :
NIDN : 01-2504-7601 **Ketua**

2. **Saiful Asra, M.Soc.Sc** :
NIDN : 01-1305-8210 **Anggota I**

3. **Triyanto, MA** :
NIDN : 01-1507-7102 **Anggota II**

4. **Alimas Jonsa, M.Si** :
NIDT : 0591985090420150301 **Anggota III**

Alue Penyareung,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi
Negara

Saiful Asra, M.Soc.Sc.
NIDN : 01-1305-8210

LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik Studi Tentang KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya

Nama Mahasiswa : Punna Mohram
NIM : 06C-20201030
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,
Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Mursyidin, MA

Saiful Asra, M.Soc.Sc

Mengetahui,

Ketua Jurusan Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Dekan Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik

Saiful Asra, M.Soc.Sc
NIDN : 01-1305-8210

Teuku Ahmad Yani, S.H., M.Hum
NIP : 1965-1008-199003-1001

Tanggal Lulus :

SURAT PERNYATAAN ORISINIL SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **PUNNA MOHRAM**
Nim : 06C20201030
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Teuku Umar

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini benar dibuat oleh penulis sendiri dan orisinal, serta belum pernah digunakan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana akademik disuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam skripsi semua atau sebagian isinya terdapat unsure-unsur plagiat maka saya akan bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dapat dicabut/dibatalkan serta dapat diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan ditanda tangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan/paksaan oleh siapapun.

Meulaboh,
Yang Membuat Pernyataan

PUNNA MOHRAM
NIM: 06C20201030

Lembar Persembahan

Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta). Di tambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (di tuliskan) kalimat Allah, sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana”.
(Q.S. Al Luqman : 27)

Yaa Allah.....

Terima kasih atas Nikmat dan Rahmat-Mu yang Agung ini, hari ini hamba bahagia. Sebuah perjalanan panjang dan gelap telah Kau berikan secercah cahaya terang. Meskipun hari esok penuh teka-teki dan tanda tanya yang aku sendiri belum tahu pasti jawabanya. Di tengah malam aku bersujud, kupinta kepada-Mu di saat aku kehilangan arah, kumohon petunjuk-Mu. Aku sering tersandung, terjatuh, terluka dan terkadang harus kutelan antara keringat dan air mata. Namun aku tak pernah takut, aku takkan pernah menyerah karena aku tak mau kalah, Aku akan terus melangkah berusaha dan berdo'a tanpa mengenal putus asa.

Syukur Alhamdulillah, Kini aku tersenyum dalam Iradat-mu. Kini baru kumengerti arti kesabaran dalam penantian sungguh tak kusangka ya Allah Kau menyimpan sejuta makna dan rahasia, sungguh berarti hikmah yang kau beri.

Ibunda dan Ayahanda. Inilah kata-kata yang mewakili seluruh rasa, sungguh aku tak mampu menggantikan kasihmu dengan apapun, tiada yang dapat kuberikan agar setara dengan pengorbananmu padaku, kasih sayangmu tak pernah bertepi cintamu tak pernah berujung tiada kasih seindah kasihmu, tiada cinta semurni cintamu, kepadamu ananda persembahkan salam yang harumnya melebihi kasturi, yang sejuhnya melebihi embun pagi, hangatnya seperti mentari di waktu dhuha, salam suci sesuci air telaga kautsar yang jika diteguk akan menghilangkan dahaga selalu menjadi penghormatan kasih dan cinta yang tidak pernah pudar dan berubah dalam segala musim dan peristiwa.

Dengan ridho allah SWT,

Kupersembahkan Karya kecilku ini kepada. Ayahanda & Ibundaku Terima kasih atas Do'a, semangat, motivasi, kasih sayang yang tiada pernah putus. Abang-abangku & kakakku Terima kasih atas Do'a, semangat, tawa & canda yang selalu menguatkan. Almh. Nenekku I really miss You. Buat seseorang yang spesial dalam hati ku Siti Hartati, S.Sos yang selalu menemani, mengingatkan dan tak lelah membantu, semoga impian itu akan terwujud. Pak Mursyidin, MA sebagai pembimbing Satu, Terima kasih atas bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Pak Saiful Asra, M.Soc.,Sc Terima kasih yang tak terhingga yang selalu mengajarkan, menemani dan memberi arahan dalam penyusunan ini, sungguh aku merindukan hangatnya kopi, canda dan tawa saat penulisan ini dilakukan. Rekan-rekan staf akademik yang selalu menyemangati ku, kalian merupakan hal kecil yang akan selalu kuingat.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	30
Tabel 4.1 Deskripsi keadaan responden dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin	48
Tabel 4.2 Deskripsi keadaan responden dapat dilihat berdasarkan usia	49
Tabel 4.3 Deskripsi keadaan responden dapat dilihat berdasarkan pendidikan terakhir	50
Tabel 4.4 Distribusi jawaban responden tentang tingkat kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan	51
Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden tentang sikap pegawai terhadap keinginan masyarakat dalam proses pelayanan	53
Tabel 4.6 Distribusi jawaban responden tentang penempatan posisi pegawai.....	54
Tabel 4.7 Distribusi jawaban responden tentang kondisi fisik Tempat kerja Pegawai	55
Tabel 4.8 Distribusi jawaban responden tentang sarana dan Prasarana penunjang kerja pegawai	56
Tabel 4.9 Distribusi jawaban responden tentang penampilan pegawai yang melayani masyarakat.....	57
Tabel 4.10 Distribusi jawaban responden tentang cara pegawai Memberikan informasi tentang ketentuan pelayanan kepada masyarakat.....	58
Tabel 4.11 Distribusi jawaban responden tentang tindakan Pegawai saat dimintai layanan oleh masyarakat.....	59
Tabel 4.12 Distribusi jawaban responden tentang tindakan Pegawai saat disampaikan keluhan masyarakat	60
Tabel 4.13 Distribusi jawaban responden tentang proses pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat.....	62
Tabel 4.14 Distribusi jawaban responden tentang cara pegawai Saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	63
Tabel 4.15 Distribusi jawaban responden tentang hasil pelayanan Yang diberikan pegawai kepada masyarakat	63
Tabel 4.16 Distribusi jawaban responden tentang hasil pelayanan Yang diberikan pegawai kepada masyarakat	64

Tabel 4.17 Distribusi jawaban responden tentang biaya administrasi yang digunakan untuk membiayai percetakan KTP	65
Tabel 4.18 Distribusi jawaban responden tentang pemberian tips Kepada pegawai untuk mempercepat proses layanan	66
Tabel 4.19 Distribusi jawaban responden tentang kesiapan Pegawai saat dimintai layanan	67
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden untuk Variabel X	69
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden untuk Variabel Y	70
Tabel 4.22 keeratan hubungan antara variable X dan variable Y	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran II : Permohonan Penelitian Lapangan
- Lampiran III : Izin Penelitian
- Lampiran IV : Qanun No 4 Tahun 2008 Kabupaten Nagan Raya
- Lampiran V : Dokumentasi

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Model Konstelasi hubungan Kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik.....	21
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya.....	36
Bagan 4.2 Alur Proses Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	47
Bagan 4.3 Histogram Presentase Kemampuan Sumber Daya Manusia (X).....	52

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis Panjatkan Kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Shalawat dan Salam penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat nya yang telah memperjuangkan Agama Allah di muka bumi ini.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademis untuk mendapatkan gelar sarjana dari Fakultas Ilmu social dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar Meulaboh. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik Studi Tentang KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya”.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dari semua pihak, maka skripsi ini tidak akan terealisasi dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu :

1. Rektor Universitas Teuku Umar.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar
Bapak **Teuku Ahmad Yani, S.H., M.Hum**
3. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Bapak **SaifulAsra, M.Soc.Sc**
sekaligus sebagai Pembimbing II yang sangat membantu dalam mensupport dan memberikan arahan, yang sangat dibutuhkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Mursyidin, MA sebagai pembimbing I yang memberikan arahan, masukan dan waktu hingga terselesaikan nya Skripsi ini.
5. Kepada Ayahanda Jamalludin dan Ibunda Cut Rosdinar yang selalu memberikan Do'a dan semangat hingga terselesainya penulisan ini
6. Buat kakak abangku yang selalu menyemangatiku, terima kasih atas semua bantuan baik kalian kepadaku.
7. Buat adindaku Siti Hartati, S.Sos terima kasih telah mengingatkanku, menyemangatiku, dan membantu hingga terselesaikan nya Skripsi ini.
8. Dan terakhir buat teman-teman ku semua, terima kasih atas dorongan, masukan dan teguran kalian. Semoga masa depan kita semua cerah secerah langit yang tak berawan.

Meulaboh,

Punna Mohram

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembaran Pengesahan Pembimbing	ii
Lembaran Persetujuan Penguji	iii
Surat Pernyataan	iv
Daftar Riwayat Hidup	v
Lembar Persembahan	vi
Abstrak	vii
Abstract	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Bagan	xvi
Daftar Lampiran	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Hipotesis Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu	7
B. Pengertian Kemampuan	8
1. Kemampuan intelektual	9
2. Kemampuan fisik	9
C. Sumber Daya Manusia	11
D. Kemampuan Sumber daya Manusia	12
E. Pelayanan Publik	13
1. Pihak penyedia layanan	14
2. Pihak penerima layanan	14
F. Hubungan Kemampuan SDM dengan pelayanan Publik	19

BAB III PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	22
B. Pendekatan penelitian	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23

D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
1. Teknik pengumpulan data primer.....	24
2. Teknik pengumpulan data sekunder.....	24
E. Definisi konsep.....	24
F. Definisi operasional Variabel.....	25
1. Variabel (X) Kemampuan SDM.....	25
2. Variabel (Y) Pelayanan Publik.....	26
G. Teknik Analisis Data.....	26
1. Pengujian instrument penelitian.....	27
a. Uji validitas.....	27
b. Uji Reliabilitas.....	27
2. Koefisien korelasi <i>product moment</i>	28
3. Mencari koefisien determinan.....	29
4. Koefisien regresi.....	29
H. Pengujian Hipotesis.....	30

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian.....	33
1. Profil dinas kependudukan dan catatan sipil.....	33
2. Struktur dinas kependudukan dan catatan sipil.....	35
3. Visi dan misi dinas kependudukan dan catatan sipil.....	43
4. Tujuan dan sasaran.....	45
5. Proses pelayanan.....	45
B. Penyajian Data Penelitian.....	46
1. Deskripsi responden.....	46
2. Deskripsi data variable penelitian.....	49
a. Jawaban responden tentang kemampuan SDM (X).....	49
b. Jawaban responden tentang pelayan publik (Y).....	57
C. Analisis Data.....	62
1. Klasifikasi data.....	62
a. Kemampuan SDM (X).....	63
b. Pelayan publik (Y).....	64
2. Pengaruh kemampuan SDM terhadap pelayanan publik.....	65
a. Koefisien korelasi <i>product moment</i>	65
b. Korelasi determinan.....	67
D. Interpretasi Data.....	67
1. Pengaruh kemampuan SDM terhadap pelayanan publik.....	67
2. Proses pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.....	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRACT

Punna Mohram. Effect of Human Resource Capability Against Public Services (Study of KTP in the Department of Population and Civil Registration Nagan Raya), supervisor I Mursyidin, MA Supervisor II Saiful Asra, M.Sos.Sc,

Based Aceh decree No. 4 of 2008 on translation tasks, functions and working arrangements of the Department of Population and Civil Registration Nagan Raya, the Department of Population and Civil Registration Nagan Raya has the task of carrying out most of the household affairs area in the field of population and civil registration and carry co-administration in their respective sectors. The background of this research is the fact that the population and civil registration agency Nagan Raya district run to meet the wishes of the community in terms of public services still considered far from the expectations of society. This study uses a quantitative approach. Data collection techniques by using the technique of primary and secondary data collection. Data analysis techniques to perform testing of the research instrument by means of the validity and reliability test, then look for the product moment correlation coefficient, and the coefficient determinant. In this study, there are several issues of money assessed is whether there is influence between human resource capacity of the public service, how much influence the human resource capacity of the public service, how much influence the human resource capacity of the public service. And how the process of public service in the department of population and civil registration Nagan Raya district. From the results obtained by questionnaire data processing, there is influence between human resource capacity of the public service in the department of population and civil registration Nagan Raya.

