

**PENGARUH PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BINJAI**

SKRIPSI

Oleh :

**WILDA YANTI HARIANTO
1503100050**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa

: WILDA YANTI HARIANTO

N P M

: 1503100050

Program Studi

: Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi

: Pengaruh Pelaksanaan Prosedur kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Medan, 08 Maret 2019

Pembimbing I

Drs. H. A. HIDAYAH DALIMUNTHE., M.Si

Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan,

NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

Dekan,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa	: WILDA YANTI HARIANTO
N P M	: 1503100050
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal	: Kamis, 14 Maret 2019
Waktu	: 07.45 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D

(.....)

PENGUJI II : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

(.....)

PENGUJI III : Drs. H. A. HIDAYAH DALIMUNTHE., M.Si

(.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Arifin Saleh

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

Sekretaris



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

جَاهِدُهُ الْرَّحْمَنُ

Dengan ini saya Wilda Yanti Harianto NPM 1503100050, menyatakan dengan sungguh-sungguhnya:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat dan mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bawa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, jiplakan dari karya orang lain.
3. Bawa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis didalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti peryataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding tanpa menerima sanksi:

1. Skripsi saya atau nilai-nilai hasil ujian skripsi yang dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan penarikan ijazah sarjana dan skripsi nilai yang telah saya terima.

Medan, Februari 2019



menyatakan

Wilda Yanti Harianto



Unggul, Cerdas & Terpercaya
Sesuai menjawab surat ini agar disebutkan
namor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Wilda Tanti Harianto

N P M : 1503100050

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : pengaruh Pelaksanaan Prosedur Kerja terhadap kualitas pelayanan
akta kelahiran di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota binjai

No.	Tanggal	Kegiatan Avis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
	19/1-19	- perbaiki kesalahan pd Halen pg 88 - perbaiki penulisan /peronoma	
	23/1-19	- perbaiki Tipe & ukuran teks - perbaiki penulisan pd lembar teks - perbaiki hubungan antar klaim	
	30/1-19	- perbaiki hubungan antar klaim - perbaiki tajuk & Hipotesis	
	7/2-19	- perbaiki definisi operasional ubi VBS & U - perbaiki pendekatan yg	
	14/2-19	- perbaiki pendekatan yg	
	21/2-19	- perbaiki pendekatan yg - perbaiki Analisis data	
	2/3-19	- perbaiki definisi Represiden ubi VBS & U - perbaiki yg berkenaan pada Regret linear	
	8/3-19	- perbaiki kesalahan pd Halen yg - buktikan komponen yg dipelajari Selamat Hore Kathy Sumantri M.Pd.I	8/3-19

Medan, 2019..

Dekan,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.Psi)

Ketua Program Studi,

(Naili Khairiah, S.Ip, M.Pd)

Pembimbing ke : ...

(Dr. Ahmad Hidayah Daumunthe, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya manusia senantiasa mengembangkan segala kemampuan untuk terus berkarya dan beribadah. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW.

Alhamdulillah, penulis sangat bersyukur karena karunia Allah SWT, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan walaupun skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusun dimasa yang akan datang.

Penulisan skripsi ini terangkum berdasarkan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang mana penulis mengangkat judul "**Pengaruh Pelaksanaan Prosedur Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai**" sebagai kewajiban semester akhir program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara guna memperoleh gelar Strata 1 (S1).

Pada kesempatan kali ini penulis sertakan ucapan terimakasih penulis yang sebesar - besarnya kepada :

1. Yang terutama dan paling utama kepada Allah SWT
2. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Edi Harianto dan ibunda Puspita Dewi Tindaon tersayang serta abangda Agus Tiawan Harianto yang penulis banggakan. Do'a dan nasehat dari mereka kiranya dorongan moril yang paling berarti bagi penulis.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah S.Ip, MPd selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ananda Mahardika, S.sos, M.SP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Drs. H. Ahmad Hidayah Dalimunthe, M.si, selaku pembimbing yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi dalam upaya meningkatkan kualitas anak didik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Dosen dan seluruh staf pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.

9. Bapak Mohd. Taufiq Bahagia, S.sos, MSP, selaku Kepala Dinas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.
10. Teman terbaik penulis Nur Salbia Siregar, Rija Br Bancin, Selvy Widya Rahmi, Novita Amalia, Dini Indira Sari, Eka Ramadhan, Ardiyanti Ritonga yang selalu memberikan penulis semangat, motivasi dan dukungan selama penulis mengikuti perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
11. Yang teristimewa Rino Hardianto yang membantu dan selalu memberikan penulis motivasi serta dukungan dan semangat ketika mengalami kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman – teman seperjuangan penulis yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah bersama –sama berjuang untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dari perkuliahan ini.

Terimakasih juga untuk yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah bekerja sama dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan mudah-mudahan skripsi ini dapat kiranya memberikan manfaat bagi semua pihak, khusunya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, Maret 2019

Penulis
Wilda Yanti Harianto
1503100050

Pengaruh Pelaksanaan Prosedur Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatatan Sipil Kota Binjai

**Wilda Yanti Harianto
1503100050**

Abstrak

Rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Binjaidan untuk mengetahui tingkatan prosedur kerja, untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan, untuk mengetahui dan mengukur bagaimanakah pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pancatatan Sipil kota Binjai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (angket). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji korelasi product moment dimana nilai r tabel yakni 0,294 dan hasil korelasi adalah 0,326 atau ($0,362 > 0,294$), uji signifikan dimana nilai t tabel yakni 2,14 dan nilai signifikan 2,74 atau ($2,546 > 2,014$), uji determinasi hasilnya yakni sebesar 13,1% dimana sisanya sebesar 86,9% berasal dari faktor – faktor lainnya. Dan yang terakhir uji regresi linier nilai a sebesar 15,77 dan nilai b sebesar 0,26 menghasilkan nilai variabel bebas (x) pelaksanaan prosedur kerja, tingkat maksimum (22) adalah 21,49, dan nilai variabel terikat (y) kualitas pelayanan tingkat minimum (17) adalah 20,19 dan berarti mengalami kenaikan sebesar 1,3. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan prosedur kerja sudah diupayakan dengan baik tetapi belum maksimal karena berada dikategori sedang, tingkat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pancatatan Sipil kota Binjai sudah baik karena tergolong tinggi. Dan korelasi pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pancatatan Sipil kota Binjai berada pada tingkat interpretasi rendah. Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan prosedur kerja, tingkat kualitas pelayanan dan signifikan pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pancatatan Sipil kota Binjai dimaksimalkan lagi.

Kata Kunci : Prosedur Kerja, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah	5
1.3. Tujuan penelitian	6
1.4. Manfaat penelitian	6
1.5. Sistematika penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1. Pelaksanaan prosedur kerja	8
2.1.1. Pengertian pelaksanaan.....	8
2.1.2. Fungsi dan tujuan pelaksanaan.....	9
2.1.3. Pengertian prosedur	9
2.1.4. Pengertian prosedur kerja	10
2.1.5. Prosedur penyusunan kinerja pegawai.....	11
2.1.6. Mekanisme dan prosedur kerja	12
2.1.7. Hakikat prosedur kerja.....	12
2.1.8. Karakteristik prosedur kerja.....	13

2.1.9. Analisis prosedur kerja	14
2.1.10. Proses penyiapan prosedur kerja	15
2.1.11. Akta kelahiran	15
2.1.12. Prosedur kerja dalam pembuatan akta kelahiran.....	16
2.2. Kualitas pelayanan	17
2.2.1. Pengertian kualitas.....	17
2.2.2. Pengertian pelayanan.....	18
2.2.3. Kategori pelayanan.....	19
2.2.4. Karakteristik pelayanan	20
2.2.5. Pengertian kualitas pelayanan	20
2.2.6. Indikator kualitas pelayanan	21
2.2.7. Kriteria kualitas pelayanan	21
2.2.8. Pedoman pelayanan publik	22
2.2.9. Dimensi kualitas pelayanan	23
2.2.10. Macam – macam kualitas pelayanan	24
2.3. Hubungan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan.....	24
2.4. Anggapan dasar dan hipotesis.....	26
2.4.1. Anggapan dasar	26
2.4.2. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Jenis penelitian.....	28
3.2. Defenisi operasional.....	28
3.3. Populasi dan sampel.....	30

3.3.1. Populasi.....	30
3.3.2. Sampel	30
3.4. Teknik pengumpulan data	30
3.4.1. Data primer.....	30
3.4.2. Data sekunder.....	31
3.5. Teknik analisis data	31
3.5.1. Uji korelasi product moment	31
3.5.2. Uji signifikan.....	32
3.5.3. Uji determinasi	33
3.5.4. Uji regresi linier.....	33
3.6. Lokasi dan waktu penelitian.....	33
3.6.1. Waktu penelitian.....	33
3.6.2. Lokasi penelitian	34
3.7. Deskripsi ringkas objek penelitian	34
3.7.1. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai	34
3.7.2. Visi misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai	35
3.7.3. Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai	38
3.7.4. Struktur organisasi.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Hasil penelitian.....	46
4.1.1. Identitas responden	46
4.2. Pembahasan.....	48

4.2.1. Uji korelasi product moment.....	67
4.2.2. Uji signifikan.....	69
4.2.3. Uji determinasi	70
4.2.4. Uji regresi linier.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Simpulan	75
5.2. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	46
Tabel 4.2	distribusi responden menurut umur.....	47
Tabel 4.3	distribusi responden menurut tingkat pendidikan.....	47
Tabel 4.4	jawaban responden tentang, apakah selalu ada perubahan strategi dalam pelaksanaan prosedur kerja di masa yang akan datang	48
Tabel 4.5	jawaban responden tentang, apakah selalu ada perbaikan di dalam pelaksanaan prosedur kerja	49
Tabel 4.6	jawaban responden tentang, apakah dalam pelaksanaan kegiatan dimasa depan dalam prosedur kerja sudah sesuai dengan yang diharapkan	49
Tabel 4.7	jawaban responden tentang, apakah masih ada jenantara bapak/ibu yang menjalankan tugas tidak sesuai dengan urutan dalam prosedur kerja	50
Tabel 4.8	jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu dalam urutan pelaksanaan prosedur kerja, apakah sudah maksimal.....	50
Tabel 4.19	Jawaban responden tentang, apakah ada terdapat kendala/masalah di dalam urutan aktivitas prosedur kerja.....	51
Tabel 4.10	Jawaban responden tentang, apakah pedoman dalam prosedur kerja sudah dipahami oleh seluruh pegawai.....	52
Tabel 4.11	Jawaban responden tentang, apakah masih ada bapak/ibu yang tidak menaati pedoman dalam prosedur kerja	52
Tabel 4.12	Jawaban responden tentang, apakah pedoman prosedur kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh seluruh pegawai.....	53
Tabel 4.13	Jawaban responden tentang, apakah masih ada bapak/ibu yang tidak percaya diri saat berinteraksi dengan masyarakat ataupun pegawai	53

Tabel 4.14	Jawaban responden tentang, apakah masih ada bapak/ibu yang menggunakan kata bahasa yang tidak tepat	54
Tabel 4.15	Jawaban responden tentang, apakah pernah masyarakat tidak memahami dengan apa yang bapak/ibusampaikan.....	55
Tabel 4.16	Jawaban responden tentang, apakah bapak/ibu mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan masyarakat	55
Tabel 4.17	Jawaban responden tentang, apakah kemampuan yang dimiliki sudah sesuai dengan pekerjaan yang bapak/ibu jalankan.....	56
Tabel 4.18	Jawaban responden tentang, apakah bapak/ibu mampu memahami segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang pekerjaan	57
Tabel 4.19	Jawaban responden tentang, apakah masih ada bapak/ibu yang tidak dapat mempertanggungjawabkan pekerjaan.....	57
Tabel 4.20	Jawaban responden tentang, dengan adanya tanggung jawab, apakah bapak/ibu merasa terbebani	58
Tabel 4.21	Jawaban responden tentang, apabila bapak/ibu tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab, apakah pernah diberi sanksi	58
Tabel 4.22	Tabulasi nilai jawaban responden terhadap variabel bebas (x) pelaksanaan prosedur kerja	59
Tabel 4.23	Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel terikat (x) pelaksanaan prosedur kerja	62
Tabel 2.24	Tabulasi hasil data variabel terikat y yaitu kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.25	Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel terikat (y) kualitas pelayanan	65
Tabel 4.26	Perhitungan antara variabel (x) pelaksanaan prosedur kerja dengan variabel (y) kualitas pelayanan untuk analisis korelasi product moment.....	66

Tabel 4.28 Interpretasi koefisien korelasi.....	69
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai	44
Gambar 4.1 Grafik garis regresi linier sederhana	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Kuesioner Penelitian
- Lampiran III : Tabel Harga Hasil Dari r Product Moment
- Lampiran IV : Tabel t
- Lampiran V : SK- 1 Pemohonan Persetujuan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran VI : SK – 2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran VII : SK – 3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VII : SK – 4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran IX : SK – 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran X : Surat Pengantar Izin Penelitian Mahasiswa
- Lampiran XI : Surat Rekomendasi Izin Penelitian
- Lampiran XII : Surat Izin Penelitian
- Lampiran XIII : Surat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini pemerintah di tuntut agar dapat menjalankan fungsi dasarnya secara maksimal, menjadi sebuah tuntutan yang tidak dapat dielakkan dan harus dipenuhi. Adapun fungsi dasar pemerintah yang utama adalah pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*), dan juga pelayanan (*serving*) yang salah satunya adalah pelayanan hak dan identitas diri dan kewarganegaraan. Salah satu upaya pemenuhan hak tersebut adalah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Akta kelahiran sangat penting fungsinya, yaitu sebagai identitas warga negara. Apabila banyak anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau diakui negara, maka akan sangat rentan terjadi pemalsuan identitas, banyak kasus perdagangan anak, memperkerjakan anak dibawah umur dan kasus sosial lainnya yang melibatkan anak.