Keywords: Human Resources, Public Service.

ABSTRAK

PUNNA MOHRAM. Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik (Studi tentang KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya), pembimbing I Mursyidin, MA Pembimbing II Saiful Asra, M.Sos.Sc,

Berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Nomor 4 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya memiliki tugas melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya. Latar belakang penelitian ini adalah adanya kenyataan bahwa pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Nagan Raya yang dijalankan untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam hal pelayanan publik dinilai masih jauh dari harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Teknik analisis data dengan melakukan pengujian terhadap instrument penelitian dengan cara uji validitas dan uji realibilitas, kemudian mencari koefisiensi korelasi product moment, dan koefisiensi determinan. Dalam penelitian ini, ada beberapa permasalahan yang dikaji yaitu apakah terdapat pengaruh antara kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan public, seberapa besar pengaruh kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan public, seberapa besar pengaruh kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik. Dan bagaimana proses pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten nagan raya. Dari hasil yang didapatkan berdasarkan pengolahan data kuisisioner, terdapat pengaruh antara kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Nagan Raya.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah Sumber Daya Manusia masih menjadi sorotan bagi organisasi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber Daya Manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tapi tanpa ada didukung dengan sumber daya yang handal, kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik (Notoadmodjo, 2003: 5)

Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Perubahan juga diperlukan sebuah dukungan dari pimpinan puncak sebagai langkah pertama yang penting untuk dilakukan. Organisasi merupakan sarana orang-orang dalam usaha mencapai tujuan bersama. Dalam wadah kegiatan ini, setiap orang harus memiliki kemampuan dan tanggung jawab masing-masing sesuai jabatannya. Dalam organisasi pemerintah, kinerja pegawai dalam melakukan tugasnya atau pekerjaannya sering tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Para pegawai sering melakukan kesalahan yang tidak seharusnya terjadi, misalnya dalam mematuhi peraturan jam kerja, banyak pegawai yang datang terlambat hingga tidak masuk kerja. Hal ini lah yang membuat kinerja sebuah organisasi akan terhambat dalam penyelesaian suatu

pekerjaan yang seharusnya telah ditentukan oleh waktu. Tidak sedikit dari pegawai yang masih berpikir bahwa sebagai pegawai pemerintahan tidak perlu bekerja semaksimal mungkin, dikarenakan gaji yang telah ditetapkan hingga tunjangan yang diberikan. Perilaku buruk pegawai yang melaksanakan kegiatan hal-hal lain diluar kewajibannya, membuat dampak buruk bagi pelayanan masyarakat. Masyarakat selalu mengharapkan penyelenggara pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Hanya saja dalam prakteknya, harapan ini masih tidak terpenuhi oleh pemerintah, baik pemerintah pusat bahkan daerah. Hingga ini masih banyak ditemukan kasus-kasus pelayanan yang jauh dari harapan masyarakat.

Melalui Qanun Kabupaten Nagan Raya Nomor 4 Tahun 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Kabupaten Nagan Raya, maka berdirilah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unsur pelaksana pemerintah dalam bidang kependudukan yang dipimpin oleh seroang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbagi dalam lima bagian yaitu, Sekretariat yang bertugas melaksanakan urusan umum, perencanaan dan evaluasi serta keuangan, bagian kedua yaitu bidang Kependudukan yang bertugas melaksanakan tugasnya dibidang kependudukan, bagian ketiga yaitu bidang Pencatatan Sipil yang bertugas dibidang Pencatatan Sipil, bagian keempat yaitu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang bertugas dilapangan, dan bagian kelima adalah Kelompok Jabatan Fungsional yang bertugas sebagian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Observasi, ditemukan beberapa fenomena pelayanan Masyarakat dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya yakni adanya pegawai yang kurang kompeten dan tidak terampil dalam melayani sehingga menyebabkan proses pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien, dari mulai pegawai yang terlambat masuk kantor dan sering mangkir disaat jam kerja berlaku, umumnya pegawaian yang melayani memiliki tingkat pendidikan dan insetif yang rendah, kurangnya pelatihan dalam pengembangan kemampuan pegawai kearah yang lebih baik, kurangnya transparansi pegawai kepada penerima layanan tentang prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, serta kurang efektifnya rincian biaya atau tarif pelayanandan tata cara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Sebagai lembaga pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan raya, dituntut untuk senantiasa eningkatkan mutu pelayanan publik guna mampu memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Menyadari hal itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik (Studi tentang Pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh antara kemampuan sumber daya manusia dalam pelayanan publik?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik?
3. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan pegawai kepada pihak penerima pelayanan?

1.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesa merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam hipotesis merupakan jawaban sementara suatu penelitian yang mana kebenarannya perlu diuji serta dibuktikan melalui penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dengan kata lain, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik Sugiyono (2005; 70)

Berdasarkan kajian teoritis dan kerangka konseptual di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh yang positif antara kemampuan sumber daya manusia dengan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nagan Raya”.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik

2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik
3. Untuk mengetahui proses pelayanan publik yang diberikan pegawai kepada penerima pelayanan

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Memperluas pengetahuan dan dijadikan acuan dalam melakukan penelitian dibidang pengembangan kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik yang berkualitas pada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya

Memberi gambaran tentang pengaruh kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik sehingga dapat ditentukan kebijakan yang tepat dalam pemberdayaan sumber daya manusia.

- b. Bagi Universitas

Sebagai penambah pedoman dan dapat menjadi kontribusi bagi universitas pengembangan kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik di kampus.

- c. Bagi Akademik

Memberikan data dan informasi yang berguna bagi semua kalangan terutama kepada akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP).

d. Bagi Prodi Administrasi Negara

Diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung atau tidak bagi kepastakaan Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan bagi kalangan penulis lainnya yang tertarik untuk mengeksplorasi kembali kajian tentang pelayan publik terutama bagi pengembangan pegawai Dinas.

e. Bagi penulis

Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dalam menganalisa masalah-masalah serta kemampuan berfikir dalam menganalisa masalah serta menerapkan teori-teori yang telah didapatkan di bangku kuliah terhadap praktek lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Dari hasil laporan *Citizen Report Card (CRC)* survey (2008: 44) yang berjudul “pelayanan publik dalam persepsi masyarakat” terhadap layanan kartu tanda pengenal kota Denpasar, terdapat beberapa hal yang terkait dengan layanan pengurusan KTP di kota Denpasar. Masalah utama yang dihadapi responden yang menghadapi masalah (sebanyak 32 orang responden) adalah proses yang berbelit-belit oada tahap pengurusan persyaratan KTP di banjar/lingkungan (55,6 persen) dan waktu pemrosesan yang lama saat pengurusan persyaratan KTP di kelurahan (50 persen). Masalah yang sama, dalam persentase lebih kecil juga terjadi pada tahapan pemrosesan dan pengambilan KTP yang sudah jadi.

Tingkat kepuasan paling tinggi dirasakan responden pada tahapan proses pengambilan KTP yang sudah jadi (98,9 persen). Sedangkan tingkat kepuasan paling rendah dirasakan responden pada tahapan proses mengurus persyaratan pengurusan KTP di Banjar/lingkungan (90,2 persen).

Penelitian yang dilakukan oleh Haryo Prahasto (2010: 14) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik” tentang pelayan KTP di Kecamatan Semarang Barat, bahwa kinerja pelayanan KTP di kecamatan Semarang Barat masih kurang baik karena hasil penelitian diperoleh tingkat pelayanan yang kurang atau rendah. Pelayanan yang dinilai baik dilihat dari dimensi keandalan seperti ketepatan waktu buka jam pelayanan, dan proses yang tidak berbelit-belit. Namun petugas pelayanan dinilai masih kurang adil dalam melayani setiap

keinginan masyarakat seperti kurang tanggung jawab terhadap keamanan KTP, terlalu berlebihan saat menanggapi saat masyarakat membutuhkan pelayanan dan serta penampilan petugas yang kurang baik.

Dari kedua penelitian diatas, yang membedakan dengan fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni peneliti lebih memfokuskan penelitian paa pengaruh antara kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik terhadap pelayanan KTP dan seberapa besar pengaruh nya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya, serta bagaiman proses pelayanan yang diberikan pegawai kepada penerima pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya.

2.2 Pengertian Kemampuan

Kemampuan individu senagai nilai yang dimiliki aparatur daerah menjadikan suatu kekuatan dalam menanggapi setiap kejadian-kejadian atau persoalan dilingkungan perkerjaan. Kemampuan individu yang terbentuk dengan baik akan memberikan pengaruh positif dengan kinerja organisasi.

Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang (Robbins, 2008: 56)

Dalam menghasilkan kinerja karyawan, motivasi mempunyai kaitan dengan tingkat kemampuan dari karyawan yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu. Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan masih ada suatu tingkat kemampuan yang belum digunakan secara maksimal oleh karyawan sehingga penting bagi pihak pimpinan badan usaha untuk mengkaitakan kemampuan yang

dimiliki oleh karyawan tersebut dengan motivasi sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Albert Einstein tokoh sains yang memiliki kemampuan intelektual yang sangat tinggi, kemampuan manusia dibagi atas 2 golongan, yakni :

1. Kemampuan intelektual

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Individu dalam sebagian masyarakat menempatkan kecerdasan, dan untuk alasan yang tepat, pada nilai yang tinggi. Individu yang cerdas juga lebih mungkin menjadi pemimpin dalam suatu kelompok.

Tujuh dimensi yang paling sering disebutkan yang membentuk kemampuan intelektual adalah : kecerdasan angka, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial, daya ingat (Dunnette, 1976: 478).

2. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. Penelitian terhadap berbagai persyaratan yang dibutuhkan dalam ratusan pekerjaan telah mengidentifikasi sembilan kemampuan dasar yang tercakup dalam kinerja dari tugas-tugas fisik (Fleishman, 1979: 82-83).

Widodo (2004: 51) menyatakan bahwa dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, maka memerlukan kemampuan dan kecakapan tinggi (profesionalisme) dengan beberapa persyaratan.

Karena itu administrasi Negara dapat dikategorikan sebagai profesi, dimana tidak semua orang bisa melaksanakan administrasi Negara, kecuali orang-orang yang berlatar belakang pendidikan tinggi, dan memiliki pengalaman, kecakapan, ketrampilan dan keahlian yang memadai.

Kemudian menurut pendapat Robbins (1996: 218) tingkat kinerja pegawai akan sangat bergantung pada faktor kemampuan pada pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula. Dengan demikian tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai.

Sehingga pegawai pemerintah dituntut untuk memiliki kualifikasi tertentu, karena tidak semua orang memiliki keahlian yang dipersyaratkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Sehingga rendahnya kinerja pegawai karena rendahnya kemampuan pegawai.

Menurut Moenir (1978: 76), yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdayaguna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Dalam kemampuan terdapat tiga unsur, yaitu : unsur kecakapan, unsur fisik, unsur mental. Agar unsur inisaling menunjang maka ketiga nya dalam gabungan secara serasi menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan persyaratan kerja.

Menurut Naryono (1978: 23), untuk mengukur kemampuan aparat dalam penguasaan pengetahuan dapat dilihat dari :

- a. Tingkat pendidikan normal yang ditempuh.

- b. Tingkat pendidikan non formal (kursus, latihan, penataran dan lain-lain)
- c. Tingkat perjalanan kerja yang dimiliki.
- d. Tingkat keinginan/kemauan/minta pegawai terhadap ilmu pengetahuan dan perkembangan.