Pentingnya akta kelahiran juga tertuang dalam Undang - Undang Nomor 23 atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya, dan ayat (2) berbunyi Identitas sebagaimana dimaksud ayat 1 dituangkan dalam akta kelahiran. Selain untuk mendapat akta kelahiran, pelaporan kelahiran juga untuk mendapatkan kartu keluarga dimana dalam setiap kartu keluarga terdapat keterangan setiap anggota keluarga untuk memiliki Nomor Induk Kelahiran (NIK) yang tercatat di kantor pusat. Mencatat identitas setiap warga merupakan kewajiban dari suatu negara sehingga negara dapat memberikan hak-hak yang seharusnya didapat warganya.

Proses pelayanan yang terdiri atas beberapa perbuatan/ aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan, dan ditetapkan standar waktunya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standart manajemen dapat merencanakan, malaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak – pihak yang mendapatkan pelayanan.

Akhir- akhir ini masalah penanganan pelayanan akta kelahiran khususnya menjadi masalah yang cukup serius dirasakan mengingat volumenya yang kian hari kian membengkak atau bertambah sementara kemampuan aparat pemerintah dalam melayani sangat terbatas. Namun hal tersebut bukan hanya disebabkan oleh kemampuan aparat tetapi juga disebabkan oleh masyarakat itu sendiri yang tidak

perduli atau kurang pro aktif, sehingga terkesan bahwa pelayanan pemerintah terhadap masyarakat kurang maksimal.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) prosedur diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas serta metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Prosedur kerja adalah rangkaian tugas yang saling berkaitan untuk meyelesaikan suatu pekerjaan. Indikator dari prosedur kerja adalah 1) Metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas – aktivitas yang akan datang; 2) Urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu; 3) Pedoman untuk bertindak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah kota Binjai, Sumatera Utara merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Binjai. Fungsi dan tugas Dukcapil tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu kelurga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP.

Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Binjai dalam mengembangkan misinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang maksimal serta adanya suatu prosedur kerja yang baik, antara lain setiap satuan kerja dalam melaksanakan tugas disertai dukungan di bidang perencanaan yang matang dan

terpadu, serta menyadari akan semakin pentingnya suatu pelayanan untuk membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Prosedur kerja dalam pembuatan akta kelahiran yaitu; (1) masyarakat ke kelurahan mengambil formulir F-2.01; (2) lalu ke dinas membawa berkas; (3) memberinya kepada pegawai untuk diperiksa kelengkapannya; (4) data diverifikasi oleh pegawai; (5) setelah itu dibawa ke operator; (6) lalu ke kepala seksi kelahiran; (7) setelah itu diberikan kepada kepala Bidang pelayanan pencatatan sipil; (8) dan yang terakhir kepada Kepala Dinas. Waktu dari berkas diterima hingga keluarnya akta kelahiran yaitu selama 14 hari kerja atau 2 minggu.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Binjai terdapat beberapa permasalahan terkait prosedur akta kelahiran yaitu masih ada masyarakat yang tidak mengetahui prosedur pembuatan akta kelahiran, kurangnya persyaratan untuk pembuatan akta kelahiran (misalnya tidak membawa saksi, buku nikah dan lain – lain) dan kesadaran masyarakat itu sendiri yang malas untuk megurus akta kelahiran alasanya tidak ingin mengantri, sibuk dengan pekerjaan masing - masing dan jauhnya jarak bagi warga yang tinggal jauh dari pusat kota menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Binjai.

Kendala yang terkadang dihadapi pada prosedur kerja dalam pembuatan akta kelahiran yaitu di tahap terakhir yaitu tanda tangan dari kepala dinas. Itu disebabkan karena kepala dinas sibuk dengan urusan internal maupun eksternal sehingga sedikit terkendala untuk pengeluaran akta kelahiran, lamanya waktu

pengeluaran akta yaitu 2 minggu serta prosedur yang terlalu panjang karena harus kekelurahan terlebih dahulu.

Seharusnya prosedurnya dapat dipersingkat saja tidak perlu pergi ke kelurahan terlebih dahulu untuk mengambil formulir F-2.01, alangkah lebih baiknya untuk langsung mengambil dan mengisi formulir F-2.01 di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saja sehingga lebih efektif dan efisien. Serta, waktu dalam pembuatan akta lebih dipercepat setidaknya paling lambatnya 1 minggu.

Berdasarkan dari permasalahan diatas, maka dari itu peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih mendalam melalui proses penelitian, sehingga judul penelitian yang diambil adalah “ Pengaruh Pelaksanaan Prosedur Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai ”.

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik – baiknya maka harus dirumuskan masalahnya terlebih dahulu apa yang menjadi masalahnya, sehingga jelas dari mana yang harus dimulai. Perumusan masalah dilakukan agar peneliti mengetahui arah batasan penelitian serta pokok yang akan dibahas dalam suatu penelitian.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di dalam latar belakang penelitian ini, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Pengaruh Pelaksanaan Prosedur Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai ? ”

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1.3.1 Untuk mengetahui tingkatan prosedur kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Binjai
- 1.3.2 Untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Binjai
- 1.3.3 Untuk mengetahui dan mengukur bagaimanakah pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Binjai

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian dapat diharapkan untuk memberikan informasi atau sumbangagn pemikiran kepada instansi yang bersangkutan. Selain itu referensi yang diperoleh dapat dijadikan masukan bagi instansi dalam pengambilan kebijakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat memberikan saran atau sumbangan pemikiran terhadap masalah – masalah yang ditemukan selama melakukan penelitian yang ditujukan untuk memperbaiki masalah pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun berdasarkan bab demi bab yang satu sama yang lain merupakan satu kesatuan yang utuh.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Pada bab ini mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah dan objek yang akan diteliti antara lain : Pelaksanaan Prosedur Kejra dan Kualitas Pelayanan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan Jenis Penelitian, Defenisi konsep, Defenisi Operasinal, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan data, teknik Analisis Data, dan Lokasi Penlitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang analisa Data dan Pengujian Hipotesis

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang Simpulan dan Saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pelaksanaan Prosedur Kerja

2.1.1 Pengertian Pelaksanaan

Menurut Terry dalam Ekasari dan Firdaus (2007:17) Pelaksanaan (*actuating*) disebut juga “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang telah ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

Pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan kepada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Menurut Siagian (2007:95) Pelaksanaan/penggerakan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas untuk bekerja dengan sebaik-baiknya demi tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia merumuskan pengertian pelaksanaan atau penggerakan sebagai upaya agar tiap pegawai atau tiap anggota organisasi berkeinginan dan berusaha mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud pelaksanaan adalah seluruh kegiatan yang harus dilakukan dengan sebaik – baiknya untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

2.1.2 Fungsi dan Tujuan Pelaksanaan

Fungsi pelaksanaan lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti bila tidak diikuti dengan penggerakan seluruh potensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada harus dioptimalkan untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi. Setiap SDM harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi dan peran, keahlian dan kompetensi masing-masing SDM untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan.

Tujuan pelaksanaan adalah a) menciptakan kerja sama yang lebih efektif; b)mengembangkan kemampuan dan keterampilan; c) menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan; d) mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi kerja; dan e) membuat organiasi berkembnag secara dinamis.

2.1.3 Pengertian Prosedur

Menurut Allen dalam Solihin (1990:147) Prosedur merupakan metode atau cara yang baku untuk melaksanakan pekerjaan tertentu.

Menurut Arianti (2016:22) Prosedur adalah Suatu urutan/rangkaian kegiatan yang melibatkan beberapa orang atau lebih yang termasuk didalamnya langkah-langkah tetap dalam penanganan secara beragam dalam rangka

menyelesaikan suatu pekerjaan yang terjadi secara berulang-ulang dan dapat dibuat sesederhana agar mempermudah pekerjaan yang diikuti, diawasi, serta diarahkan kepada pencapaian tujuan yang tepat. Dengan demikian pembuatan prosedur harus dipikirkan secara sungguh-sungguh agar dapat berfungsi sebagai alat pencapaian tujuan yang telah disepakati.

Menurut Syamsi (2004:33) Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan.

Pengertian Prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas serta metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan yang dilakukan dalam suatu aktivitas serta metode langkah demi langkah secara pasti untuk mencapai tujuan yang disepakati bersama.

2.1.4 Pengertian Prosedur Kerja

Menurut Pamoedji dalam Ekasari dan Firdaus (1996:39) Prosedur kerja adalah rangkaian dari suatu tata kerja yang berurut, tahap demi tahap, serta jelas menunjukkan jalan atau arus (*flow*) yang harus ditempuh darimana pekerjaan berasal, kemana diteruskan, dan kapan atau dimana selesaiya, dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang pekerjaan atau tugas. Prosedur kerja juga adalah perincian langkah-langkah dari serangkaian fungsi untuk mencapai hasil yang dikehendaki.

Menurut Syamsi (2004: 33) Prosedur kerja adalah kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.

Menurut Terry dalam Syamsi (1960: 196) Prosedur kerja adalah serangkaian tugas yang saling berkaitan dan yang secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan.

Menurut Asriel dkk (2016: 35) Indikator dari prosedur kerja adalah a) Metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas – aktivitas yang akan datang; b) Urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu; c) Pedoman untuk bertindak.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan prosedur kerja adalah rangkaian tugas yang saling berkaitan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

2.1.5 Prosedur Penyusunan Kinerja Pegawai

Menurut Moehleriono (2011:165) Berikut ini adalah sejumlah langkah untuk menyusun sasaran kinerja pegawai : a) Melakukan *Review* pada sasaran strategis dari bagian atau bidang dimana si pegawai bekerja pada unit kerja tertentu; b) melakukan *review* pada tugas inti atau uraian tugas pekerjaan (*job description* yang ada); c) menyusun sasaran kerja pegawai berdasarkan hasil *review* yang telah dilakukan pada dua langkah sebelumnya; d) menentukan bobot dari setiap sasaran kinerja yang telah diurumuskan; e) menentukan IKU dan angka target (rata-rata, persentase, jumlah dan lain-lain) untuk setiap sasaran kinerja yang telah disusun.

2.1.6 Mekanisme dan Prosedur kerja

Menurut Siagian (1999:176-178) Tiga alasan pokok Pentingnya kejelasan dan mekanisme dan prosedur kerja berkaitan erat dengan pengelolaan suatu organisasi dengan pendekatan kesisteman yaitu: a) mekanisme dan prosedur kerja merupakan peraturan permainan yang harus ditaati dalam penyelesaian tugas lintas sektoral dan multidimensional. Karena ini menyangkut inetraksi, interdependensi, dan koordinasi antar instansi di samping berlaku secara inetrnal dalam lingkungan satu-satuan kerja; b) Kebenaran pandangan ini juga terlihat dari teori organisasi yang mengatakan bahwa dalam menjalankan roda suatu organisasi; c) Kejelasan mekanisme dan prosedur kerja berkaitan erat dengan transparansi dan keterbukaan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi dan kegiatan, termasuk dalam hal penegakan hukum dan peraturan Perundangan Undangan yang berlaku.

Perlu tekanan bahwa: a) Secara implisit kejelasan mekanisme dan prosedur kerja juga mengandung pengertian kesederhanaan, baik dalam arti proses perumusannya maupun materinya; b) Mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan disebarluaskan kepada pihak-pihak yang akan menggunakan dan menjadi objeknya; c) perlu konsistensi dalam penerapannya; d) ketataan penuh semua pihak mutlak diperlukan; e) kejelasan sanksi disiplin bagi yang melanggarinya.