Berdasarkan paradigma yang sebelumnya dikemukakan diatas maka kemampuan yang dimaksud dalam tulisan ini merupakan usaha yang dilakukan seseorang untuk mampu menyelesaikan seluruh tugas yang telah dibebankan kepadanya. Kemampuan pegawai akan menentukan kinerja organisasi, dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai.

2.3 Sumber Daya Manusia

Pembahasan masalah organisasi tidak terlepas dari unsur manusia sebagai sumber daya organisasi yang harus *dimanage* sebagaimana sumber-sumber daya yang lain. Sumber daya organisasi yang berpartisipasi dan memberikan kontribusi sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing dan sesuai dengan strategi-strategi yang ditentukan oleh organisasi.

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya. Sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Seringkali terjadi kekosongan pegawai diorganisasi tidak dapat diisi oleh sumber-sumber yang sudah ada dalam organisasi, sehingga unit sumber daya manusia harus mencari dari sumber-sumber diluar organisasi (Sri Hadiati, 2001: 25).

Nawawi Hadari (1992: 46) menjelaskan tiga pengertian dari sumber daya manusia, yakni :

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (sering disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan)
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi dan merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material / non finansial) didalam organisasi yang diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Dengan demikian sumber daya manusia merupakan faktor vital dari keberlangsungan sebuah organisasi dan yang paling menentukan dan mengukur keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya yang dimaksud adalah orang-orang yang dimaksud adalah orang-orang yang siap pakai dan memiliki kemampuan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

2.4 Kemampuan Sumber Daya Manusia

Kemampuan sumber daya manusia adalah kompetensi atau faktor-faktor yang mendasar yang harus dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sehingga memiliki bakat, sifat dan keahlian yang lebih yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang memiliki kemampuan rata-rata atau biasa saja yang dapat dibuktikan. Kemampuan seseorang juga merupakan suatu kemauan untuk melakukan tugas yang telah dibebani kepadanya yang dapat dihitung diukur

secara konsisten, dapat dibuktikan untuk membedakan secara signifikan, antara kinerja yang efektif dan kinerja yang tidak efektif.

Sumber daya manusia memegang peran penting terhadap kemajuan suatu lembaga, tentu tidak akan lepas dari kapasitas sumber daya manusia yang ada. Semakin banyak sumber daya manusia yang kompeten, maka lembaga tersebut semakin potensial untuk mencapai kemajuan. Kunci utamanya yaitu menempatkan orang yang tepat pada posisi yang tepat dengan tanpa mengabaikan “nilai” dalam pencapaian visi lembaga. Satu hal yang disadari, bahwa dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dibutuhkan kegiatan yang senantiasa mampu meningkatkan dan mengembangkan kapasitas sumber daya manusia sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Perkembangan zaman yang begitu cepat menuntut setiap pribadi pegawai untuk siap berkompetisi dalam memajukan institusi.

(<http://budiperkasa.depsos.go.id/modules.php?name=News&file=article&sid=19>)

Dengan demikian yang dimaksud dengan sumber daya manusia merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dengan mengandalkan kecerdasan dan kemauan yang kuat untuk melakukan tugas yang dibebankan kepadanya.

2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan menurut (KepMenPan 81/93) adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan adalah usaha dalam melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Pelayanan adalah usaha untuk melayani, membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan seseorang). Ada tiga hal penting yang patut disimak dalam hal pelayanan, yaitu :

1. Pihak Penyedia Layanan

Pihak penyedia layanan atau *service provider* yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

Dilihat dari sudut pandang yang berbeda, ada 2 sisi layanan, yaitu sisi layanan dalam kegiatan komersil, yang bermotifkan mencari laba (*profite motive*). Pihak-pihak yang termasuk kelompok penyediaannya adalah orang yang perseorangan, Badan Usaha Swasta, BUMN, BUMD, Badan Usaha Tetap Milik Asing. Ada pula kegiatan yang tidak bertujuan komersil atau tidak bermotif mencari laba (*non profite motive*), yang termasuk kelompok penyediaannya adalah badan-badan usaha swasta dan badan-badan pemerintahan pusat, maupun daerah yang bergerak dibidang pelayanan umum (*publik service*) seperti kegiatan keagamaan, perlindungan anak yatim, LSM yang bertujuan sosial.

2. Pihak Penerima Layanan

Pihak penerima layanan (*service receiver*) yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima layanan dari penyedia layanan. Pelaku bisnis sering mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dair penyedia layanan. Jenis atau bentuk pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan pemerintah yaitu pelayanan berupa fisik seperti : gedung sekolah, jalan, jembatan, gedung rumah saki dan lain-lain, pelayanan berupa non fisik yaitu pelayanan yang pemanfaatannya dinikmati oleh personal seperti: pendidikan, kesehatan dll, dan pelayanan yang berupa administratif yakni pelayanan yang bersifat legalitas seperti: pembuatan KTP, perijinan, akte kelahiran dll.
- b. Pelayanan privat adalah pelayanan yang perolehannya harus membayar, dan dapat berpindah bila tidak sesuai dengan keinginannya.

Menurut Mahmud (20017: 229), bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini, yang dimaksud dengan pelayanan publik masih menurut Mahmud adalah instansi pemerintah adalah meliputi :

1. Satuan kerja / satuan Organisasi Kementrian
2. Departemen
3. Lembaga pemerintah non Departemen
4. Kesekretariatan, Lembaga tertinggi dan Tinggi Negara, misal Sekretariat Dewan (Sekwan), Sekretaris Negara (Sek. Neg) dan sebagainya.
5. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
6. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Selanjutnya Mahmud (2007: 214), membuat klasifikasi pelayanan publik dalam dua kategori yaitu :

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi :

- a. Kesehatan
 - b. Pendidikan Dasar
 - c. Bahan Pokok Masyarakat
2. Pelayanan Umum Terdiri dari :
- a. Pelayanan Administratif
 - b. Pelayanan Jasa
 - c. Pelayanan Barang

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, lingkungan badan usaha milik negara (BUMN), maupun badan usaha milik daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan ini diselenggarakan baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun sebagai pelaksana ketentuan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan bagian dari penyelenggara pemerintah Negara yang menjadi tanggung jawab Pemerintah (eksekutif) Vide pasal 4 UUD 1945.

Pelayanan publik merupakan mandat bagi Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Terdapat 3 pertimbangan mengapa pelayanan publik harus diselenggarakan oleh negara. Pertama, investasinya hanya bisa dilakukan atau diatur oleh Negara, seperti pembangunan infrastruktur transportasi, pemberian layanan administrasi Negara, perizinan dan lai-lain. Kedua, sebagai kewajiban Negara karena posisi Negara sebagai penerima mandat. Da ketiga, biaya pelayanan publik didanai dari uang masyarakat kepada negara untuk mengelola sumber kekayaan negara.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, pelayanan umum (publik) merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat/daerah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam ketentuan perundang-undangan.

Permasalahan utama pelayanan publik berkaitan dengan pelayanan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana) dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan yaitu diantaranya:

1. Kurang responsif

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkat petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

2. Kurang informatif

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang *acesible*

Berbagai unit pelaksana terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

4. Kurang koordinasi

Berbagai unit pelayanan satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lainnya yang terkait.

5. Birokratis

Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staff pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggung jawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan yang diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan membutuhkan waktu yang lama untuk diselesaikan.

6. Kurang mau mendengar keluhan/ saran/ aspirasi masyarakat

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat.

7. Inefisien

Berbagai persyaratan yang diperukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan (Soekidjo, 2003: 31).

Dilihat daur susu kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi

berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecendrungan untuk melaksanakan dua tugas sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Memang melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti membalikan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Diantara aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan, misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedur nya berbelit-belit dan rumit.

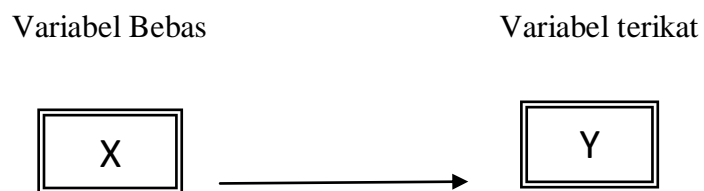
2.6 Hubungan Kemampuan Sumber Daya Manusia dengan Pelayanan Publik

Kebutuhan seorang pegawai terhadap serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang untuk bekerja dengan baik dan suksesi posisi yang ditemui selama karirnya, maka kemampuan sumber daya manusia merupakan hal yang penting untuk dapat diperhatikan untuk dapat menunjang kualitas pegawai dalam organisasi dalam suatu keadaan ke keadaan lainnya dalam tujuan dapat mencapai kepuasan publik yang diharapkan masyarakat.

Suatu organisasi yang memiliki kemampuan sumber daya manusia yang handal dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dengan sendirinya dapat meningkatkan pelayanan publik yang memuaskan.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui hubungan dari kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayan publik. Secara skematik model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Bagan 2.1 Model Konstelasi hubungan Kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik



Keterangan :

X : Variabel kemampuan sumber daya manusia

Y : Variabel Pelayan Publik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Jalan Poros Utama Komplek Perkantoran Suka Kecamatan Suka Makmue Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini dilakukan terhadap para penerima layanan khususnya pembuat Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2014, yang diawali dengan observasi atau pra lapangan.

Melihat keluhan masyarakat bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya dinilai lambat dan tidak sesuai harapan masyarakat, maka penulis tertarik untuk meneliti kebenaran lebih lanjut.

3.2 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi objek penelitian tersebut (Bungin, 2001: 48).

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Singgih dalam Suyanto (2007: 135), Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang: pertama melibatkan lima komponen informasi ilmiah yaitu teori, hipotesis, observasi, generalisasi empiris, dan penerimaan atau penolakan hipotesis. Kedua, mengandalkan adanya populasi dan teknik penarikan sampel. Ketiga menggunakan kuisioner untuk pengumpulan datanya. Keempat,

mengemukakan variabel-variabel penelitian dalam analisis datanya dan kelima, berupaya menghasilkan kesimpulan secara umum, baik yang berlaku untuk populasi atau sampel yang diteliti. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Bungin (2006:99), populasi penelitian merupakan keseluruhan dari penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan yaitu layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya. Populasi yang didapat dari jumlah masyarakat di Kabupaten Nagan Raya yang membuat KTP pada satu bulan terakhir sebanyak 396 orang. Objek yang akan diteliti hanya sebagian dari populasi, maka dalam penelitian ini digunakan sampel.

2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (1993: 104), sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan sebagai objek dan sumber data serta informasi dalam penelitian yang dianggap mewakili suatu penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendapat Arikunto yaitu bila jumlah populasi kurang dari 100, maka semuanya dijadikan sampel dan jika lebih dari seratus maka diambil sampel sebanyak 10-15 atau 20-25%.

Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 396 orang maka akan diambil sebanyak 10% sebagai sampel penelitian. Dengan demikian jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak $396 \times 10\% = 39,6$ (dibulatkan menjadi 40 orang).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data/keterangan/informasi yang diperlukan, menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Teknik Pengumpulan Data Primer yaitu :
 - a. Observasi yaitu suatu teknik dengan mengamati langsung serta mencatat hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
 - b. Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada pihak-pihak terkait.
2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder yaitu :
 - a. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian serta sumber- sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.
 - b. Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literature seperti buku, majalah, jurnal, dan laporan penelitian serta lainnya.

3.5 Definisi Konsep

Menurut Singarimbun (1995: 37) konsep adalah istilah atau defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat ilmu sosial. Adapun yang menjadi defenisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dengan mengandalkan kecerdasan dan kemauan yang kuat untuk melakukan tugas yang dibebankan padanya.
2. Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah/swasta, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan pendapat Singarimbun (1996: 46) definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan operasionalisasi dari suatu penelitian.

1. Variabel (X) Kemampuan Sumber Daya Manusia

Kemampuan sumber daya manusia adalah kemampuan-kemampuan yang dimiliki seseorang dengan mengandalkan kecerdasan dan kemauan yang kuat untuk melakukan tugas yang dibebankan padanya.

Kemampuan sumber daya manusia sebagai variabel bebas, diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Kualitas, yaitu menyangkut kesesuaian hasil dengan yang diinginkan
- b. Kuantitas, yaitu jumlah yang dihasilkan baik dalam bentuk uang, jumlah unit atau jumlah lingkaran aktifitas

2. Variabel (Y) Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa.

Pelayanan publik sebagai variabel terikat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Transparansi, yaitu keterbukaan tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta ataupun tidak diminta.
- b. Efektif, yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan layanan yang dimintai masyarakat
- c. Efisien, yaitu hemat waktu dalam pelayanan, tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.

3.5 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dihasilkan berdasarkan kuisisioner/angket yang akan dikumpulkan, maka hasil kuisisioner akan dihitung berdasarkan Skala Likert dimana tiap pertanyaan diberi skor jawaban 1, 2, 3, 4 dan 5, skor tertinggi tiap jawaban adalah 5 (lima) dan skor terendah adalah 1 (satu).

Sugiyono (2005: 86) dalam bukunya : “Metode Penelitian Bisnis,” mengemukakan bahwa, skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik

tolak untuk menyusun item-item instrument yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menyesuaikan dengan angket yang penulis susun, dengan penetapan bahwa untuk skor terendah adalah 1, yang berada pada katagori “sangat negatif” dan skor tertinggi dengan nilai 5, berada pada katagori “sangat positif” .

1. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Singarimbun (1999: 32) menyatakan bahwa konsep validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran itu mengukur apa yang ingin diukur seperti yang diuraikan pengujian validitas dilakukan dengan analisis butir. Untuk menguji validitas pada setiap butir, maka skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor secara keseluruhan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sugiyono (2006: 109) berpendapat bahwa valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hal ini berarti bahwa suatu hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpul dengan data yang sesungguhnya. Instrument yang berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data harus valid. Jika r_{hitung} lebih besar r_{tabel} maka butir tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Widayat dan Amirullah (2002: 46), alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Ini berarti reliabilitas berhubungan dengan konsistensi, akurasi atau ketepatan, peramalan dari hasil

riset. Artinya, reliabilitas juga berkaitan dengan keandalan. Untuk melihat tingkat reliabilitas digunakan metode *internal consistency* yaitu *Cronbach' Alpha*, merupakan teknik pengujian reliabilitas suatu test atau angket yang jawabannya berupa pilihan.

Kemudian, Sekaran (2006: 182) menyatakan bahwa, “semakin dekat koefisien keandalan dengan 1.0 semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,6 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,7 bisa diterima dan lebih dari 0,8 adalah baik”.

2. Koefisien Korelasi Product Moment

Cara ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya dan besar kecilnya hubungan antara variabel dengan menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2][N \cdot (\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah yang diteliti

X = Skor tiap item instrument

Y = Total nilai tiap variabel yang diteliti

Besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan kedua variabel. Menurut Sugiyono (2006:183), pedoman untuk memberikan interpretasi korelasi sebagai berikut :

Tabel 3.1 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Tingkat Hubungan	Koefisien Korelasi
Sangat Rendah	0,000 – 0,199
Rendah	0,200 – 0,399
Sedang	0,400 – 0,599
Kuat	0,600 – 0,799
Sangat Kuda	0,800 - 1,000

Sumber : Sugiyono (2006: 183)

Kemudian hubungan variabel bebas dan variabel terikat dapat dianalisis dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika probabilitas $< 0,05$ kedua variabel signifikan
- b. Jika probabilitas $> 0,05$ hubungan kedua variabel tidak signifikan

3. Mencari Koefisien Determinan

Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Penghitungan dilakukan dengan mengkuadratkan koefisien korelasi product moment (r_{xy}) dan dikalikan dengan 100%.

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Koefisien Determinan

(r_{xy}) = Koefisien Korelasi Product Moment

4. Koefisien Regresi

Untuk menjawab ketiga pertanyaan sebagaimana terdapat dalam masalah penelitian, maka dilakukan perhitungan regresi dengan mengikuti rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

\hat{Y} = Harga Y taksiran

X = Skor Variabel Bebas X

a = Konstanta Regresi

b = Koefisien Arah Regresi

Penghitungan a (konstanta regresi) dan b (koefisien arah regresi) digunakan rumus sebagai berikut :

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

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

Keterangan :

$\sum X$ = Jumlah Skor Variabel Bebas X

$\sum Y$ = Jumlah Skor Variabel Terikat Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antara Variabel Bebas X dengan Variabel Terikat Y

n = Jumlah Responden

Koefisien regresi menunjukkan jumlah dari perubahan yang dapat diprediksikan pada variabel terikat dalam hubungannya dengan perubahan suatu unit pada variabel prediktor.

3.6 Pengujian Hipotesis

Menurut Masri Singarimbun (1998, h.4) pengujian hipotesis merupakan tujuan pokok dalam penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis statistic korelasi product moment. Kriteria penerimaan hipotesis, dilakukan pada taraf signifikan 5% dengan ketentuan jika r hitung lebih

besar dari pada r tabel, maka hipotesis yang diajukan dapat diterima. Sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka hipotesis yang diajukan ditolak.

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

Hipotesis : $H_0 : \rho_{xy} = 0$

$H_1 : \rho_{xy} \neq 0$

Keterangan :

ρ_{xy} : Koefisien korelasi antara kemampuan sumber daya manusia dengan pelayanan publik

$H_0 : \rho_{xy} = 0$ Tidak terdapat hubungan antara kemampuan sumber daya manusia dengan pelayanan publik

$H_1 : \rho_{xy} \neq 0$ Terdapat hubungan antara kemampuan sumber daya Manusia dengan pelayanan publik

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nagan Raya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nagan Raya dibentuk sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya ditetapkan setelah berlakunya Qanun Kabupaten Nagan Raya Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Daerah Kabupaten Nagan Raya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut ditetapkan urusan pemerintah yang wajib diselenggara oleh pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang terdiri dari :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Lingkungan Hidup
- d. Pekerjaan Umum
- e. Penataan Ruang
- f. Perencanaan Pembangunan
- g. Perumahan
- h. Kepemudaan dan Olah Raga

- i. Penanaman Modal
- j. Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah
- k. Kependudukan dan Catatan Sipil
- l. Ketenagakerjaan
- m. Ketahanan Pangan
- n. Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- o. Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera
- p. Perhubungan
- q. Komunikasi dan Informatika
- r. Pertanahan
- s. Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri
- t. Otonomi Daerah, Pemerintahan Umum, Administrasi Keuangan Daerah, Perangkat Daerah, Kepegawaian dan Persandian
- u. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- v. Sosial
- w. Kebudayaan
- x. Statistik
- y. Kearsipan dan
- z. Perpustakaan

4.1.2 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nagan Raya

Untuk dapat melakukan tugas-tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya maka dibentuklah Peraturan Bupati Nagan Raya Nomor 34 Tahun 2008.

Berdasarkan peraturan tersebut dibentuklah susunan organisasi, diantaranya :

a. Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat
- 3) Bidang Kependudukan
- 4) Bidang Pencatatan Sipil
- 5) Unit Pelaksana Teknis Dinas
- 6) Kelompok Jabatan Fungsional

b. Sekretariat, membawahkan :

- 1) Sub Bagian Umum
- 2) Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi
- 3) Sub Bagian Keuangan

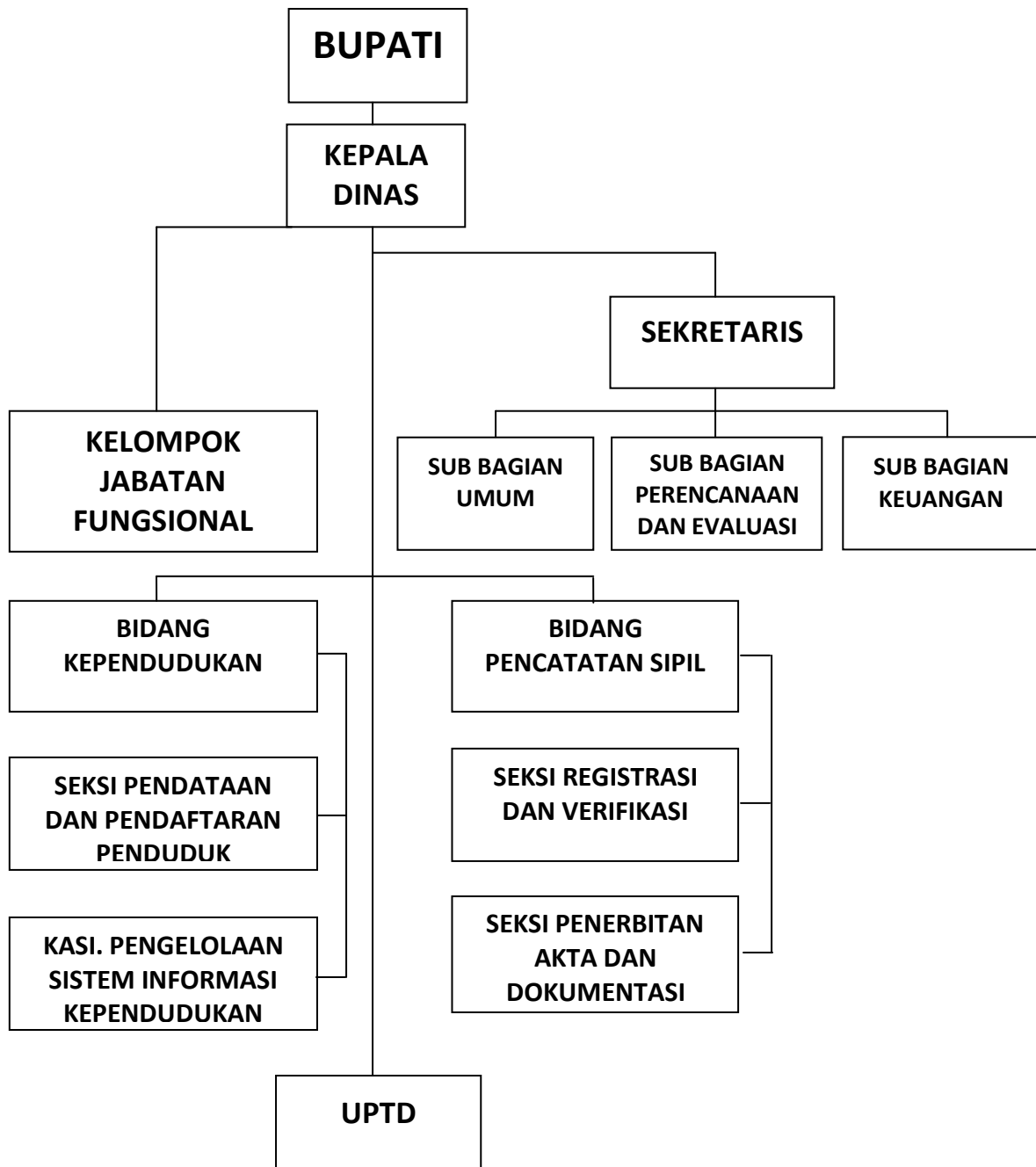
c. Bagian Kependudukan, membawahkan :

- 1) Seksi Pendataan dan Pendaftaran Penduduk
- 2) Seksi Pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan

d. Bagian Pencatatan Sipil, membawahkan :

- 1) Seksi Registrasi dan Verifikasi
- 2) Seksi Penerbitan Akta dan Dokumentasi

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya, 2014

Adapun tugas-tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya menurut Peraturan Bupati Nomor 34 Tahun 2008 antara lain :