2.1.7 Hakikat Prosedur Kerja

Menurut Syamsi (2004:34) Prosedur itu pada hakikatnya diterapkan bagi pekerjaan yang terjadi berulang – ulang. Dalam prosedur biasanya dicantumkan

batas untuk setiap langkah, sehingga prosedur itu akan berjalan sesuai dengan batas waktu yang sudah ditetapkan. Untuk keperluan ini dibutuhkan studi gerak dan waktu (*motion and time study*). Batas lamanya waktu itu sangat penting. Terlebih lagi kalau suatu prosedur itu ada kaitannya dengan prosedur lain yang keseluruhan dari prosedur – prosedur itu akan selesai pada batas akhir waktu yang sama. Dalam hal ini “perencanaan jaringan kerja” (*network planning*) sangat berperan.

2.1.8 Karakteristik Prosedur Kerja

Seperti halnya dengan kegiatan perencanaan, prosedur hendaknya didasarkan pada karakteristik organisasi yang bersangkutan. Suatu prosedur mengenai pelaksanaan pekerjaan yang sama itu cocok untuk instansi yang satu, belum tentu cocok bagi instansi yang lain kalau karakteristik instansinya berlainan. Langkah – langkah yang di lakukan dalam suatu prosedur selain dihitung waktu penggerjaan masing-masing, juga diperhitungkan kesinambungan yang tepat antara langkah yang satu dengan langkah yang lainnya.

Suatu prosedur mempunyai ciri yang bersifat stabil di satu pihak, dan fleksibel dipihak lain. Ini kelihatannya saling bertentangan, yang dimaksud disini adalah ada sebagian dari langkah yang bagaimanapun harus diikuti sepenuhnya. Akan tetapi ada juga sebagian kecil langkah yang bisa luwes cara penerapannya dengan melihat situasi dan kondisinya. Secara umum dikatakan, bahwa sasaran yang stabil akan menjadikan prosedur yang stabil juga. Sebaliknya apabila sasarannya itu dapat disebabkan berkembangnya organisasi dan dapat juga

organisasinya belum mantap. Namun, sebaliknya dijaga keseimbangan antara stabilitas dan fleksibilitas dalam penerapan prosedur.

Bahwa ada kemungkinan prosedur yang telah berlaku lama itu pada suatu ketika akan tidak cocok lagi untuk dipertahankan. Oleh karena itu, secara berkala perlu diadakan evaluasi terhadap prosedur yang berlaku, apakah masih sesuai atau tidak. Apabila tidak sesuai lagi dicari apa sebabnya dan dimana letak penyebabnya. Jika telah ditemukan penyebabnya maka harus dianalisis lebih lanjut untuk kemudian dibetulkan dan dicoba lebih dulu. Apabila telah yakin bahwa prosedur yang telah diubah itu cocok barulah diterapkan secara resmi.

2.1.9 Analisis Prosedur Kerja

Menurut Syamsi (2004:35) yang dimaksud dengan analisis prosedur kerja yaitu segenap rangkaian aktivitas menelaah dan menyempurnakan pedoman kerja, tata kerja, rangkaian kerja, tata cara, formulir, dan peralatan dari seluruh kerja ketatausahaan yang dilakukan dalam suatu kantor. Sebelum prosedur kerja itu diterapkan, lebih dulu harus dianalisis dengan secermat – cermatnya.

Adapun yang menjadi tujuan pokok analisis prosedur ialah untuk mencapai efisiensi kerja yang seoptimal mungkin dalam organisasi. Dengan mengadakan analisis prosedur , sekiranya akan dapat ditemukan patokaan langkah- langkah penggerjaan yang baku, dan menemukan cara kerja yang termudah (hemat pikiran), teringan (hemat tenaga jasmani), tercepat, terdekat, terpraktis, termurah dan hemat lainnya.

Untuk kepentingan analisis maka kiranya perlu disertai gambaran secara tertulis dari suatu prosedur kerja. Di dalamnya memuat nama prosedur, tujuan

pembuatan prosedur, prinsip - prinsip yang menjadi landasan penyusuna prosedur, satuan organisasi yang bersangkutan, aktivitas yang dilakukan, formulir, yang digunakan dalam prosedur, fasilitas, mesin, serta peralatan yang dipakai.

2.1.10 Proses Penyiapan Prosedur Kerja

Menurut Syamsi (2004:35-36) Untuk menyiapkan prosedur kerja maka haruslah mengikuti langkah – langkah sebagai berikut : a) pekerjaan yang akan dibuatkan prosedur kerjanya itu dicari data-datanya seakurat mungkin; b) setelah data tersebut terkumpul, kemudian dipelajari seperlunya; c) kemudian dianalisis apakah cara pengeraaan seperti itu sudah benar, dan apakah waktunya tidak terlalu lama; d) setelah diadakan perubahan cara kerja, kemudian dicoba lagi untuk pemantapan apakah cara baru tersebut benar – benar telah tepat dan lebih praktis; e) apabila benar-benar mantap, kemudian prosedur kerja itu dituangkan ke dalam kartu prosedur kerja; f) prosedur kerja ini selain dicantumkan dalam bentuk kartu, juga dihimpun dalam buku yang namanya buku petunjuk pelaksanaan kerja dan buku petunjuk teknik pelaksanaan kerja atau apapun namanya.

2.1.11 Akta Kelahiran

Akta sangatlah penting artinya karena dalam peristiwa penting seputerkelahiran, perkawinan, perceraian dsb akan membawa akibat hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain atau pihak ketiga. Dengan adanya sebuah akta akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu hal secara mudah. Akta adalah suatu bukti tentang peristiwa penting yang dialami seseorang yang telah dicatat atau didaftarkan serta dibukukan.

Menurut Arianti (2016:35) Akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Ada 3 jenis akta kelahiran yaitu akta kelahiran umum, akta kelahiran istimewa dan akta kelahiran dispensasi.

2.1.12 Prosedur Kerja dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Prosedur kerja dalam pembuatan akta kelahiran yaitu :

- a. Masyarakat pergi ke kantor kelurahan untuk mengambil formulir pengantar akta dari kelurahan (F-2.01) ;
- b. Lalu, pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa :
 - 1) Surat keterangan kelahiran dari penolong kelahiran yaitu dokter/ bidan/ rumah sakit bagi yang belum bersekolah, jika sudah bersekolah melampirkan foto copy ijazah SD/SMP/SMA/RAPOT
 - 2) Foto copy KTP orang tua
 - 3) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
 - 4) Foto copy akta nikah bagi yang beragama islam atau akta perkawinan bagi non muslim
 - 5) Foto copy KTP saksi 2 orang dan membawa serta saksi 2 orang tersebut
 - 6) Jika orang tua bercerai melampirkan foto copy akta perceraian

- 7) Map warna pink/merah, 1 berkas
- c. Setelah berkas sudah dipenuhi lalu diterima pegawai dan diverifikasi kelengkapan persyaratannya
 - d. verifikasi kebenaran data oleh pegawai, jika tidak benar dikembalikan ke pemohon
 - e. Berkas diberikan kepada bagian operator untuk di input datanya dan di cetak akta kelahirannya
 - f. Setelah selesai dari operator dikasih kepada kepala seksi kelahiran
 - g. Dan dari kepala saksi ke kepala bagian pelayanan pencatatan sipil
 - h. Dan yang terakhir kepada kepala dinas untuk ditanda tangani.

Masyarakat menunggu dari pemasukan berkas sampai keluarnya akta kelahiran yaitu selama 14 hari masa kerja atau 2 minggu, akan tetapi masyarakat akan diberikan formulir pengambilan dimana formulir tersebut sudah tertulis tanggal pengambilan akta kelahiran.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Sedarmayanti dalam Lestari (2009:252) Kualitas yaitu: a) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan; b) Kecocokan untuk pemakaian; c) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan; d) Bebas dari kerusakan atau cacat; e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat; f) Melakukan sesuatu secara benar awal; g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sule dan Priansa (2018:133) Kualitas dalam konteks kepemimpinan adalah upaya sistematis dan terencana yang dilakukan oleh

pemimpin organisasi untuk memenuhi, bahkan melebihi harapan pelanggan organisasi, (baik pelanggan internal maupun pelanggan eksterna) melalui penciptaan produk yang berorientasi pada nilai – nilai keunggulan dan kebaikan.

Berdasarkan PP Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS, Kualitas merupakan ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai.

Menurut Crosby dalam sule dan priansa (1990:133) Kualitas merupakan “*conformance to requirement*” atau kesesuaian dengan apa yang diisyaratkan ataupun distandardkan. Artinya, suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

Menurut Russell dan Taylor dalam Wibowo (2000:78) Kualitas merupakan totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah sesuatu yang dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

2.2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2014:23) Pelayanan adalah proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/ aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan, dan ditetapkan standar waktunya.

Menurut Kotler dan Keller dalam Sudarso (2012: 356) Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Brata dalam Atmadjati (2004:1) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan.

Menurut Calundun (2018:23) Pelayanan adalah memiliki suatu keterampilan keahlian di bidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan yang telah direncanakan dan ditawarkan.

2.2.3 Kategori Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller dalam Sudarso (2012:356) terdapat lima kategori dari pelayanan yang dapat dibedakan dari: a) *Pure tangible good* (produk fisik murni), penawaran semata – mata hanya terdiri atas produk fisik, tanpa ada pelayanan atau pelayanan yang melengkapinya; b) *Tangible good with accompanying services* (produk fisik dengan pelayanan pendukung), kategori ini berupa fisik yang di sertai dengan satu atau beberapa pelayanan pelengkap untuk meningkatkan daya tarik produk bagi pelanggan; c) *Hybrid*, dalam kategori ini penawaran sama besarnya antara barang dan pelayanan; d) *Major service with accompanying minor goods and service* (pelayanan yang utama dilengkapi dengan barang dan pelayanan yang minor), pelayanan terdiri atas suatu pelayanan pokok bersama-sama dengan pelayanan tambahan (pelengkap) atau barang-barang

pendukung; e) *Pure service* (pelayanan umum), pelayanan hampir seluruhnya pelayanan.

2.2.4 Karakteristik Pelayanan

Menurut Mudic dan Pirric dalam Sudarso (2006:17) bahwa pelayanan memiliki empat karakteristik kunci yang berbeda sebagai berikut: a) *Intangibilit*, ini adalah perbedaan yang paling mendasar dan sering di kutip antara barang dan jasa. Tidak seperti barang berwujud, jasa tidak dapat dilihat secara umum, dicicipi, didengarkan atau dicium baunya. Untuk itu masyarakat melihat tanda dari pelayanan contohnya seperti *Program Word of mouth*, reputasi, *Accesibility*, komunikasi dan fasilitas fisik; b) *Inseparability (or simultaneous production and consumption)*; c) *Variability (or heterogeneity)*, kualitas layanan dapat bervariasi tergantung pada siapa yang menyediakan itu, serta kapan dan bagaimana disediakan; d) *Perishability*, pelayanan tidak dapat disimpan.

2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Normasari, dkk (2013:03) Kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan.

Menurut Fadhila (2014:152) Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang menawarkan/menjual jasanya kepada publik. Telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi preferensi konsumennya.

Menurut Sudarso (2016:57) Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk.

Menurut Sinambela ddk dalam Pasolong (2006:6) Kualitas pelayanan tercermin dari : a) Transparansi; b) akuntabilitas; c) kondisional; d) partisipatif; e) kesamaan hak; f) keseimbangan hak dan kewajiban.

Menurut Zeithaml dkk dalam Sudarso (1990:57) Kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan, dan sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah dari harapan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah elemen penting untuk mencapai kepuasan publik.

2.2.6 Indikator Kualitas Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan. Menurut Tangkilisan (2005:219) ada sebelas indikator kinerja pelayanan, yaitu: a) Kenampakan Fisik (*Tangible*); b) Reliabilitas (*Reliability*); c) Responsivitas (*Responsiveness*); d) Kompetensi (*Competence*); e) Kesopanan (*Courtesy*); f) Kredibilitas (*Credibility*); g) Keamanan (*Security*); h) Akses (*Access*); i) Komunikasi (*Communication*); j) Pengertian (*Understanding the customer*); k) Akuntabilitas (*Accountability*).

2.2.7 Kriteria Kualitas Pelayanan

Kriteria yang dilakukan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

a. Kriteria Kuantitatif

Kriteria kuantitatif terdiri dari: 1) Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan mudah, lancar, cepat, dan lain-lain; 2) Kejelasan dan kepastian; 3) Keamanan, dimana hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat; 4) Keterbukaan; 5) Efisiensi; 6) Ekonomis; 7) Keadilan.

b. Kriteria Kualitatif

Kriteria kualitatif terdiri dari: 1) jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak; 2) Lamanya waktu pemberian pelayanan; 3) rasio/perbandingan antar jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja; 4) Penggunaan perangkat-perangkat modren untuk mepercepat dan mempermudah pelaksanaan; 5) Frekuensi keluhan atau puji dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media masa maupun melalui kotak saran yang disediakan; 6) Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

2.2.8 Pedoman Pelayanan Publik

Dalam Undang – Undang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009 dan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh

pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: a) Kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; b) Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; c) Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan publik.

Pelayan publik dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang- Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Panjaitan dan Ai (2009:269) Kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah,melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya) : a) Keandalan, Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan; b) Daya tanggap, Daya tanggap yaitu kcginginan para staf untuk membantu para pclanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menagunakan jasa; c) Jaminan, Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para

staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari pegawai dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan; d) Perhatian, Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman alas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan; e) Bukti Fisik, Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.2.10 Macam – Macam Kualitas pelayanan

Menurut Barata (2003: 37) Macam – macam kualitas pelayanan ada 2 yaitu:

a. Kualitas Layanan Internal

Berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah : 1) pola manajemen umum organisasi; 2) penyediaan fasilitas mendukung; 3) pengembangan sumber daya manusia; 4) iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja; 5) pola insentif.

b. Kualitas Layanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan beberapa faktor, yaitu: yang berkaitan dengan penyediaan jasa dan barang.

2.3 Hubungan Prosedur Kerja dengan Kualitas Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pelayanan untuk mengurus berbagai persuratan

seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, dan lain – lain. Didalam pembuatan akta kelahiran memiliki tahapan ataupun prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut. Apabila prosedur kerjanya berjalan dengan baik dan tidak berbelit – belit dan tidak memakan waktu yang banyak maka akan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan berkualitas apabila masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Pelayanan pegawai yang sesuai dengan prosedur yaitu kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu kesopanan juga berpengaruh terhadap kelancaran tugas, kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat sangat diperlukan sehingga masyarakat merasa nyaman saat berbicara dengan pegawai dan akan menghasilkan kerja sama yang baik antara pegawai dan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang positif dan signifikan antara pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, Penelitian ini merupakan penelitian survey dan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh subjek penelitian yaitu pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yaitu 45 orang pegawai dan sampel yang diambil juga 45 orang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Untuk dapat meningkatkan

kualitas pelayanan maka diperlukan prosedur yang tidak berbelit – belit, tidak memakan waktu yang lama serta pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki, maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan prosedur kerja yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanannya.

2.4 Anggapan Dasar dan Hipotesis

2.4.1 Anggapan dasar

Menurut Winarno dalam Arikunto (2006:65) Anggapan dasar dan postulat merupakan sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik, dimana setiap penyelidik dapat merumuskan postulat yang berbeda. Seorang penyelidik yang mungkin meragukan sesuatu anggapan dasar oleh orang lain diterima sebagai kebenaran.

Hubungan antara pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan prosedur yang tidak berbelit – belit, tidak memakan waktu yang lama serta pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki, maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan prosedur kerja yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanannya.

Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah “ pelaksanaan prosedur kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan”.

2.4.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu bagian penting dari penelitian. Rumusan hipotesis mengarahkan peneliti untuk memperkecil jangkauan penelitian, paduan

untuk menguji dua atau lebih variabel, mencerminkan imajinasi dan ketajaman pengamatan peneliti dalam menganalisa masalah penelitian.

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Menurut Sugiyono (2010:70) Sementara karena jawaban yang diberikan harus berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan pendapat diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “ Ada pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.”

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam meneliti dengan cara mengukur indikator – indikator variabel sehingga diperoleh gambaran umum dari kesimpulan masalah penelitian. Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subyek/ objek penelitian (sesorang, lembaga, masyarakat dan lain – lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta – fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini adalah menggunakan korelasi product moment yang dimana untuk mengetahui korelasi antara variabel (x) pelaksanaan prosedur kerja dengan variabel (y) kualitas pelayanan dalam rangka membuktikan kebenaran hipotesis.

3.2 Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi operasional adalah sebagai berikut :

3.2.1 Variabel bebas (X) adalah Pelaksanaan Prosedur Kerja, yaitu suatu cara yang digunakan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan tertentu.

Adapun yang menjadi indikatornya adalah :

- a. Metode yang dibutuhkan untuk masa mendatang

Apabila prosedur sudah tidak cocok lagi maka harus dilakukan evaluasi sehingga dibutuhkan metode baru dimasa yang akan datang

- b. Urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu

Semua kegiatan pegawai dalam melayani masyarakat dalam hal pembuatan akta kelahiran harus teratur mulai dari masuknya berkas hingga keluarnya akta.

- c. Pedoman untuk bertindak

Adanya persyaratan pembuatan akta kelahiran mulai dari ke kelurahan lalu ke dukcapil

3.2.2 Variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan, yaitu suatu elemen penting dimana pelayanan kepada masyarakat sangat baik sehingga masyarakat yang menerima pelayanan dari pegawai merasa puas.

Indikator kualitas pelayanan :

- a. Sopan terhadapa masyarakat

Sebagai pelayan publik pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mempunyai tutur kata yang baik dalam penyampaian kepada masyarakat

- b. Kompetensi

Yaitu kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya

- c. Akuntabilitas / Tanggung Jawab

Yaitu seorang pegawai harus bertanggung jawab dalam pekerjaan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian dapat pula diartikan sebagai keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. populasi dapat dikatakan sebagai sekumpulan objek penelitian yang mempunyai karakteristik yang sama untuk diteliti. jumlah populasi dalam penelitian ini 45 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi tersebut. Menurut Arikunto (2010:174), penetapan penarikan sampel penelitian adalah dengan ketentuan yaitu, apabila subjeknya kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15%, 20%-25%, atau lebih.

Berdasarkan pendapat diatas maka penelitian ini merupakan penelitian populasi yaitu seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak 45 orang pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Binjai dan sekaligus menjadi responden dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.4.1 Data Primer

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang diteliti atau data yang diperoleh ini disebut data primer. Dalam hal ini data diperoleh dengan cara pengamatan langsung ke objek

penelitian untuk mengamati secara dekat masalah yang dihadapi dan questioner yaitu, pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan dimana responden memilih satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan.

a. Pengamatan (Observasi)

Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengamati secara dekat masalah yang dihadapi.

b. Questioner

Yaitu pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu :

- 1) Untuk jawaban “A” diberi nilai 3
- 2) Untuk jawaban “B” diberi nilai 2
- 3) Untuk jawaban “C” diberi nilai 1

3.4.2 Data Sekunder

Yaitu pengumpulan data-data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari buku referensi, serta naskah lainnya. Data yang diperoleh merupakan data sekunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisa data.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Korelasi Product Moment

Menurut karl person dalam Sugiyono (2010:212) Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (x) dan variabel terikat (y), sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y adalah bilangan yang menunjukkan besar kecilnya hubungan variabel x dan y

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

n = Jumlah responden

Interpretasi angka korelasi product moment menurut Sugiyono adalah sebagai berikut:

0 - 0,199 : Korelasi sangat lemah

0,20 - 0,399 : Korelasi lemah

0,40 - 0,599 : Korelasi sedang

0,60 - 0,799 : Korelasi kuat

0,80 - 1,000 : Korelasi kuat sekali

3.5.2 Uji Signifikan

Menurut Sugiyono (2010:216) untuk menguji tingkat signifikan antar variabel bebas dengan variabel terikat adalah dengan menggunakan rumus uji t yaitu :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = hubungan antar variabel

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

3.5.3 Uji Determinasi

Menurut Sugiyono (2010:216) untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel x dan variabel y dengan menggunakan rumus determinasi, yaitu :

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

Keterangan :

D = Determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel (x) dengan variabel (y)

3.5.4 Uji Regresi Linier

Menurut Sugiyono (2010:218) untuk memprediksi seberapa jauh koefesien variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) maka digunakan uji regresi linier, dengan rumus :

$Y = a + b(x)$, dimana :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian

3.6.1 Waktu Penelitian

Adapun waktu penulis melakukan penelitian ini pada bulan Desember 2018 sampai maret 2019.

3.6.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

3.7 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.7.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Binjai merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah binjai dalam bidang pendaftaran dan pencatatan penduduk yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan sesuai ketentuan dan perundang- undangan yang berlaku yaitu Peraturan Daerah kota Binjai Nomor 7 tahun 2011 tentang Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK). Langkah-langkah strategis yang ditempuh sebagai wujud dari pertanggung jawab dan koordinasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil Kota Binjai dijabarkan dalam bentuk visi, misi, tujuan, dan sasaran yang tertuang dalam program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan instansi pelaksana yang berkewajiban dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang meliputi :

- a. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
- c. Menerbitkan dokumen kependudukan

- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- e. Menjamin kerahasiaan dan kemanan data atas peristiwa kependudukan dan pencatatan penting
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang di sampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan kependudukan dengan kewenangan yaitu memperoleh keterangan dan data yang benar tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dilaporkan penduduk, memperoleh data mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk, serta mengelola data dan menyalahgunakan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bertujuan untuk memberikan bkeabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak msipil penduduk, dan mendapatkan data yang mutalhir, benar dan lengkap.

3.7.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

- a. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Dalam mencapai Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, yang dituangkan dalam Rencana Strategis adalah merupakan suatu proses yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu satu sampai dengan lima tahun dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada, Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Tahun 2011 – 2015 merupakan bagian integral dari kebijaksanaan dan program pemerintah Kota Binjai dan merupakan pedoman bagi seluruh aparat

pelaksanaan pada jarajan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam melaksanakan tugas-tugas penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan selama kurun waktu lima tahun. Dalam mewujudkan Rencana Strategis ditunjang dengan melalui visi dan misi yang rasional.

Dalam upaya meningkatkan kualitas, kesejahteraan dan profesionalisme aparatur, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai harus menyatakan apa yang harus dicapai dalam bentuk visi yaitu :

**“Menjadi Penyedia Informasi Terkemuka tentang Kependudukan dan
Pencatatan Sipil di Kota Binjai”**

Kata – kata kunci dari visi di atas yakni sebagai berikut :

- 1) Penyedia informasi, diartikan sebagai salah satu Lembaga teknis yang menjadi pengelola data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.
- 2) Terkemuka, diartikan bahwa data yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan serta selalu berkesinambungan tiap tahunnya.
- 3) Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang masuk secara sah serta bertempat tinggal di Wilayah Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Pencatatan Sipil adalah peristiwa penting yang dialami oleh seseorang pada register catatan sipil oleh Instansi Penyelenggara.

Visi tersebut merupakan dukungan terhadap visi Kota Binjai, yaitu:

**“ terwujudnya Kota Binjai Sebagai Kota idaman, Yang Dinamis,
berdaya saing Dan nyaman dalam kebersamaan”**

Dalam mewujudkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai diperlukan perumusan bagaimana usaha organisasi mencapainya. Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil sesuai dengan visi yang di tetapkan.

Dengan adanya misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak – pihak lain yang berkepentingan dapat mengenal, mengetahui peran dan program-program serta hasil yang akan diperoleh dimasa yang akan datang.

b. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin di capai, pernyataan misi membawa organisasi kepada suatu fokus yang harus di laksanakan sesuai dengan visi yang telah di tetapkan.

Dalam mewujudkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai di perlukan perumusan bagaimana usaha organisasi mencapainya. Misi merupakan sesuatu yang harus di laksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil.

Dengan adanya misi di harapkan seluruh pegawai dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dapat mengenal, mengetahui peran dan program-program serta hasil yang akan di peroleh di masa yang akan datang.

Adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai adalah :

1) Melaksanakan Tertib Administrasi

Bahwa dengan melaksanakan tertib administrasi akan mempermudah dalam menghimpun data kependudukan dan pencatatan sipil secara sistematis berkesinambungan, sehingga dengan keadaan yang demikian Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai akan dijadikan sebagai salah satu sumber informasi data yang akurat.

2) Meningkatkan sarana dan Prasarana kantor

Bahwa dengan meningkatkan sarana dan prasarana kantor maka menunjang semua aktivitas aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang diharapkan dengan keadaan yang demikian akan meningkatkan kinerja aparatur dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Binjai.

3) Manfaat Sumber Daya Aparatur

Bahwa dengan memanfaatkan sumber daya aparatur yang ada menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai telah memberdayakan semua aparatur yang ada sehingga aparatur dapat sehingga aparatur dapat berkembang sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing.

3.7.3 Tugas Pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yang dipimpin oleh seorang Kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Walikota Binjai Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Binjai Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

a. Kepala Dinas

Tugas kepala dinas adalah membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas pembantuan.

Kepala dinas menyelenggarakan Fungsi:

- 1) Melaksanakan penyusunan program dan anggaran
- 2) Melaksanakan pengelolaan keuangan
- 3) Melaksanakan pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara
- 4) Melaksanakan pengelolaan urusan ASN
- 5) Menyusun perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 6) Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil
- 7) Melaksanakan pengelolahan informasi administrasi kependudukan
- 8) Melaksanakan kerjasama administrasi kependudukan
- 9) Melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- 10) Melaksanakan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan
- 11) Melaksanakan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris

Tugas sekretaris adalah membantu dan melaksanakan sebagian tugas kepala dinas dibidang ke sekretariatan meliputi pengelolaan administrasi umum dan program keuangan.

Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan program keuangan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi dinas
- 2) Pengelolaan sumber daya manusia, pemgembangan organisasi, ketatalaksanaan
- 3) Menyusun kebijakan teknis administrasikan umum dan program dan perlengkapan, pemeliharaan dan penyusunan program perencanaan serta laporan dinas
- 4) Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan kegiatan sub bagian
- 5) Mengkoordinir penyusunan analisis jabatan dan analisis beban kerja
- 6) Mengkoordinir penyusunan standar operasional prosedur
- 7) Mengkoordinir penyusunan rencana strategis kesatuan kerja perangkat daerah (Renstra- SKPD)
- 8) Mengkoordinir penyusunan laporan kinerja (LKJ), perjanjian kinerja (PK), dan indikator kinerja utama (IKU)
- 9) Menilai kinerja bawahan sebagai bahan pengmebnagan karir
- 10) Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian

11) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub bagian sekretaris :

- 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- 2) Sub Bagian Perencanaan dan keuangan

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah melaksanakan sebagian tugas kepala dinas dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- 1) Menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 2) Menyusun kebijakan teknis pendaftaran penduduk
- 3) Melakukan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 4) Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk
- 5) Melaksanakan penertiban dokumen pendaftaran penduduk
- 6) Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk
- 7) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub bagian bidang pelayanan pendaftaran penduduk:

- 1) Kepala Seksi Identitas penduduk
- 2) Kepala Seksi Pindah Datang
- 3) Kepala Seksi Pendataan Penduduk

d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil adalah melaksanakan sebagian tugas kepala dinas dibidang pelayanan pengelolaan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian, pengangkatan anak, pengesahan anka dan kutipan akta pencatatan sipil.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- 1) Menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil
- 2) Merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil
- 3) Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
- 4) Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil
- 5) Melaksanakan penertiban dokumen pencatatan sipil
- 6) Melaksanakan pendokumentasi hasil pelayanan pencatatan sipil
- 7) Melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dibidang tugas dan fungsinya.

Sub bagian bidang pelayanan pencatatan sipil :

- 1) Kepala Seksi Kelahiran
- 2) Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian
- 3) Kasiperub Status Anak Pew dan Kematian

e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data adalah melaksanakan sebagian tugas kepala dinas dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data menyelenggarakan fungsi:

- 1) Menyusun perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 2) Merumuskan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 3) Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 4) Melaksanakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan

- 5) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya.

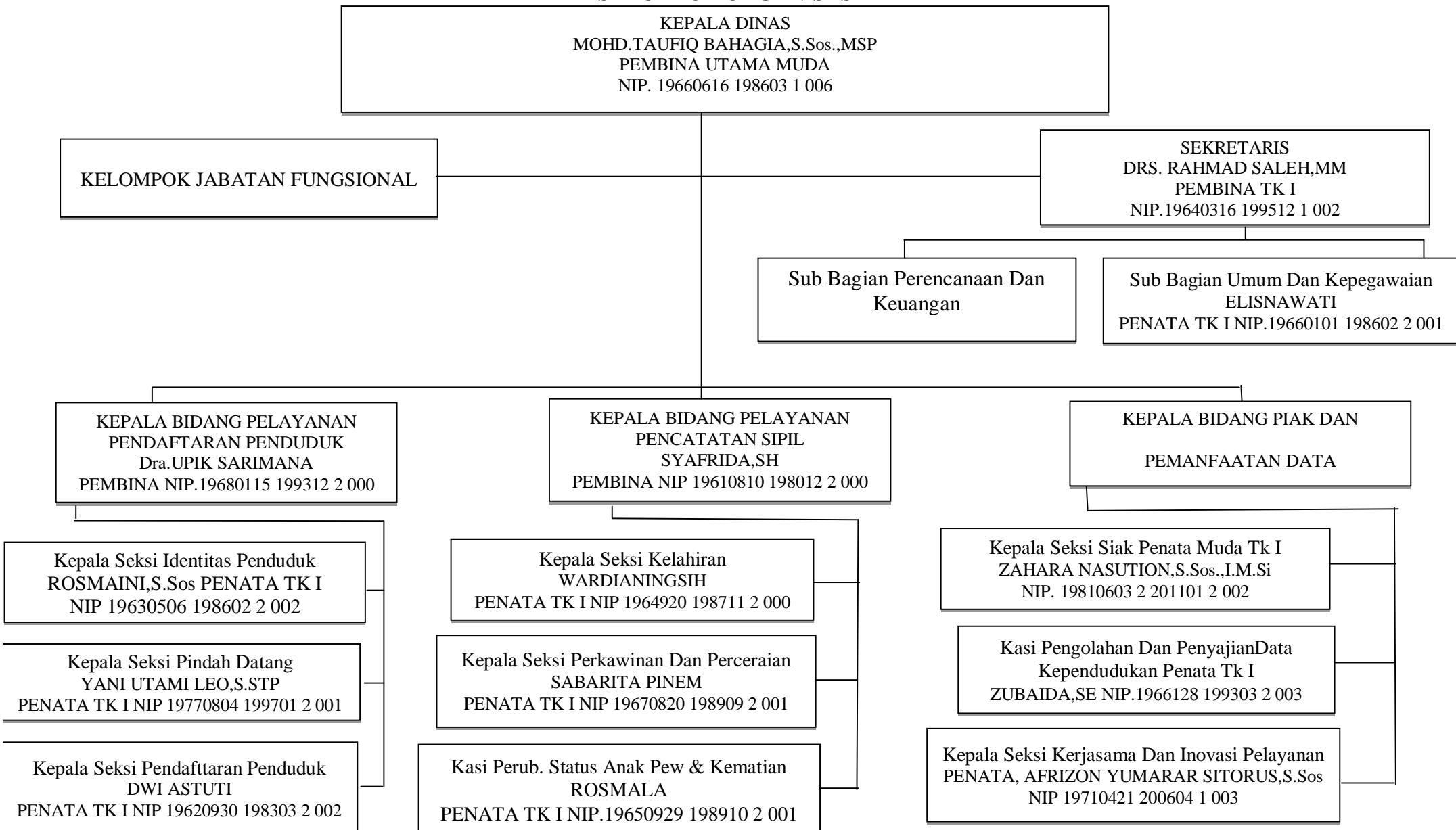
Sub bagian bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data :

- 1) Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi
- 2) Kepala Seksi Pengolahan dan Pengkajian Data
- 3) Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

3.7.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lainnya dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dipimpin oleh kepala dinas.

Gambar 3.1.
STRUKTUR ORGANISASI



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan data – data yang diperoleh selama masa penelitian yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

Pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel yang terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Hasil angket yang disebarluaskan akan dianalisa satu persatu dengan cara mengelompokkan jawaban - jawaban responden secara keseluruhan untuk mendapatkan angka yang umum dan menyeluruh mengenai ke 2 (dua) variabel tersebut.

4.1.1 Identitas Responden

**Tabel 4.1
Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi
1.	Laki-Laki	13	28,9 %
2.	Perempuan	32	71,1 %
	Jumlah	45	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Tabel di atas menjelaskan bahwa responden para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah pegawai perempuan yaitu sebanyak 32 orang atau 71,1%, sedangkan pegawai laki – laki sebanyak 13 atau sebesar 28,9 %. Jadi dapat dilihat responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki tingkat yang lebih tinggi.

Tabel 4.2
Distribusi responden menurut umur

No	Umur	Frekuensi	Presentasi
1.	19 – 28 tahun	6	13,3 %
2.	29 – 38 tahun	10	22,2 %
3.	39 – 48 tahun	16	35,6 %
4.	Diatas 49 tahun	13	28,9 %
	Jumlah	45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang berumur 19 – 28 tahun sebanyak 6 orang atau sebesar 13,3 %, umur 29 – 38 tahun sebanyak 10 orang atau 22,2 %, umur 39 – 48 tahun sebanyak 16 orang atau sebesar 35,6 %, dan umur di atas 49 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 28,9 %. Dengan demikian umur 39 – 48 mendominasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai serta memiliki tingkat umur yang lebih banyak.

Tabel 4.3
Distribusi responden menurut tingkat pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentasi
1.	SMA	19	42,2 %
2.	D – 3	3	6,7 %
3.	S – 1	19	42,2 %
4.	S – 2	4	8,9%
	Jumlah	45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas dijelaskan bahwa dari 74 responden yang diteliti, tingkat responden yang berpendidikan SMA sebanyak 19 orang atau

sebesar 42,2 %, berpendidikan D-3 sebanyak 3 orang atau sebesar 6,7 %, berpendidikan S-1 sebanyak 19 orang atau sebesar 42 %, berpendidikan S-2 sebanyak 4 orang atau sebesar 8,9%. Jadi dapat dilihat responden yang berpendidikan SMA dan S-1 memiliki tingkat yang sama dan lebih tinggi.

4.2 Pembahasan

Analisis Data Variabel (X) yaitu Pelaksanaan Prosedur Kerja

Tabel 4.4

Pemahaman responden tentang, apakah selaluadaperubahanstrategidalam pelaksanaan prosedur kerja di masa yang akan datang

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	26	57,8 %
2.	Kadang – Kadang	13	28,9%
3.	Tidak	6	13,3 %
Jumlah		45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas– No. 1

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah selaluadaperubahanstrategidalam pelaksanaan prosedur kerja di masa yang akan datang. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 26 orang atau sebesar 57,8 %, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 13orang atau sebesar 28,9%, dan yang menjawab tidak sebanyak 5 orang atau sebesar 13,3 %. Dengan demikian hasil dari jawaban diatas menjelaskan adaperubahanstrategidalam pelaksanaan prosedur kerja di masa yang akan datang. Tetapi ada juga pegawai yang mengatakan kadang – kadang ada perubahan startegi dalam pelaksanaan prosedur kerja di masa yang akan datang.

Tabel 4.5
**Jawaban responden tentang, apakah selalu adaperbaikan
 didalam pelaksanaan prosedur kerja**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	31	68,9 %
2.	Kadang – Kadang	14	31,1 %
3.	Tidak	-	-
Jumlah		45	100%

Sumber : HasilPenelitian 2019 Variabel Bebas– No. 2

Berdasarkan hasil tabel selalu ada perbaikan di dalam pelaksanaan prosedur kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mayoritas mengatakan ya sebanyak 31 orang atau sebesar 68,9 %, yang menyatakan kadang – kadang sebanyak 14 orang atau sebesar 31,1 % dan tidak terdapat yang menyatakan tidak.Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa selalu ada perbaikan dalam pelaksanaan prosedur kerja.

Tabel 4.6
Jawaban responden tentang, apakah dalam pelaksanaan kegiatan dimasa depan dalam prosedur kerja sudah sesuai dengan yang di harapkan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	37	82,2 %
2.	Kadang – Kadang	8	17,8 %
3.	Tidak	-	-
Jumlah		45	100%

Sumber : HasilPenelitian 2019 Variabel Bebas– No. 3

Berdasarkan hasil tabel tentang pelaksanaan kegiatan dimasa depan dalam prosedur kerja sudah sesuai dengan yang di harapkan mayoritas mengatakan ya sebanyak 37 orang atau sebesar 82,2 %, yang menyatakan kadang – kadang

sebanyak 8 orang atau sebesar 17,8 %. Dengan demikian hasil jawaban dari pelaksanaan kegiatan dimasa depan dalam prosedur kerja sudah sesuai dengan yang di harapkan banyak yang menjawab Ya daripada Kadang – kadang.

Tabel 4.7
Jawaban responden tentang, apakah masih hadai antara bapak/ibu yang menjalankan tugas tidak sesuai dengan urutan dalam prosedur kerja

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	3	6,7%
2.	Kadang – Kadang	10	22,2 %
3.	Tidak	32	71,1 %
Jumlah		45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas– No. 4

Berdasarkan hasil tabel masih hadai antara Bapak/Ibu yang menjalankan tugas tidak sesuai dengan urutan dalam prosedur kerja mayoritas mengatakan tidak sebanyak 32 orang atau sebesar 71,1 %, yang menyatakan kadang – kadang sebanyak 10 orang atau sebesar 22,2 %, dan yang menyatakan ya sebanyak 3 orang atau sebesar 6,7 %. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa tidak ada pegawai yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan prosedur kerja karena lebih banyak yang menjawab Ya daripada Tidak dan Kadang-kadang.

Tabel 4.8
Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu dalam urutan pelaksanaan prosedur kerja, apakah sudah maksimal

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	34	75,6 %
2.	Kadang – Kadang	10	22,2 %
Bersambung			

Sambungan			
3.	Tidak	1	2,2 %
	Jumlah	45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Bebas– No. 5

Berdasarkan hasil tabel yang menyatakan bahwaurutan pelaksanaan prosedur kerja sudah maksimal yang mengatakan ya sebanyak 34 orang atau sebesar 75,6 %, yang mengatakan kadang-kadang sebanyak 16 orang atau sebesar 22,2 %, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak sebanyak 1 orang sebesar 2,2 %. Dengan demikian hasil jawaban dari tabel diatas urutan pelaksanaan prosedur kerja sudah maksimal.