- a. Kepala dinas menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretaris dan 2 (dua) bidang, yaitu bidang kependudukan dan bidang pencatatan sipil dan kepala dinas menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada Bupati secara berkala melalui Sekretaris Daerah.
- b. Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan urusan umum, perencanaan dan evaluasi serta keuangan. Sementara fungsinya yaitu:
 - 1) Penyelenggara Urusan Umum
 - 2) Penyelenggaran Urusan perencanaan dan Evaluasi
 - 3) Penyelenggara urusan tata usaha
- c. Sub bagian umum mempunyai tugas :
 - 1) Menyusun perencanaan teknis penyelenggaraan, pembinaan dan pengelolaan urusan umum kepegawaian
 - 2) Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, kepastakaan, dokumentasi, dan kehumasan
 - 3) Melaksanakan urusan administrasi badan, pelayanan umum, perlengkapan, rumah tangga dan perjalanan dinas
 - 4) Menyiapkan bahan rencana kebutuhan pegawai, pengembangan pegawai, kepangkatan, hak dan kewajiban pegawai, pembinaan dan kesejahteraan pegawai tata usaha kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya
 - 5) Menyiapkan dan melaksanakan tugas protokoler dinas

- 6) Menginventarisir, pengadaan, mengelola, memelihara serta pengamanan sarana perlengkapan
 - 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan
- d. Sub bagian Perencanaan dan Evaluasi mempunyai tugas :
- 1) Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja, rencana kegiatan, penyajian data, evaluasi dan pelaporan dinas
 - 2) Mengatur kegiatan perencanaan sesuai program kerja dalam rangka pemantauan, evaluasi dan pelaporan
 - 3) Melakukan inventarisasi permasalahan pelaksanaan penyusunan perencanaan menurut jenis dan klasifikasinya untuk mencari solusi pemecahannya
 - 4) Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pengumpulan data sebagai bahan pelaporan sesuai dengan kebutuhan unit kerja untuk kelancaran tugas
 - 5) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lainnya dengan kebutuhan untuk mengetahui hasil pelaksanaan kegiatan dan hambatan yang terjadi
 - 6) Mengadakan hubungan kerjasama dengan instansi lain dilingkungan Pemerintah Daerah dalam rangka Perencanaan dan Evaluasi
 - 7) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya
 - 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan
- e. Sub bagian Keuangan mempunyai tugas :
- 1) Menyusun rencana anggaran dan belanja dinas

- 2) Menginventarisir permasalahan yang berhubungan dengan subbag Keuangan dan menyiapkan bahan dalam rangka pemecahan masalah
 - 3) Mengkoordinir pelaksanaan administrasi keuangan, penyusunan administrasi anggaran, pembukuan, perbendaharaan, verifikasi dan mobilitas dana, pertanggungjawaban laporan keuangan sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka kelengkapan administrasi keuangan
 - 4) Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan administrasi keuangan seperti penyusunan anggaran, pelaksanaan urusan perbendaharaan, dan verifikasi serta pertanggungjawaban laporan keuangan sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka kelengkapan administrasi keuangan daerah
 - 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan
- f. Bidang Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya dibidang kependudukan. Fungsinya yaitu :
- 1) Penyelenggaraan, pembinaan, dan pengelolaan Administrasi Kependudukan
 - 2) Penyelenggaraan, pembinaan dan pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan
- g. Seksi pendataan dan pendaftaran kependudukan, mempunyai tugas :
- 1) Menyusun perencanaan teknis dan merencanakan kebijakan pendaftaran penduduk

- 2) Memfasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
 - 3) Menyelenggarakan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan meliputi pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan NIK, pendaftaran perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk, pendaftaran WNI tinggal sementara, pendaftaran pindah datang antar negara, pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftarasn penduduk (biodata penduduk Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan penatausahaan pendaftaran penduduk.
 - 4) Memantau, evaluasi dan melaporkan penyelenggaran pendaftaran penduduk
 - 5) Membina dan mengembangkan SDM pengelolaan pendaftaran penduduk dan mengawasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk
 - 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan
- h. Seksi Pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan, mempunyai tugas :
- 1) Menyusun perencanaan teknis penyelenggaraan pengelolaan data dan informasi administrasi kependudukan
 - 2) Merumuskan kebijakan pengelolaan data dan informasi administrasi kependudukan
 - 3) Melaksanakan fasilitas, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi, koordinasi penyelenggaraan pengelolaan data dan informasi administrasi kependudukan

- 4) Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data
 - 5) Menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data sampai tingkat kecamatan atau kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk
 - 6) Melaksanakan sistem informasi administrasi kependudukan
 - 7) Membangun replikasi data kependudukan dan bank data kependudukan
 - 8) Melakukan perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk
 - 9) Menyajikan dan diseminasi informasi penduduk
 - 10) Melindungi data penduduk pada bank data kependudukan dan dalam proses serta hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
 - 11) Membina dan mengembangkan SDM pengelolaan data dan informasi administrasi kependudukan
 - 12) Memantau, evaluasi dan mengawasi pengelolaan data dan informasi administrasi kependudukan
 - 13) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan
- i. Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang pencatatan sipil. Fungsinya yaitu :
- 1) Penyelenggaraan pembinaan dan pengelolaan registrasi dan verifikasi
 - 2) Penyelenggara pembinaan dan pengelolaan penerbitan akta dan dokumen

- j. Seksi Registrasi dan Verifikasi mempunyai tugas-tugas yaitu :
- 1) Menyusun perencanaan teknis penyelenggara pembinaan registrasi dan verifikasi akta pencatatan sipil
 - 2) Melakukan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis advokasi, supervise dan konsultasi, koordinasi penyelenggaraan registrasi dan verifikasi akta pencatatan sipil
 - 3) Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan meliputi pencatatan kelahiran, lahir, mati, perkawinan, perceraian, kematian, pengangkatan, pengakuan dan pengesahan
 - 4) Melaksanakan pelayanan pencatatan perubahan nama, perubahan status, kewarganegaraan, dan pencatatan peristiwa penting
 - 5) Membina dan mengembangkan SDM pengelola pencatatan sipil
 - 6) Memantau, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan registrasi dan verifikasi akta pencatatan sipil
 - 7) Mengawasi penyelenggaran registrasi dan verifikasi akta pencatatan sipil
 - 8) Melakukan koordinasi penyelenggaraan registrasi dan verifikasi akta pencatatan sipil
 - 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan
- k. Seksi Penerbitan Akta dan Dokumen mempunyai tugas yaitu :
- 1) Menyusun perencanaan teknis penyelenggaraan pembinaan dan pengelolaan penerbitan akta dan dokumentasi kependudukan

- 2) Melakukan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi, koordinasi penyelenggaraan Penerbitan Akta dan Dokumentasi Kependudukan
- 3) Melaksanakan penyelenggaraan penerbitan akta dan dokumentasi kependudukan yang meliputi akta dan dokumentasi pencatatan kelahiran, lahir, mati, perkawinan, perceraian, kematian, pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak
- 4) Melaksanakan pelayanan perubahan perubahan akta
- 5) Melaksanakan penatausahaan akta dan dokumen pencatatan peristiwa penting lainnya
- 6) Menerbitkan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
- 7) Memantau, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan Penerbitan Akta dan Dokumentasi Kependudukan
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan

l. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) memiliki tugas :

- 1) Melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lapangan
- 2) Pembentukan, struktur organisasi dan tata kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas diatur tersendiri dengan peraturan Bupati

m. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas, yaitu melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nagan Raya

Visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Nagan Raya adalah turunan dari visi dan misi Pemerintah Daerah, dan lahir dari

mandat dan nilai serta ideology yang terkandung dalam pembangunan yang dilakukan.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya 2010-2015 adalah : “90% masyarakat Nagan Raya pada tahun 2015 memiliki dokumen kependudukan”. Dokumen kependudukan yang dimaksud adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) Nasional, Kartu Keluarga (KK) Nasional, Akta Kelahiran Nasional yang berbasis SIAK.

Untuk mencapai visi tersebut diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya merumuskan misi sebagai berikut :

- a. Mengembangkan Sarana dan Prasarana dalam upaya mendukung Sistem Informasi Administrasi Kependudukan secara terpadu
- b. Mengembangkan Sumber Daya Manusia di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Memperluas koordinasi pelaksanaan kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi terkait dan pihak ketiga
- d. Pengembangan pemutakhiran dan pengelolaan database kependudukan dan informasi kependudukan
- e. Pengembangan sistem pelayanan public yang mudah cepat dan tepat
- f. Penyusunan, sosialisasi dan penerapan kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Pengembangan kapasitas kelembagaan kependudukan dan pencatatan sipil

2. Tujuan dan Sasaran

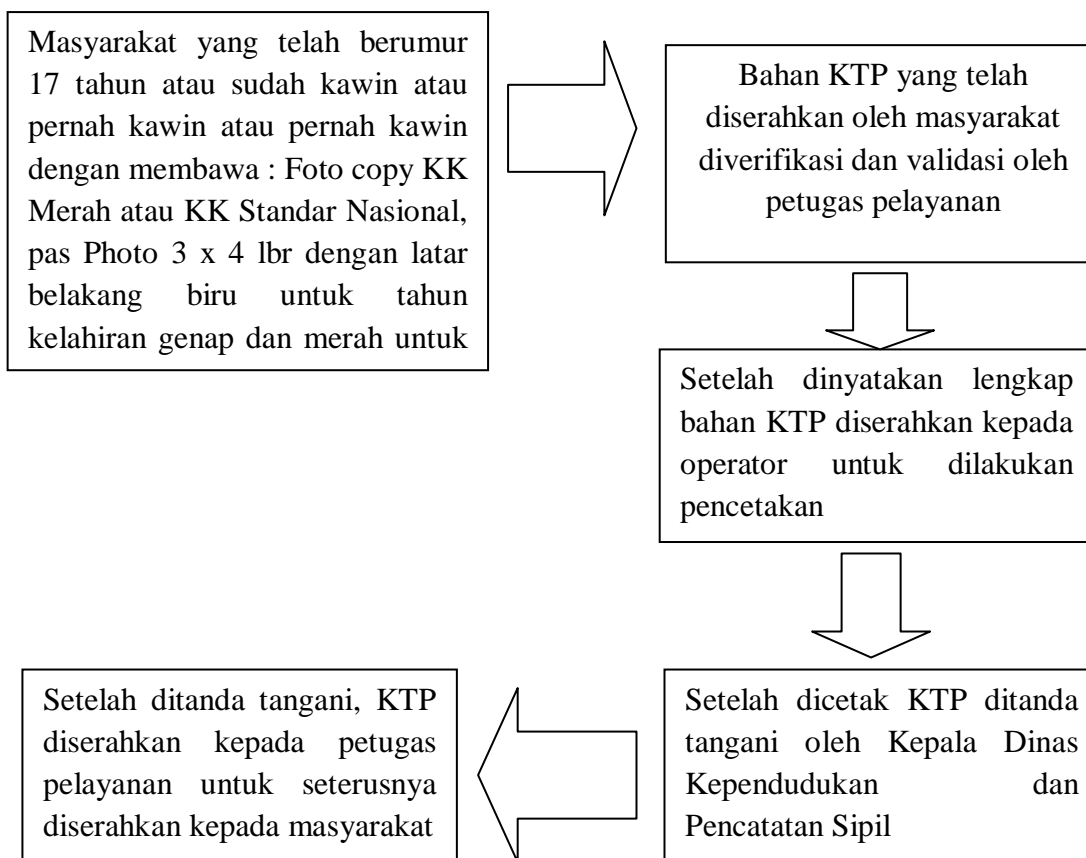
Dalam menjalankan setiap tugas-tugas yang telah dibebankan pada setiap bagian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya mempunyai tujuan antara lain :

- a. Untuk melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana serta koneksitas dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Menyediakan sumber daya manusia di bidang kependudukan dan pencatatan sipil baik di bidang operator, pelayan maupun aparat kependudukan di gampong
- c. Terciptanya koordinasi yang mantap dan terencana bidang kependudukan dan pencatatan sipil dengan instansi terkait dan pihak ketiga
- d. Tersedianya database kependudukan yang mutakhir dan informasi kependudukan yang mudah diakses masyarakat
- e. Terwujudnya sistem pelayanan publik yang mudah, cepat dan tepat bagi masyarakat dalam Kabupaten Nagan Raya
- f. Terwujudnya kapasitas kelembagaan kependudukan dan pencatatan sipil.