Tabel 4.9
Jawaban responden tentang, apakah ada terdapat kendala/masalah di dalam urutan aktivitas prosedur kerja

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	8	17,8 %
2.	Kadang – Kadang	12	26,7%
3.	Tidak	25	55,5%
	Jumlah	45	100%

Sumber : HasilPenelitian 2019 Variabel Bebas– No. 6

Tabel di atas menunjukkan bahwa apakah ada terdapat kendala/masalah di dalam urutan aktivitas prosedur kerja, menurut pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengatakan ya ada sebanyak 8 orang atau sebesar 17,8 %, yang mengatakan kadang – kadang sebanyak 12 orang atau sebesar 26,7%, dan yang mengatakan tidak sebanyak 25 orang atau sebesar 55,5%.Data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memiliki kendala dalam pelaksanaan prosedur kerja.

Tabel 4.10
Jawaban responden tentang, apakah pedoman dalam prosedur kerja sudah dipahami oleh seluruh pegawai

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	35	77,8 %
2.	Kadang – Kadang	4	8,9 %
3.	Tidak	6	13,3 %
	Jumlah	45	100%

Sumber : HasilPenelitian 2019 Variabel Bebas– No. 7

Berdasarkan hasil tabel yang mengatakan Apakah pedoman dalam prosedur kerja sudah dipahami oleh seluruh pegawai, yang mengatakan ya sebanyak 35 orang atau sebesar 77,8 %, yang mengatakan kadang – kadang 4 orang atau sebesar 8,9 %, dan yang mengatakan tidak sebanyak 6 orang atau sebesar 13,3 %. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa seluruh pegawai sudah memahami prosedur kerja.

Tabel 4.11
Jawaban responden tentang, apakah masihada bapak/ibu yang tidak menaati pedoman dalam prosedur kerja

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	4	8,9 %
2.	Kadang – Kadang	7	15,5 %
3.	Tidak	34	75,6 %
	Jumlah	45	100%

Sumber : HasilPenelitian 2019 Variabel Bebas– No. 8

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa yang mengatakan ya sebanyak 4 orang atau sebesar 8,9 %, yang mengatakan kadang – kadang

sebanyak 7 orang atau sebesar 15,5 %, dan yang mengatakan tidak 34 orang atau sebesar 75,6 %. Dengan demikian tidak ada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tidak menaati pedoman dalam prosedur kerja.

Tabel 4.12
Jawaban responden tentang, apakah pedoman prosedur kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh seluruhpegawai

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	28	62,2 %
2.	Kadang – Kadang	14	31,1 %
3.	Tidak	3	6,7 %
Jumlah		45	100%

Sumber : HasilPenelitian 2019 Variabel Bebas– No. 9

Berdasarkan tabel di atas diperoleh jawaban responden tentang Apakahpedoman prosedur kerja sudah dilaksanakan dengan baik olehseluruhpegawai, hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 28 orang atau sebesar 62,2%, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 14 orang atau sebesar 31,1 % dan yang menjawab tidak sebanyak 3 orang atau sebesar 6,7 %. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan di atas menjelaskan bahwa pedoman prosedur kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai.

Analisis Variabel (Y) yaitu Kualitas Pelayanan

Tabel 4.13
Jawaban responden tentang, apakah masih ada bapak/ibu yang tidak percaya diri saat berinteraksidengan masyarakat ataupunpegawai

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	4	8,9 %
2.	Kadang – Kadang	10	22,2 %
Bersambung			

Sambungan			
3.	Tidak	31	68,9 %
	Jumlah	45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat– No. 10

Berdasarkan tabel di atas diperoleh jawaban responden tentang Apakah masih ada Bapak/Ibu yang tidak percaya diri saat berinteraksi dengan masyarakat ataupun pegawai. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 4 orang atau sebesar 8,9 %, yang menjawab kadang- kadang sebanyak 10 orang atau sebesar 22,2 %, dan yang menjawab tidak sebanyak 31 orang atau sebesar 68,9 %. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan di atas dijelaskan bahwa banyak pegawai yang memiliki sikap percaya diri akan tetapi masih ada beberapa pegawai yang tidak tercaya diri saat berinteraksi dengan masyarakat.

Tabel 4.14
Jawaban responden tentang, apakah masih ada bapak/ibu yang menggunakan kata bahasa yang tidak tepat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Ya	-	-
2.	Kadang – Kadang	10	22,2 %
3.	Tidak	35	77,8 %
	Jumlah	45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat– No. 11

Berdasarkan hasil tabel tentang apakah masih ada Bapak/Ibu yang menggunakan kata bahasa yang tidak tepat mayoritas mengatakan tidak sebanyak 35 orang atau sebesar 77,8 %, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 10 orang atau sebesar 22,2 %. Dan yang menjawab iya tidak ada. Dari data di atas dapat

disimpulkan bahwa hampir keseluruhan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menggunakan bahasa yang tepat saat berkomunikasi.

Tabel 4.15
Jawaban responden tentang, apakah pernah masyarakat tidak memahami dengan apa yang bapak/ibu sampaikan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	12	26,6 %
2.	Kadang – Kadang	20	44,4 %
3.	Tidak	13	28,9 %
	Jumlah	45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat – No. 12

Berdasarkan tabel di atas diperoleh jawaban responden tentang apakah pernah masyarakat tidak memahami dengan apa yang Bapak/Ibu sampaikan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab ya sebanyak 12 orang atau sebesar 26,6 %, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 20 orang atau sebesar 44,4 %, dan yang menjawab tidak sebanyak 13 orang atau sebesar 28,9 %. Dengan demikian terkadang masyarakat tidak memahami dengan apa yang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil katakan. Tetapi tidak sedikit juga masyarakat yang memahami apa yang dikatakan pegawai.

Tabel 4.16
Jawaban responden tentang, apakah bapak/ibu mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan masyarakat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	28	62,2 %
2.	Kadang – Kadang	10	22,2%
3.	Tidak	7	15,6 %
	Jumlah	45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat – No. 13

Berdasarkan tabel di atas diperoleh jawaban responden tentang apakah Bapak/Ibu mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan masyarakat. Hal ini dijelaskan yang menjawab iya sebanyak 28 orang atau sebesar 62,2 %, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 10 orang atau sebesar 22,2 %, dan yang menjawab tidak 7 orang atau sebesar 15,6 %. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan di atas menjelaskan bahwa para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan masyarakat.

Tabel 4.17

Jawaban responden tentang, apakah kemampuan yang di miliki sudah sesuai dengan pekerjaan yang bapak/ibu jalankan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	35	77,8 %
2.	Kadang – Kadang	10	22,2 %
3.	Tidak	-	-
Jumlah		45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat– No. 14

Berdasarkan hasil tabel tentang Apakah kemampuan yang di miliki sudah sesuai dengan pekerjaan yang Bapak/Ibu jalankan mayoritas yang mengatakan ya sebanyak 35 orang atau sebesar 77,8 %, yang mengatakan kadang – kadang sebanyak 10 orang atau sebesar 22,2 %. Dan tidak ada yang mengatakan tidak. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai bekerja sesuai dengan kemampuannya.

Tabel 4.18
Jawaban responden tentang,
apakahbapak/ibumampumemahamisegalasesuatu yang
berhubungandenganbidangpekerjaan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	35	77,8 %
2.	Kadang – Kadang	9	20 %
3.	Tidak	1	2,2 %
Jumlah		45	100%

Sumber : HasilPenelitian 2019 Variabel Terikat– No. 15

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa ApakahBapak/Ibumampumemahamisegalasesuatu yang berhubungandenganbidangpekerjaan, yang mengatakan ya sebanyak 35 orang atau sebesar 77,8 %, yang mengatakan kadang – kadang 9 orang atau sebesar 20 %, dan yang mengatakan tidak 1 orang atau sebesar 2,2 %. Data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai mampu memahami segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang pekerjaannya.

Tabel 4.19
Jawaban responden tentang, apakah masihadabapak/ibu yang
tidakdapatmempertanggung jawabkan pekerjaan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	-	-
2.	Kadang – Kadang	10	22,2 %
3.	Tidak	35	77,8 %
Jumlah		45	100%

Sumber : Hasil 2019 Penelitian Variabel Terikat – No. 16

Berdasarkan tabel di atas yang mengatakan bahwa apakah masih ada Bapak/Ibu yang tidak dapat mempertanggung jawabkan pekerjaan, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 10 orang atau sebesar 22,2 %, dan yang menjawab tidak sebanyak 35 atau sebesar 77,8 %, dan tidak ada yang menjawab ya. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat mempertanggung jawabkan pekerjaanya. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yang mayoritas menjawab tidak.

Tabel 4.20
Jawaban responden tentang, dengan adanya tanggung jawab, apakah bapak/ibu merasa terbebani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	5	11,1 %
2.	Kadang – Kadang	11	24,4 %
3.	Tidak	29	64,5 %
Jumlah		45	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2019 Variabel Terikat– No. 17

Berdasarkan hasil tabel tentang adanya tanggung jawab apakah Bapak/Ibu merasa terbebani, yang menjawab ya sebanyak 5 orang atau sebesar 11,1 %, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 11 orang atau sebesar 24,4 %, dan yang menjawab tidak sebanyak 29 orang atau sebesar 64,5 %. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai tidak terbebani dengan adanya tanggung jawab, akan tetapi ada juga pegawai yang merasa sedikit terbebani dengan tanggung jawab yang diberikan.

Tabel 4.21
Jawaban responden tentang, apabila bapak/ibu tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab, apakah pernah diberi sanksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1.	Ya	19	42,2 %
Bersambung			
	Sambungan		
2.	Kadang – Kadang	16	35,6%
3.	Tidak	10	22,2 %
	Jumlah	45	100%

Sumber : HasilPenelitian 2019 Variabel Terikat– No. 18

Berdasarkan tabel di atas tentang Apabila Bapak/Ibu tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab, apakah pernah diberi sanksi, yang menjawab ya sebanyak 19 orang atau sebesar 42,2 %, yang menjawab kadang – kadang sebanyak 16orang atau sebesar 35,6 %, dan yang menjawab tidak sebanyak 10 orang atau sebesar 22,2 %. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa apabila pegawai tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaannya maka akan diberikan sanksi, akan tetapi terkadang tidak ada sanksi yang akan diberikan melihat dari segi kesalahannya.

Tabel 4.22
Tabulasi nilai jawaban responden terhadap variabel bebas (X)
pelaksanaan prosedur kerja

No.	Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan									Jumlah
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
1.	3	3	2	1	3	3	1	3	3	22
2.	3	3	3	1	3	2	1	1	3	20
3.	3	3	2	1	3	1	3	1	3	20
4.	2	3	3	1	3	2	3	1	3	21
5.	2	3	2	1	3	3	3	1	3	21
6.	1	3	3	2	3	2	1	3	1	19

7.	1	3	3	2	3	2	1	3	1	19
8.	3	2	3	1	3	1	3	1	3	20
Bersambung										

Tabel 4.22 (Sambungan)

9.	3	3	3	1	3	2	3	1	3	22
10.	3	3	2	1	3	1	3	1	2	19
11.	2	3	3	1	3	1	3	1	3	20
12.	2	2	3	3	3	2	1	1	3	20
13.	3	3	3	2	2	1	3	1	3	21
14.	3	3	2	1	3	3	3	1	2	21
15.	1	3	3	2	3	1	3	1	3	20
16.	2	3	3	1	3	1	3	1	2	19
17.	3	3	3	1	2	1	2	1	3	19
18.	3	3	3	1	3	2	1	3	2	21
19.	3	3	3	2	2	1	3	1	3	21
20.	2	2	3	1	3	1	3	1	3	19
21.	3	3	3	3	2	1	2	2	3	22
22.	2	3	3	1	3	1	2	1	3	19
23.	3	2	2	2	3	3	3	1	2	21
24.	3	3	3	1	3	1	3	2	1	20
25.	2	2	2	1	2	1	3	1	3	17
26.	3	2	3	1	3	1	3	2	3	21
27.	3	3	3	2	3	1	3	1	3	22
28.	2	2	3	1	3	3	3	2	3	22
29.	2	2	3	1	3	1	3	1	2	18
30.	3	3	3	1	3	1	3	1	3	21
31.	2	3	3	1	3	2	3	1	2	20
32.	3	2	3	3	2	1	3	1	3	21
33.	3	3	3	1	2	1	3	1	3	20

34.	2	3	2	1	3	2	3	1	2	19
35.	3	3	3	1	3	1	3	1	3	21
36.	3	2	3	1	3	1	3	2	2	20

Bersambung

Tabel 4.22 (Sambungan)

37.	2	2	3	1	3	3	3	1	3	21
38.	3	3	3	2	2	1	3	1	3	21
39.	1	2	3	1	3	3	3	2	2	20
40.	3	3	3	2	3	1	3	1	2	21
41.	1	2	3	1	1	2	3	1	3	17
42.	3	3	3	1	2	2	3	2	2	21
43.	3	3	3	1	3	2	2	1	2	20
44.	3	3	3	2	2	1	3	1	2	20
45.	1	2	3	1	3	3	3	1	3	20
ΣX										909

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai jawaban tertinggi adalah 22 dan nilai jawaban terendah adalah 17. Nilai – nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu. Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}$$

$$R = 22 - 17$$

$$R = 5$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar internal (i) dengan rumusan sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{jarak\ interval}$$

$$i = \frac{5}{3}$$

$$i = 1,67 \sim 2$$

Setelah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori yang diinginkan seperti tinggi, sedang, dan rendah.