3. Proses Pelayanan

Dalam menjalankan proses pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya khususnya pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tentunya melalui alur proses pelayanan yang telah ditetapkan, yakni sebagai berikut :

Bagan 4.2 Alur Proses Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya, 2014

4.2 Penyajian Data Penelitian

4.2.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden merupakan penjelasan dari identitas yang dimiliki oleh responden. Identitas yang dimaksud adalah ciri-ciri responden yang digunakan sebagai sampel penelitian. Responden yang dimaksud adalah masyarakat Kabupaten Nagan Raya yang telah mendapatkan pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya. Untuk

mempermudah peneliti dalam menggambarkan keadaan responden secara umum. Keadaan responden dapat dilihat dari berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

Pengelompokan masing-masing jawaban didasarkan pada kuesioner yang disebarkan kepada seluruh responden. Kuesioner tersebut terdiri dari beberapa pertanyaan-pertanyaan yang hasilnya akan dijelaskan sebagai data primer dan selanjutnya dianalisis. Adapun data yang terhimpun dari hasil kuesioner adalah sebagai berikut :

- a. Kategori keadaan responden dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 Deskripsi keadaan responden dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
1	Laki – Laki	25	62,5
2	Perempuan	15	37,5
	Jumlah	40	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2014

Berdasarkan data yang didapatkan, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu 25 orang dengan presentase 62,5%. Responden perempuan sebanyak 15 orang dengan presentase 37,5%, hal ini disebabkan karena masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya pada saat dilakukan penelitian lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki.

- b. Kategori keadaan responden dapat dilihat berdasarkan usia

Tabel 4.2 Deskripsi keadaan responden dapat dilihat berdasarkan usia

No	Usia Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	20 – 28	28	70
2	29 – 37	7	17,5
3	38 – 46	3	7,5
4	47 – 55	2	5
Jumlah		40	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2014

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 40 responden yang diteliti, 28 orang diantaranya berusia 20 – 28 tahun, 7 orang diantaranya berusia 29 – 37 tahun, 3 orang diantaranya berusia antara 38 – 46 tahun, dan 2 orang diantaranya berusia 47 – 55 tahun.

- c. Kategori keadaan responden dapat dilihat berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4.3 Deskripsi keadaan responden dapat dilihat berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	3	7,5
2	SMP	2	5
3	SMA	27	67,5
4	SMU	4	10
5	S1	4	10
Jumlah		40	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2014

Tingkat pendidikan yang dimaksud adalah tingkat pendidikan formal terakhir yang telah dijalani responden. Dari tabel diketahui bahwa dari 40 responden terdapat 3 orang yang berpendidikan terakhir SD, 2 orang yang berpendidikan terakhir SMP, 27 orang yang berpendidikan terakhir SMU, 4 orang yang berpendidikan terakhir D3, dan 4 orang yang berpendidikan terakhir S1.

1. Deskripsi Data Variabel Penelitian

a. Jawaban Responden tentang Kemampuan Sumber Daya Manusia (Variabel X)

Untuk mengetahui kemampuan sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diukur dengan indikator yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, dimana kemampuan sumber daya manusia diajukan dalam 9 pertanyaan dan 9 pernyataan, setiap pertanyaan diberi alternatif jawaban yaitu sangat baik, baik, kurang, tidak baik, sangat tidak baik, dan untuk jawaban setiap pernyataan diberi alternative jawaban yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Bentuk pertanyaan untuk mempertegas jawaban responden dari pertanyaan diberikan.

Berikut disajikan data jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai kemampuan sumber daya manusia (variabel x) berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan.

Tabel 4.4 Distribusi jawaban responden tentang tingkat kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan

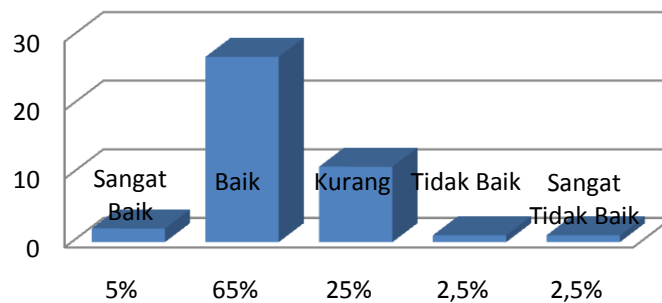
Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
SangatBaik	2	5
Baik	26	65
Kurang	10	25
TidakBaik	1	2,5
SangatTidakBaik	1	2,5
Jumlah	40	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2014

Masyarakat membutuhkan pelayanan mengharapakan tentang layanan yang diberikan pegawai dapat sesuai dengan keinginannya. Para pegawai senantiasa dituntut untuk mampu melaksanakan tugas-tugas yang telah dibebankan kepadanya dengan baik dan mendapatkan hasil yang maksimal. Untuk itu perlu

diketahui apakah pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya telah mempunyai tingkat kemampuan pegawai yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

Data yang tertera dalam tabel 4.4 diatas, dapat dilihat bahwa kemampuan sumber daya manusia sudah cukup baik yaitu 26 orang atau 65%. Untuk lebih jelasnya penyebaran frekuensi dari data tersebut dapat digambarkan pada histogram data berikut :



Bagan4.3 Histogram Presentase Kemampuan Sumber Daya Manusia

(X)

Berdasarkan presentase diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya menilai kemampuan sumber daya manusia para pegawai sudah baik.

- 1) Kategori jawaban responden tentang sikap pegawai terhadap keinginan masyarakat dalam proses pelayanan

Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden tentang sikap pegawai terhadap keinginan masyarakat dalam proses pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	1	2,5
Baik	25	62,5
Kurang	12	30
Tidak Baik	2	5
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2014

Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya menyadari bahwa memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu kewajiban mereka. Sebagian besar masyarakat menilai para pegawai telah menunjukkan iktikat baiknya, ramah dan sopan.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui jawaban responden tentang sikap pegawai terhadap keinginan masyarakat dalam proses pelayanan sudah tergolong baik, dikarenakan 1 orang (2,5%) menjawab sangat baik, 25 orang (65,5%) responden telah menjawab baik, sebanyak 12 orang (30%) menjawab kurang, dan sebanyak 2 orang (5%) menjawab tidak baik.

- 2) Kategori jawaban responden tentang penempatan posisi pegawai

Tabel 4.6 Distribusi jawaban responden tentang penempatan posisi pegawai

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	0	0
Baik	24	60
Kurang	15	37,5
Tidak baik	1	2,5
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Pelayanan yang diharapkan dari penerima layanan tentu lebih dari yang mereka harapkan, dengan layanan yang cepat dan tidak memakan banyak waktu, masyarakat tentunya menilai layanan tersebut telah sesuai keinginannya. Untuk mencapai harapan tersebut, pegawai yang melayani masyarakat harus mengetahui dan memahami keinginan dari masyarakat, dan memiliki kecakapan yang baik dan keahlian yang tepat dalam melaksanakan tugasnya.

Para Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya juga diharapkan dapat diposisikan pada jalur atau arah kemampuan yang sesuai dengan keahliannya, agar nantinya dapat menghasilkan kinerja yang baik dan bermanfaat.

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas diketahui bahwa jabatan responden tentang penempatan posisi pegawai dinilai sudah baik, karena pegawai dianggap memiliki keahlian dan kemampuan di bidangnya masing-masing, karena dari hasil penelitian diatas didapat 24 orang responden (60%) menjawab baik, responden yang menjawab kurang sebanyak 15 orang (37,5%) dan responden yang menjawab tidak baik hanya 1 orang (2,5%).

3) Kategori jawaban responden tentang kondisi fisik tempatkerja Pegawai

Tabel 4.7 Distribusi jawaban responden tentang kondisi fisik tempatkerja Pegawai

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	4	10
Baik	24	60
Kurang	12	30
Tidak baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Kondisi ruangan atau tempat pelaksanaan proses layanan pada Dinas kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya pastinya bisa membawa dampak positif dengan memberikan suasana aman dan nyaman bagi masyarakat yang datang

Berdasarkan tabel 4.7 diatas bahwa jawaban responden tentang kondisi fisik tempat bekerja pegawai. Kondisi ini dinilai sudah sangat baik dan dapat dilihat terdapat 4 responden (10%), responden yang menjawab baik sebanyak 24 orang (60%), sebanyak 12 orang (30%) menjawab kurang. Dengan demikian, kondisi ruangan atau tempat pelaksanaan proses layanan pada Dinas Kependuudkan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya pastinya bisa membawa dampak positif dengan memberikana suasana aman dan nyaman bagi masyarakat.

- 4) Kategorijawaban responden tentang sarana dan prasaranapenunjang kerja pegawai

Tabel 4.8 Distribusi jawaban responden tentang sarana dan prasaranapenunjang kerja pegawai

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	3	7,5
Baik	24	60
Kurang	12	30
Tidak baik	1	2,5
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Proses pelayanan yang memenuhi keinginan masyarakat tentunya dibarengi dengan sarana dan prasarana yang memadai pada tempat pelaksanaan proses layanan berlangsung. Jika proses layanan terpenuhi dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dan tidak serba terbatas, pasti akan memberikan hasil kerja yang maksimal, tepat waktu dan sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa jawaban responden tentang tingkat kesediaan saran dan prasarana penunjang kerja pegawai sudah baik karena terdapat 3 orang (7,5%) yang menjawab sangat baik, responden yang menjawab baik sebanyak 24 orang (60%), sebanyak 12 orang (30%) yang menjawab kurang, dan hanya 1 orang (2,5%) yang menjawab tidak baik.

- 5) Kategori jawaban responden tentang penampilan pegawai yang melayani masyarakat

Tabel 4.9 Distribusi jawaban responden tentang penampilan pegawai yang melayani masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	0	0
Baik	25	62,5
Kurang	15	37,5
Tidak baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Penampilan yang menarik dan menimbulkan rasa nyaman dari masyarakat yang menginginkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu penunjang ketertarikan masyarakat yang mendapat pelayanan.

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa jawaban responden tentang penampilan pegawai yang melayanimasyarakat sudah baik hali ini terbukti karena terdapat 25 oarng (62,5%) menjawab baik, sebanyak 15 orang (37,5%) yang menjawab kurang.

- 6) Kategori jawaban responden tentang cara pegawai memberikan informasi tentang ketentuan pelayanan kepada masyarakat

Tabel 4.10 Distribusi jawaban responden tentang cara pegawai memberikan informasi tentang ketentuan pelayanan kepada masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	0	0
Baik	28	70
Kurang	12	30
Tidak baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Pegawai yang melayani masyarakat saat proses pelayanan berkangsung harus mampu memahami keinginan masyarakat, disamping itu juga mampu memberikan informasi yang tepat dan mudah untuk dimengerti.

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa jawaban responden tentang cara pegawai memberikan informasi ketentuan pelayanan dinilai sudah baik, 28 orang(70%) menjawab baik, dan sebanyak 12 orang (30%) responden menjawab kurang.

- 7) Kategori jawaban responden tentang tindakan pegawai saat dimintai layanan oleh masyarakat.

Tabel 4.11 Distribusi jawaban responden tentang tindakan pegawai saat dimintai layanan oleh masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	0	0
Baik	26	65
Kurang	13	32,5
Tidak baik	2	5
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Masyarakat yang ingin mendapatkan KTP yang diproses melalui Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya umumnya mengharapkan proses layanan yang cepat dan langsung dapat diproses.

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa jawaban responden tentang tindakan pegawai saat dimintai layanan sudah baik, maksudnya dapat langsung diproses walau membutuhkan waktu yang sesuai dengan prosedur atau ketentuan yang berlaku, jelas terlihat terdapat 26 responden yang menjawab baik (65%), sebanyak 13 orang (37%) yang menjawab kurang, dan hanya 2 orang (5%) yang menjawab tidak baik.