Tabel 4.23
Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel terikat (x)
pelaksanaan prosedur kerja

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentasi
1.	Tinggi	≥ 21	20	44,4 %
2.	Sedang	19– 20	22	48,9 %
3.	Rendah	17 - 18	3	6,7 %
Jumlah			45	100 %

Sumber : Hasil Jawaban Responden Variabel Bebas

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan pelaksanaan prosedur kerja dalam kategori sedang adalah sebanyak 22 orang atau sebesar 48,9 %, yang menyatakan dalam kategori tinggi sebanyak 20 orang atau sebesar 44,4%, dan yang nyatakan dalam kategori rendah sebanyak 3 orang atau sebesar 6,7%.

Dengan demikian dapat diketahui pelaksanaan prosedur kerja dalam **kategori sedang** yaitu 48,9 %, hal ini terbukti dengan data yang ada.

Tabel 2.24

Tabulasi hasil data variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan

No.	Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan									Jumlah
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
1.	3	1	1	3	3	2	1	2	3	19

Bersambung

Tabel 2.24 (Sambungan)

2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	18
3	1	2	2	3	3	2	1	1	2	17
4	2	1	2	2	3	3	1	1	2	17
5	1	1	3	2	3	3	1	2	2	18
6	1	2	2	1	3	3	2	1	2	17
7	1	1	2	3	3	3	1	2	2	18
8	3	1	1	3	2	3	2	1	1	17
9	1	1	3	3	3	2	1	1	3	18
10	1	2	2	1	3	3	1	2	2	17
11	1	1	2	3	2	3	1	1	3	17
12	1	1	2	3	3	3	1	1	3	18
13	3	1	1	3	3	2	1	2	2	18
14	1	1	2	3	3	3	2	2	2	19
15	1	2	2	3	2	2	1	1	1	15
16	1	1	3	3	3	2	1	1	3	18
17	2	1	2	3	3	2	1	1	1	16
18	1	1	3	3	3	2	2	1	1	17
19	3	1	1	3	2	3	2	1	3	19
20	1	2	2	2	3	2	1	2	3	18
21	1	1	1	3	3	3	2	1	3	18
22	1	1	3	3	3	1	1	3	3	19
23	1	2	2	2	3	3	1	1	1	16

24	2	1	2	1	3	3	1	1	3	17
25	2	1	2	1	3	3	1	1	3	17
26	1	1	1	3	3	3	2	2	2	18
27	1	2	2	3	2	3	1	3	1	18
28	1	1	2	3	3	3	1	1	3	18
29	2	1	2	2	3	3	1	1	2	17

Bersambung

Tabel 4.24 (Sambungan)

30	1	1	2	3	3	3	1	2	2	18
31	1	1	3	2	3	3	1	1	3	18
32	1	1	3	2	3	3	1	3	1	18
33	1	1	3	1	3	3	2	1	3	18
34	1	2	2	2	3	3	1	2	1	17
35	2	1	1	3	3	3	1	1	3	18
36	1	1	3	2	2	3	1	1	3	17
37	1	2	1	3	2	3	1	1	3	17
38	1	1	3	2	3	3	1	1	3	18
39	2	1	1	3	3	3	1	1	3	18
40	1	1	1	3	3	3	2	1	2	17
41	1	2	1	3	2	3	1	1	2	16
42	1	1	3	1	3	3	1	3	1	17
43	2	1	1	3	2	3	1	1	2	16
44	2	1	1	3	3	3	1	1	2	17
45	1	1	3	1	3	3	2	3	1	18

ΣY 787

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 19 dan nilai jawaban terendah adalah 15. Nilai – nilai tersebut

dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R) terdahulu. Dapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}$$

$$R = 19 - 15$$

$$R = 4$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar internal (i) dengan rumusan sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{\text{jarak interval}}$$

$$i = \frac{4}{3}$$

$$i = 1,33 \sim 1$$

Setelah lebar internal diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori yang diinginkan seperti tinggi, sedang dan rendah.

Tabel 4.25
Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel terikat (y)
kualitas pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Percentasi
1.	Tinggi	≥ 17	40	88,9 %
2.	Sedang	16	4	8,9 %
3.	Rendah	15	1	2,2 %
Jumlah			45	100 %

Sumber : Hasil Jawaban Responden Variabel Terikat

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori tinggi sebanyak 40 orang

atau sebesar 88,9 %, yang menyatakan kategori sedang sebanyak 4 orang atau sebesar 8,9 %, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 1 orang atau sebesar 2,2 %.

Dengan demikian dapat diketahui kualitas pelayanan dalam **kategori tinggi** yaitu 88,9 % hal ini terbukti dengan data yang ada.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 4.26
Perhitungan antara variabel (x) pelaksanaan prosedur kerja dengan variabel (y) kualitas pelayanan untuk analisis korelasi product moment

No.	X (1)	Y (2)	X ² (3)	Y ² (4)	XY (5)
1.	22	19	484	361	418
2.	20	18	400	324	360
3.	20	17	400	289	340
4.	21	17	441	289	357
5.	21	18	441	324	378
6.	19	17	361	289	323
7.	19	18	361	324	342
8.	20	17	400	289	340
9.	22	18	484	324	396
10.	19	17	361	289	323
11.	20	17	400	289	340
12.	20	18	400	324	360
13.	21	18	441	324	378
14.	21	19	441	361	399
15.	20	15	400	225	300
16.	19	18	361	324	342
17.	19	16	361	256	304

18.	21	17	441	289	357
19.	21	19	441	361	399
20.	19	18	361	324	342
21.	22	18	484	324	396
22.	19	19	361	361	361
23.	21	16	441	256	336

Bersambung**Tabel 4.26 (Sambungan)**

24.	20	17	400	289	340
25.	17	17	289	289	289
26.	21	18	441	324	378
27.	22	18	484	324	396
28.	22	18	484	324	396
29.	18	17	324	289	306
30.	21	18	441	324	378
31.	20	18	400	324	360
32.	21	18	441	324	378
33.	20	18	400	324	360
34.	19	17	361	324	323
35.	21	18	441	289	378
36.	20	17	400	289	340
37.	21	17	441	289	357
38.	21	18	441	324	378
39.	20	18	400	324	360
40.	21	17	441	289	357
41.	17	16	289	256	272
42.	21	17	441	289	357
43.	20	16	400	256	320
44.	20	17	400	289	340
45.	20	18	400	324	360
ΣX		ΣY	ΣX^2	ΣY^2	ΣXY

909	787	18425	13797	15914
------------	------------	--------------	--------------	--------------

Dari perolehan tabel di atas, maka data – data yang ada dimasukkan

kedalam rumus korelasi product moment.

4.2.5. Korelasi Product Moment

Diketahui :

$$n = 45$$

$$\sum X = 909$$

$$\sum Y = 787$$

$$\sum X^2 = 18425$$

$$\sum Y^2 = 13797$$

$$\sum XY = 15914$$

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} [\sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

$$r_{xy} = \frac{45(15914) - (909)(787)}{\sqrt{45(18425) - (909)^2 [45(13797) - (787)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{716130 - 715383}{\sqrt{(829125 - 826281) [620865 - 619369]}}$$

$$r_{xy} = \frac{747}{\sqrt{(2844)(1496)}}$$

$$r_{xy} = \frac{747}{\sqrt{4254624}}$$

$$r_{xy} = \frac{747}{2062,67}$$

$$r_{xy} = 0,362$$

Hasil perhitungan tersebut menghasilkan $r_{xy} = 0,362$. Dengan melihat r tabel (dilampirkan) populasi 45 responden dengan taraf signifikan 5 % maka nilai r tabel (dilampirkan) tersebut adalah 0,294. Hal ini berarti nilai r hitung (r_{xy}) yang nialinya 0,362 lebih besar dari pada nilai r tabel (di lampiran) yakni 0,294 atau $(0,362 > 0,294)$, maka ada pengaruh antara variabel (X) pelaksanaan prosedur kerja terhadap variabel (Y) kualitas pelayanan.

Untuk melihat tingkat kekuatan hubungan variabel (X) pelaksanaan prosedur kerja dan variabel (Y) kualitas pelayanan, maka digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 4.27
Interpretasi koefisien korelasi

Koefisien Korelasi	Interpretasi
Antara 0,80 – 1,00	Sangat kuat
Antara 0,60 – 0,799	Kuat
Antara 0,40 – 0,599	Sedang
Antara 0,20 – 0,399	Rendah
Antara 0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Sugiono (2003:214)

Berdasarkan pedoman di atas, dapat dilihat tingkat korelasi antara variabel bebas (X) pelaksanaan prosedur kerja dengan variabel terikat (Y) kualitas pelayanan berada pada **tingkat interpretasi rendah**, yaitu berada antara 0,20 – 0,399. Dengan demikian pengaruh pelaksanaan prosedur kerja mempengaruhi kualitas pelayanan.

4.2.1 Uji Signifikan

Selanjutnya untuk mengaji tingkat signifikannya pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dengan menggunakan uji t, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Diketahui :

$$n = 45$$

$$r = 0,362$$

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,362 \sqrt{45-2}}{\sqrt{1-(0,362)^2}}$$

$$t = \frac{(0,362) (6,557)}{\sqrt{1-0,131}}$$

$$t = \frac{2,373}{\sqrt{0,869}}$$

$$t = \frac{2,373}{0,932}$$

$$t = 2,546$$

Dalam tabel distribusi t (dilampirkan) pada taraf 5% dengan n 45 diketahui t tabel = 2,014 dengan demikian t hitung lebih besar dari t tabel (2,546 > 2,014), maka artinya “ pelaksanaan prosedur kerja berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai” dengan hasil signifikan 2,546.

4.2.2 Uji Determinan

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara pelaksanaan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan digunakan dengan menguji koefisien determinasi dengan menggunakan rumus dan perhitungan sebagai berikut:

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

$$D = (0,362)^2 \times 100 \%$$

$$D = 0,131 \times 100 \%$$

$$D = 13,1 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa uji determinasinya adalah 13,1 %, sehingga besarnya pengaruh hasil pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan adalah 13,1 %, sedangkan sisanya 86,9 % disebabkan oleh faktor-faktor lainnya.

4.2.3 Uji Regresi Linier

Adapun kegunaan dari uji regresi liner untuk menetukan pengaruh perubahan variabel bebas (X) pelaksanaan prosedur kerja dengan variabel terikat (Y) kualitas pelayanan secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linier :

$$Y = a + b(x)$$

Selanjutnya untuk mencari besarnya nilai a, maka berdasarkan rumus tersebut dilakukan perhitungan sebagai berikut :

Diketahui :

$$n = 45$$

$$\sum x = 909$$

$$\sum y = 787$$

$$\sum x^2 = 18425$$

$$\sum xy = 15914$$

Ditanya = niali a dan b?