- 8) Kategori jawaban responden tentang tindakan pegawai saat disampaikan keluhan masyarakat

Tabel 4.12 Distribusi jawaban responden tentang tindakan pegawai saat disampaikan keluhan masyarakat.

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	0	0
Baik	10	57,5
Kurang	23	25
Tidak baik	5	12,5
Sangat Tidak Baik	2	5
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Masyarakat yang mendapatkan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya selalu ramai, dan kadang kala pegawai kewalahan menerimanya. Melihat banyaknya masyarakat yang terus membutuhkan pelayanan dan kadang kala pegawai terkesan kesal mengingat banyaknya antrian. Sehingga masyarakat menilai pegawai sering acuh dan kurang peduli saat masyarakat menyampaikan keluhan terhadap hasil layanan yang belum sesuai harapan.

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa jawaban responden tindakan pegawai saat disampaikan keluhannya terdapat 10 orang (57,55) yang menjawab baik, responden yang menjawab kurang sebanyak 23 orang (25%), sebanyak 5

oarnng (12,5%) responden yang menjawab tidak baik, dan 2 orang (5%) responden yang menjawab sangat tidak baik.

b. Jawaban Responden Tentang Pelayanan Publik (Y)

Untuk mengetahui Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya dapat diukur dengan indikator yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, dimana variabel pelayanan publik disusun dalam 7 pertanyaan dan 7 pernyataan, setiap pertanyaan diberi alternatif jawaban yaitu sangat baik, baik, kurang, tidak baik, sangat tidak baik, dan untuk jawaban setiap pernyataan diberi alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Bentuk pernyataan yang diberikan untuk mempertegas jawaban responden dari pertanyaan yang diberikan.

Berikut ini disajikan data jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai pelayanan publik (Variabel y) berdasarkan kuisioner yang telah disebarakan.

- 1) Kategori jawaban responden tentang proses pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat

Tabel 4.13 Distribusi jawaban responden tentang proses pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	2	5
Baik	27	67,5
Kurang	10	25
Tidak baik	1	2,5
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisioner Penelitian, 2014

Proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat dinilai sudah baik, meskipun sebagian masyarakat lainnya masih menganggap proses

layanan yang diberikan masih buruk. Masyarakat sebagian menilai proses layanan terbelit-belit dan meakan waktu, belum lagi masyarakat diberi waktu antrian untuk menunggu hasil layanan yang diinginkan bahkan berhari-hari. Meski demikian, dari seluruhnya responden yang diteliti yang memiliki persentase tertinggi menilai proses layanan sudah baik dan tidak terbelit-belit. Mereka menilai meskipun membutuhkan waktu untuk memperoleh sebuah KTP, tapi itu sudah ketentuan prosedur yang ditetapkan.

Dari data yang tertera dalam tabel 4.13 diatas, dapat dilihat bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dinilai sudah cukup baik yaitu 27 orang atau 67,5 %.

- 2) Kategori jawaban responden tentang cara pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Tabel 4.14 Distribusi jawaban responden tentang cara pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	3	7,5
Baik	23	57,5
Kurang	12	30
Tidak baik	0	0
Sangat Tidak Baik	2	5
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden sebanyak 23 orang (57,5%) menjawab bahwa cara pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Masyarakat menganggap pegawai saat melayani sangat adil, tidak memandang suku, agama atau golongan tertentu.

- 3) Kategori jawaban responden tentang hasil pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat

Tabel 4.15 Distribusi jawaban responden tentang hasil pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	0	0
Baik	24	60
Kurang	15	37,5
Tidak baik	1	2,5
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persentase responden yang menjawab bahwa hasil pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dinilai baik yaitu terdapat 24 orang (60%) responden menjawab baik, 15 orang (37,5%) yang menjawab kurang, 1 orang (2,5%) yang menjawab tidak baik. Hal ini dimaksud bahwa masyarakat yang menerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya memberikan hasil yang memuaskan masyarakat.

- 4) Kategori jawaban responden tentang hasil pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat

Tabel 4.16 Distribusi jawaban responden tentang hasil pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	0	0
Baik	24	60
Kurang	15	37,5
Tidak baik	1	2,5
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Secara keseluruhan, masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya. Hal ini terlihat dari persentase jawaban responden yang menjawab sangat baik atau sangat senang sebanyak 4 orang (10%), yang

menjawab baik sebanyak 34 orang (85%), yang menjawab tidak baik atau tidak senang sebanyak 2 orang (5%) responden.

- 5) Kategori jawaban responden tentang biaya administrasi yang digunakan untuk membiayai percetakan KTP

Tabel 4.17 Distribusi jawaban responden tentang biaya administarsi yang digunakan untuk membiayai percetakan KTP

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	3	7,5
Baik	22	55
Kurang	11	27,5
Tidak baik	3	7,5
Sangat Tidak Baik	1	2,5
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa biaya administrasi yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya yang dibebankan kepada masyarakat dinilai baik dalam artian wajar. Terlihat bahwa jawaban responden sebanyak 3 orang (57%) menjawab sangat baik, sebanyak 22 orang (55%) menjawab baik, sebanyak 11 orang (27,5%) menjawab kurang, sebanayak 3 orang (7,5%) menjawab tidak baik, dan 1 orang (2,5%) menjawab sangat tidak baik. Dapat disimpulkan, menurut pandangan masyarakat ketetntuan tarif layanan sudah ditetapkan dan wajib dipatuhi dan dijalankan sesuai prosedur yang ada.

- 6) Kategori jawaban responden tentang pemberian tips kepada pegawai untuk mempercepat proses pelayanan

Tabel 4.18 Distribusi jawaban responden tentang pemberian tips kepada pegawai untuk mempercepat proses layanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	1	2,5
Baik	2	5
Kurang	12	30
Tidak baik	15	37,5
Sangat Tidak Baik	10	25
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pendapat masyarakat mengenai pemberian tips kepada pegawai yang bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan dinilai tidak baik. Hal ini dapat dilihat bahwa terdapat 1 orang (2,5%) menjawab sangat baik, sebanyak 2 orang (5%) menjawab baik, sebanyak 12 orang (30%) menjawab kurang, sebanyak 15 orang (37%) menjawab tidak baik, dan 10 orang (25%) menjawab sangat tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak senang terhadap beberapa oknum penerima layanan yang terang-terangan memberikan tips kepada pegawai untuk mempercepat proses layanannya.

- 7) Kategori jawaban responden tentang kesiapan pegawai saat dimintai layanan

Tabel 4.19 Distribusi jawaban responden tentang kesiapan pegawai saat dimintai layanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	0	0
Baik	14	35
Kurang	0	0
Tidak baik	25	62,5
Sangat Tidak Baik	1	2,5
Jumlah	40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kesiapan pegawai saat dimintai masyarakat untuk melayaninya dinilai tidak baik atau acuh. Terlihat bahwa jawaban responden sebanyak 14 orang (35%) menjawab baik, sebanyak 25 orang

(62,5%) menjawab tidak baik, sebanyak 1 orang (2,5%) menjawab sangat tidak baik.

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat kecewa saat menghampiri pegawai yang akan melayani pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya, masyarakat sering tidak dihiraukan bahkan kurang diperdulikan saat dilayani, hal tersebut dikarenakan banyaknya permohonan layanan masyarakat yang membuat para pegawai kewalahan dan sulit menyikapinya.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Klasifikasi Data

Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya, terlebih dahulu harus dilihat apakah terdapat pengaruh variabel X (kemampuan sumber daya manusia) terhadap variabel Y (pelayanan publik).

Pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y dapat diketahui dengan menggunakan rumus korelasi product moment, uji hipotesa dan perhitungan koefisien determinasi. Kemudian untuk menguji hipotesis dilakukan uji signifikansi. Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel X terhadap Y digunakan perhitungan koefisien determinasi. Beberapa rumus tersebut telah dipaparkan sebelumnya pada Bab III. Namun sebelum masuk pada analisa lebih lanjut, nilai jawaban yang diberikan oleh responden akan diklasifikasikan terlebih dahulu kedalam kategori alternatif jawaban yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, setiap butir pertanyaan terdiri atas 5 skor jawaban yaitu 1, 2, 3, 4, dan 5. Maka untuk menentukan jarak interval dari kategori setiap variabel digunakan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor tertinggi-Skor terendah}}{\text{Banyak bilangan}}$$

Maka diperoleh :

$$\frac{5 - 1}{5} = 0,08$$

Dengan demikian dapat diketahui kategori jawaban responden masing-masing variabel yaitu :

Skor untuk kategori sangat tinggi : 4,21 – 5,00

Skor untuk kategori tinggi : 3,41 – 4,20

Skor untuk kategori sedang : 2,61 – 3,40

Skor untuk kategori rendah : 1,81 – 2,60

Skor untuk kategori sangat rendah : 1,00 – 1,80

Untuk menentukan jawaban responden tersebut masuk dalam kategori sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah maka dari jumlah skor variabel akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaan, dari hasil pembagian tersebut maka akan diketahui jawaban responden termasuk dalam kategori yang mana.

a. Kemampuan Sumber Daya Manusia (variabel X)

Untuk mengetahui termasuk dalam kategori manakah variabel X dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden untuk Variabel X

Jawaban	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	4,21 - 5,00	0	0
Tinggi	3,41 - 4,20	24	60
Sedang	2,61 - 3,40	16	40
Rendah	1,81 - 2,60	0	0
Sangat Rendah	1,00 - 1,80	0	0
Jumlah		40	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Berdasarkan tabel kategori diatas maka dapat dilihat bahwa kemampuan sumber daya manusia (variabel X) berada pada kategori tinggi, karena jawaban dari 24 responden (60%) berada pada kategori tinggi. Hal tersebut membuktikan kemampuan sumber daya manusia tergolong tinggi.

Hal tersebut diperoleh dari penilaian masyarakat terhadap segi sikap pegawai saat melayani, keahlian pegawai saat melayani masyarakat, faktor penunjang kerja seperti sarana dan prasarana tempat proses layanan, penampilan pegawai yang melayani, serta cara pegawai saat menerima keluhan atau komplek dari masyarakat.

Berdasarkan indikator diatas yang diteliti oleh penulis, maka persentase kemampuan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya 605 baik.

b. Pelayanan Publik (variabel Y)

Untuk mengetahui termasuk dalam kategori manakah variabel Y dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden untuk Variabel Y

Jawaban	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	4,21 - 5,00	0	0
Tinggi	3,41 - 4,20	24	60
Sedang	2,61 - 3,40	16	40
Rendah	1,81 - 2,60	0	0
Sangat Rendah	1,00 - 1,80	0	0
Jumlah		39	100

Sumber : Kuisisioner Penelitian, 2014

Jika dilihat dari tabel kategori diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan publik (variabel Y) berada pada kategori tinggi, hal ini dapat dilihat pada jawaban 24 responden (60%) berada ada kategori tinggi. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya telah memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

4.3.2 Pengaruh Kemampuan Sumber daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik

Untuk membuktikan kebenaran hipotesa alternatif dan mengetahui adanya hubungan atau pengaruh antara dua variabel maka digunakan analisa kuantitatif. Dalam penelitian ini dilakukan analisa data yang digunakan terdiri dari dua tahap, yaitu :

a. koefisien Korelasi *Product Moment*

Dari hasil perhitungan diperoleh korelasi yang positif sebesar 0,397 antara variabel X dan variabel Y, dimana kenaikan variabel yang satu akan diikuti dengan kenaikan variabel yang lain (lihat lampiran : 105). Hubungan yang positif tersebut mengartikan bahwa semakin baik kemampuan sumber daya manusia maka akan semakin baik tingkat pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya.

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel X dan variabel Y maka tabel Korelasi ditampilkan kembali sebagai berikut :

Tabel 4.22 keeratan hubungan antara variable X dan variable Y

Tingkat Hubungan	Koefisien Korelasi
Sangat Rendah	0,000 – 0,199
Rendah	0,200 – 0,399
Sedang	0,400 – 0,799
Kuat	0,600 – 0,799
Sangat Kuat	0,800 – 1,000

Sumber : Sugiyono (2006: 183)

Setelah mengkonsultasikan r yang diperoleh dengan tabel pedoman, koefisien korelasi diatas, maka dapat dilihat bahwa $r = 0,396$ berada pada koefisien korelasi $0,200 - 0,399$, jadi tingkat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan variabel Y berada pada kategori rendah. Berarti pengaruh antara kemampuan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya berkolerasi pada tingkat yang rendah.

Dari nilai r_{xy} yang diperoleh, dapat dilihat secara langsung dari tabel korelasi untuk menguji apakah nilai r yang diperoleh tersebut berarti atau tidak. Dari tabel nilai " r " *Product Moment*, untuk $N=40$, taraf kesalahan 5 % maka harga $r_{tabel} = 0,312$ ketentuannya *bilahrhitung lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$)* maka **Ho diterima dan Ha ditolak**. Tetapi sebaliknya bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka H_a diterima. Ternyata r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($0,396 > 0,312$).

Dengan demikian koefisien korelasi $0,396$ tersebut signifikan, artinya hipotesis yang dikemukakan diterima yaitu terdapat pengaruh yang positif antara kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya.

b. Korelasi Determinan

Penggunaan teknik analisa ini dilakukan untuk mengetahui berapa besar pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, dari hasil r (koefisien korelasi) diatas, maka besarnya pengaruh tersebut dapat dihitung sebagai berikut :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100 \%$$

$$D = (0,396)^2 \times 100 \%$$

$$D = 0,157 \times 100 \%$$

$$D = 15,7 \%$$

Dari perhitungan diatas maka dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh antar variabel X (kemampuan sumber daya manusia) terhadap variabel Y (pelayanan publik) adalah sebesar 15,7 % sedangkan sisanya sebanyak 84,3 % dipengaruhi oleh faktor lain dari penelitian ini.

A. Interpretasi Data

Setelah seluruh data yang diperoleh dalam penelitian diuraikan, maka pada tahap selanjutnya akan dilakukan pembahasan data yang telah diuraikan tadi. Interpretasi data secara keseluruhan untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilakukan setelah terlebih dahulu diklasifikasikan yang berdasarkan nilai-nilai yang diperoleh dari responden. Berdasarkan klasifikasi yang telah ditentukan, maka keseluruhan data yang diperoleh dari responden untuk masing-masing variabel penelitian dapat didistribusikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Publik

Dibentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk melayani diri

sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan.

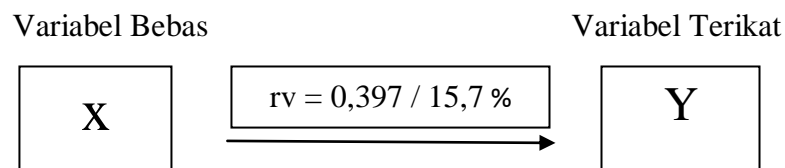
Pendekatan lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (human approach). Salah satu faktor utamanya adalah motivasi manusia dalam melakukan pekerjaannya. Seseorang dapat melakukan tugasnya tentu harus memiliki kemampuan yang handal dan kompeten didalamnya. Kemampuan yang dimaksud adalah tingkat kecakapan atau keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk menjalankan tugasnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kemampuan kerja pegawai yang baik dan profesional akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, bila kemampuan kerja pegawai rendah akan mengakibatkan pelayanan yang tidak maksimal sehingga masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikannya. Dari hasil pengolahan data kuisioner diperoleh kemampuan yang baik dari para pegawai sebesar 60 % pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya.

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya juga dinilai sudah baik, sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh 24 responden yang memiliki persentase sebesar 60%.

Berdasarkan hasil korelasional menunjukkan bahwa antara variabel kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya memiliki pengaruh yang positif.

Pola hubungan atau pengaruh antara variabel yang ada dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Bagan 4.4 Pola Pengaruh Antara kemampuan Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik

Dengan diterimanya hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif antar variabel bebas yaitu kemampuan sumber daya manusia dengan pelayanan publik mengandung arti bahwa kedua variabel tersebut dapat dipercaya keeratannya hubungannya. Dari hasil pengolahan data diperoleh besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu sebesar 15,7 %.

peningkatan sebesar 0.04 unit nilai terhadap pelayanan publik pada konstanta 15,56.

Koefisien determinan adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi antar X dan Y yaitu sebesar $(0,397)^2 = 0,157$. Ini menunjukkan bahwa sekitar 15,7 % variasi yang terjadi pada kemampuan sumber daya manusia dapat dijelaskan oleh variasi pada pelayanan publik melalui persamaan regresi $Y = 15,56 + 0,04 X$ (lihat Lampiran : 104)

2. Proses Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, peran lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat, seperti pembuatan KTP, akta, perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial.

Proses pelayanan masih ditemui masih adanya pungutan biasa administrasi untuk percetakan KTP sebesar Rp 5.000,- hingga Rp 6.000,- masyarakat diminta mengambil hasil KTP selama 14 hari sejak pengajuan Pembuatan KTP dengan ketentuan telah melengkapi persyaratan pembuatan KTP terlebih dahulu seperti Foto Copy Kartu keluarga serta membawa foto berwarna yang berukuran 3 x 4 dengan layar belakang merah untuk tahun lahir yang ganjil dan layar belakang biru untuk tahun lahir yang genap.

Meski waktu penyelesaian KTP memakan banyak waktu kadang juga masyarakat tertentu dapat memperoleh pembuatan waktu dengan cepat, hal tersebut dikarenakan pertimbangan tertentu dari pegawai seperti adanya masyarakat yang meminta kesegeraan pembuatan KTP dengan sistem tunggu dikarenakan harus menebus obat salah seorang keluarganya yang sedang sakit namun KTP yang ada telah melewati masa berlakunya, serta ada pula masyarakat yang sangat jauh tempat tinggalnya dari Dinas tersebut.

Proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya dinilai oleh masyarakat sudah baik, mereka menilai meskipun membutuhkan waktu untuk memperoleh sebuah KTP, tapi itu sudah ketentuan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh tersebut sebagai lembaga pelayanan daerah dan masyarakat wajib untuk mematuhi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan r_{xy} atau koefisien korelasi *Product moment* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif sebesar antara kemampuan sumber daya manusia dengan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya. Dikarenakan r hitung lebih besar dari r tabel maka hipotesis awal yang dinyatakan sebelum penelitian dapat diterima.
2. Berdasarkan perhitungan korelasi determinan (D) maka diketahui besarnya pengaruh kemampuan sumber daya manusia terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya sebesar 15,7 % sedangkan sisanya sebanyak 84,3 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari hasil penelitian ini.
3. Berdasarkan penilaian responden tentang proses pelayanan yang diberikan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya (tabel 4.13) menunjukkan bahwa jawaban responden tentang proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dari 40 responden terdapat 27 orang atau 67,5 % menilai baik.

5.2 Saran

1. Kemampuan sumber Daya Manusia sangatlah menjadi tonggak berjalannya segala unsur atau bidang pelayanan yang dilaksanakan dengan selalu mengandalkan kecerdasan serta kemauan dalam melaksanakan tugas yang telah dibebankan, sehingga setiap pelayanan yang diinginkan masyarakat dapat terpenuhi sesuai yang diharapkan masyarakat. Dari penelitian yang didapat penulis menemukan kemampuan sumber daya manusia sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang berkualitas pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nagan Raya sudah tergolong tinggi yaitu 60 % baik, untuk itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
2. Pelayanan publik yang umumnya diharapkan masyarakat tentunya harus transparansi, efektif, dan efisien, sehingga masih perlunya penambahan pegawai untuk dapat mempercepat proses pelayanan dari biasanya yang diberikan kepada masyarakat.
3. Bagi peneliti yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis diharapkan memasukkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 1993, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta, PT Rineka Cipta
- Azwar, Saefuddin, 1998, *Tes Prestasi : Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Bungin, Burhan, 2001, *Metode Penelitian Sosial, Format Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya, Airlangga University Press.
- , 2006, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan public serta ilmu-ilmu sosial lainnya*, Kencana, Jakarta.
- Dunnette, M. D., 1976, *Aptitude, Abilities, and Skills*, Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago : Rand McNally.
- Fleishman, E. A., 1979, *Evaluating Physical Abilities required by Jobs*, Personnel Administrator, Juni
- Hadiati Sri, Drs. H. Sukadarto, SH,MM, 2001, *Manajemen SDM Keuangan dan Materil*, Jakarta, Lembaga Adminitrasi Negara.
- Local Governance Support Program, 2009, *Pengawasan DPRD Terhadap Pelayanan Publik*, Jakarta
- Mahmud, 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, Unit Penerbit Dan Percetakan STIM YKPN
- Moenir, 1987, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta, Gunung Agung
- Naryono, 1978, *Mengenal Kehidupan Berorganisasi*, Yogyakarta, Balai Penerbitan
- Nawawi, H. Hadari, 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Notoadmodjo, Pro.Dr. Soekidjo, 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*.

Jakarta, Rineka Cipta

- Robbins, Stephen P, Judge, Timothy A., 2008, *Perilaku Organisasi Buku I*, Jakarta, Salemba Empat.
- Robbins, S.P ., 1996, *Perilaku Organisasi*, edisi Bahasa Indonesia, Jilid I dan II., Jakarta, Pringhalindo
- Schemelkin, Peddhazur, E.J. L.P., 1991, *Measurement, Design and ANALYSIS : An Integrated Approach*, New jersey : Laurence Erbaum Associates Publisher
- Sarwono, Jonathan, 2006, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Simanjuntak, payaman J., 1985, *Produktivitas Kerja, Pengertian dan Ruang Lingkupnya*, Jakarta, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Singarimbun dan Masri. 1988, *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: University Press. Salemba.
- Siregar Sahat, 2009, *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai*, Medan, USU Repository.
- Sekaran, Uma, 2006, *Research Method For Bussines*, Jhon Willey dan Son
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- , 2005, *Memahami Penelitian Kuantitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Suyanto, Bagong, dan Sutinah, 2007, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif*, Jakarta, Kencana
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta, Grasindo.
- Widayat, Amirullah, 2002, *Rist Bisnis*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Widodo, Joko, 2004, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Malang, Banyumedia Publishing.

Peraturan-Peraturan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007, tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten /Kota

Qanun Kabupaten Nagan Raya Nomor 4 tahun 2008, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Nagan Raya

Peraturan Bupati Nagan Raya Nomor 34 tahun 2008, tentang Penjabaran Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : PUNNA MOHRAM
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 12 September 1986
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Nama Ayah : Jamaluddin
Nama Ibu : Cut Rosdinar
Alamat Rumah : Jl. Nasional No. 12b
Kelurahan Drien Rampak
Kecamatan Johan Pahlawan
Kabupaten Aceh Barat
Email : poponhanyapopon@gmail.com
No. Hand Phone : 085276480127

Pendidikan Formal

- Sekolah Dasar (1993-1999) SD Negeri No. 13 Banda Aceh
- Sekolah Tingkat Pertama (1999-2002) SLTP Negeri 10 Banda Aceh
- Sekolah Menengah Atas (2002-2005) SMA Negeri 3 Banda Aceh

Pengalaman Organisasi

- Paskibraka Provinsi Tahun 2002
- Ketua BEM Universitas Al Muslim fakultas Informatika Kelas Jauh Meulaboh Tahun 2005
- Ketua Ikatan Mahasiswa Muhamadiyah Pc. Aceh Barat tahun 2006
- Plt Presma Universitas Teuku Umar Tahun 2008
- Floret Coach IKASI Aceh Barat Tahun 2009-2014
- Plt Ketua Umum Pengcab IKASI Aceh Barat Tahun 2015