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(787)(18425) - (909)(15914)}{45(18425) - (909)^2}$$

$$a = \frac{(14500475) - (14465826)}{(833940) - (831744)}$$

$$a = \frac{34629}{2196}$$

$$a = 15,77$$

selanjutnya untuk mencari nilai b, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{45(15914) - (909)(787)}{45(18425) - (909)^2}$$

$$b = \frac{716130 - 715383}{829125 - 826281}$$

$$b = \frac{747}{2844}$$

$$b = 0,26$$

Setelah nilai a dan b diketahui yaitu $a = 15,77$ dan $b = 0,26$ berdasarkan ketentuan hasilnya diinterpretasikan jika nilai b positif artinya menaikkan dan jika nilai b negatif artinya menurun, maka persamaan matematis regresi linier variabel bebas (x) pelaksanaan prosedur kerja terhadap variabel terikat (y) kualitas pelayanan dapat dirumuskan sebagai berikut :

Untuk variabel x tertinggi 22

$$Y = a + b(x)$$

$$Y = 15,77 + 0,26(22)$$

$$Y = 15,77 + 5,72$$

$$Y = 21,49$$

Untuk variabel x terendah 17

$$Y = a + b(x)$$

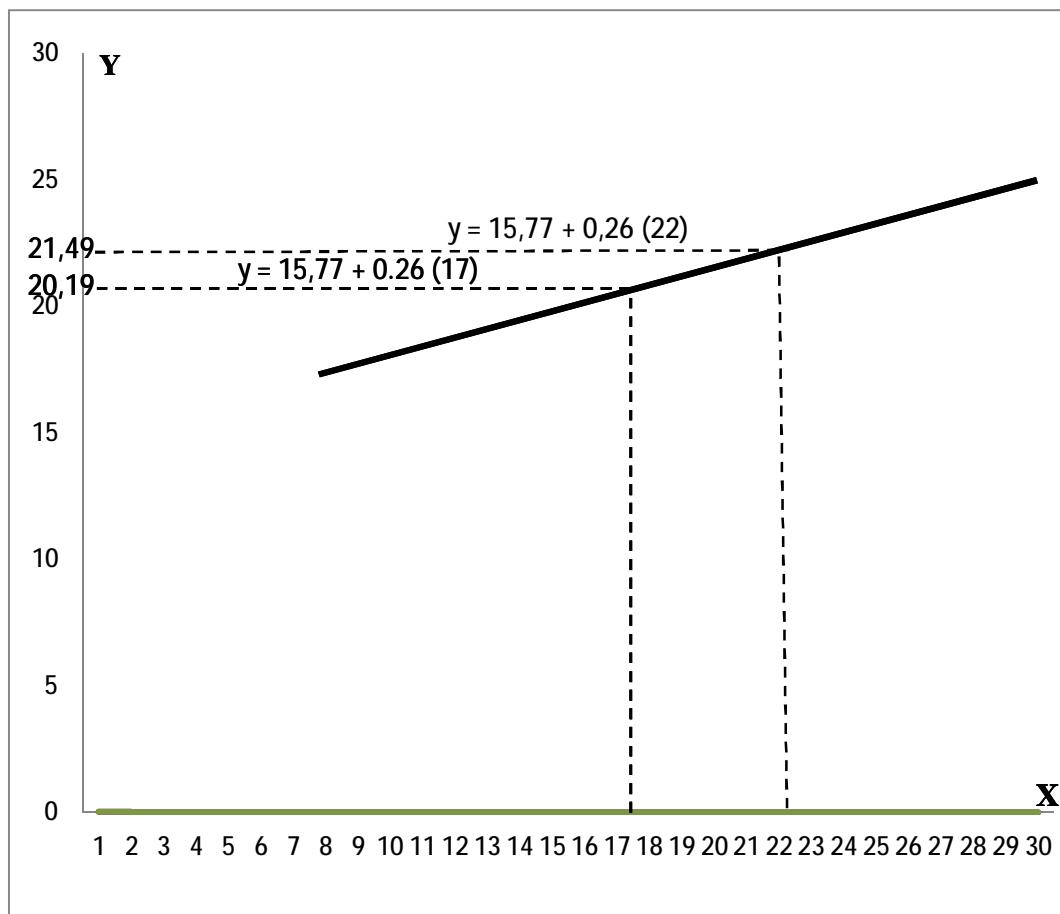
$$Y = 15,77 + 0,26(17)$$

$$Y = 15,77 + 4,42$$

$$Y = 20,19$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh hasil regresi linier variabel bebas (X) pelaksanaan prosedur kerja, tingkat maksimum (22) adalah 21,49, nilai variabel terikat (Y) kualitas pelayanan tingkat minimum (17) adalah 20,19. Hal ini berarti mengalami kenaikan 1,3.

Gambar 4.1
Grafik garis regresi linier sederhana



Dengan demikian berdasarkan gambar diatas tingkat pengaruh pelaksanaan prosedur kerja $y = 15,77 + 0,26 (x)$. Dari regresi linier diatas,

menunjukkan bahwa kenaikan variabel (x) dari 17 ke 22 akan memberikan pengaruh kepada variabel (y) dengan peningkatan dari 20,19ke 21,49.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis membuat beberapa kesimpulan :

1. Pelaksanaan prosedur kerja pada pembuatan akta kelahiran telah dilakukan dengan maksimal seperti memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang apa saja persyaratan pembuatan akta maupun tentang pentingnya akta serta adanya keinginan untuk mencapai tujuan sebaik mungkin. Hal ini berdasarkan hasil angket mengungkapkan 48,9 % telah dipahami tentang pentingnya prosedur kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.
2. Tingkat kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai berada dikategori tinggi. Hal ini berdasarkan hasil angket mengungkapkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sebesar 88,9 %.
3. Pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai berada dalam interpretasi rendah. Yang mana dapat ditunjukkan berdasarkan hasil nilai korelasi adalah 0,362, nilai ini lebih besar dari r tabel yakni 0,294 atau ($0,362 > 0,294$). Hasil tersebut membuktikan ada pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Signifikan

pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sebesar 2,546. Adapun hubungan yang linier pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai yang dilakukan dengan “uji regresi linier” dengan ketentuan, hasilnya diinterpretasikan jika nilai $b = \text{positif (+)}$ berarti menaikkan dan jika nilai $b = \text{negatif (-)}$ maka menurunkan. Dan berdasarkan persamaan $Y = a + b(x)$ menghasilkan nilai variabel bebas (x) pelaksanaan prosedur kerja, tingkat maksimum (22) adalah 21,49, dan nilai variabel terikat (y) kualitas pelayanan tingkat minimum (17) adalah 20,19. Atau dengan demikian dapat diketahui bahwa interpretasi pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai menaik dari 20,19 menjadi 21,49. Ini berarti mengalami kenaikan sebesar 1,3. Besarnya pengaruh dan determinasi pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sebesar 13,1% sedangkan sisanya sebesar 86,9 % dipengaruhi faktor – faktor lainnya.

5.2.Saran

1. Prosedur kerja merupakan aspek penting dalam menjalankan tugas. Karena, dengan adanya prosedur kerja maka pelaksanaan kegiatan – kegiatan ataupun program – program yang diajalankan akan berjalan dengan baik. Pelaksanaan prosedur kerja telah dipahami secara baik oleh para pegawai dengan distribusi frekuensi 48,9 % dan hendaknya lebih ditingkatkan dimasa yang akan datang.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan prosedur yang tidak berbelit – belit, tidak memakan waktu yang lama, pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki, serta sopan dan ramah dalam bertindak dan bertutur kata terhadap masyarakat. maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan prosedur kerja yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanannya.
3. Pengaruh pelaksanaan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjaiyang berada dalam interpretasi rendah penting kiranya dimaksimalkan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta :PT. Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arianti, Mira Desy. 2016. Studi Tentang Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Samarinda
- Asriel, Armida Silvia, dkk. 2016. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta: Kencana
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Calundun, Rasidin. 2018. *Manjemen Kesehatan*. Makassar: CV Sah Media
- Ekasari, Safridan dan Yusrizal, Firdaus.2018 . Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji Di Karang Restaurant Ktm Resort Batam.JOM FISIP Vol. 5: Edisi II :1-17
- Lestari, Puput Wahyu.2015. Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjungpinang.
- Fadhila. 2014. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi. e-Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 7: 148-157
- Moenir, H A S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Normasari,Selvy,dkk. 2013.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. Vol. 6 No. 2 :1-9
- Panjaitan, Januar Efendi Dan Yuliati, Ai Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. Vol. 11 No. 2,: 265-289
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, S. P. 2007. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

- Siagian, S. P. 1999. *Administrasi Pembangunan (Konsep, Dimensi dan Strategi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara .
- Sudarso, Andriansan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2003. *Metode penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sule, Erni Tisnawati., dan Priansa, Donnijuni. 2018. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (Membangun Organisasi Unggul di Era Perubahan)*. Bandung: PT Refika Aditama
- Solihin, ismail.2010. *Pengantar Manajemen*. Bandung: PT Gelora Aksara Pratama
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang – Undang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009 dan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum Penyelenggaraan Layanan Publik
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- <http://arripple.blogspot.com/2017/02/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli.html>(diakses pada 28 desember 2018)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Wilda Yanti Harianto
Tempat/Tanggal Lahir : Pematangsiantar, 07 Juli 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama/Bangsa : Islam/Indonesia
Alamat : Jalan Tangki GG. Madrasah
Anak Ke : 2 (dua) dari 2 (dua) bersaudara
Nama Orang Tua
Ayah : Edi Harianto
Ibu : Puspita Dewi Tindaon
Alamat : Jalan Tangki GG. Madrasah
Riwayat Pendidikan :
1. Tamat SD Negeri 122362 Pematangsiantar Tahun 2009, beijazah;
2. Tamat SMP Swasta MARS Pematangsiantar Tahun 2012, berijazah;
3. Tamat SMA Swasta Sultan Agung Pematangsiantar Tahun 2015, berijazah;
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2015 sampai sekarang.

Demikian daftar riwayat hidup ini diperbuat dengan sebenarnya.

Penulis

Wilda Yanti Harianto

LAMPIRAN

TABEL HARGA HASIL DARI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

LAMPIRAN

TABEL t

Level of significance for two-tailed test							
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
Level of significance for one-tailed test							
df	0,50	0,20	0,10	0,050	0,02	0,010	0,002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171

PERNYATAAN

مَاهِنَةُ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Wilda Yanti Harianto, NPM 1503100050, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat dan mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis didalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, sya bersedia tanpa mengajukan banding tanpa menerima sanksi:

1. Skripsi saya serta nilai-nilai hasil ujian skripsi dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan penarikan ijazah sarjana dan skripsi nilai yang telah saya terima.

Medan, Februari 2019

Yang menyatakan,

Wilda Yanti Harianto

DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)

I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Angket penelitian ini terdiri dari dua bagian besar yaitu:

1. Bagian A, berisi identitas responden. Untuk itu penulis membuat pertanyaan yang tidak berisi jawaban sehingga Bapak/Ibu mengisi kolom yang telah disediakan untuk menjawab pertanyaan yang tidak berisi jawaban, serta memilih jawaban yang benar untuk pertanyaan yang berisi dengan memberikan tanda silang (X).
2. Bagian B, berisi daftar pertanyaan untuk Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban yang benar dengan cara memberi tanda silang (X) yang sesuai dengan jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

II. Angket penelitian

A. Identitas Responden

1. Nama :

2. Umur :

15 – 25 36 – 45

26 – 35 Diatas 46 Tahun

3. Jenis Kelamin :

Laki - Laki Perempuan

4. Pendidikan :

SMP D-III S – 2
 SMA S – 1

B. Daftar Pertanyaan

Variabel (X) Pelaksanaan prosedur kerja

a. Metode yang dibutuhkan untuk masa mendatang

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah selalu ada perubahan strategi dalam pelaksanaan prosedur kerja di masa yang akan datang?
 - a. Ya
 - b. Kadang – kadang
 - c. Tidak
 2. Menurut Bapak/Ibu, apakah selalu ada perbaikan di dalam pelaksanaan prosedur kerja?
 - a. Ya
 - b. Kadang - kadang
 - c. Tidak
 3. Menurut Bapak/Ibu, apakah dalam pelaksanaan kegiatan dimasa depan dalam prosedur kerja sudah sesuai dengan yang di harapkan ?
 - a. Ya
 - b. Kadang – kadang
 - c. Tidak

b. Urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu

a. Pedoman untuk bertindak

7. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pedoman dalam prosedur kerja sudah dipahami oleh seluruh pegawai?
- a. Ya b. Kadang – kadang c. Tidak
8. Apakah masih ada Bapak/Ibu yang tidak menaati pedoman dalam prosedur kerja?
- a. Ya b. Kadang – kadang c. Tidak
9. Apakah pedoman prosedur kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh seluruh pegawai?
- a. Ya b. Kadang – kadang c. Tidak

Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

a. Komunikasi yang baik terhadap masyarakat

10. Apakah masih ada Bapak/Ibu yang tidak percaya diri saat berinteraksi dengan masyarakat ataupun pegawai?
- a. Ya b. Kadang – kadang c. Tidak
11. Dalam hal melayani masyarakat, apakah masih ada Bapak/Ibu yang menggunakan tata bahasa yang tidak tepat ?
- a. Ya b. Kadang – kadang c. Tidak
12. Dalam melakukan pelayanan, apakah pernah masyarakat tidak memahami dengan apa yang Bapak/Ibu sampaikan ?
- a. Ya b. Kadang- kadang c. Tidak

b. Kompetensi/kemampuan

13. Apakah Bapak/Ibu mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan masyarakat?

- a. Ya b. Kadang – kadang c. Tidak

14. Apakah kemampuan yang dimiliki sudah sesuai dengan pekerjaan yang Bapak/Ibu jalankan?

15. Apakah Bapak/Ibu mampu memahami segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang pekerjaan?

- a. Ya b. Kadang – kadang c. Tidak

c. Akuntabilitas/ tanggung jawab

16. apakah masih ada Bapak/Ibu yang tidak dapat mempertanggung jawabkan pekerjaan?

17. Dengan adanya tanggung jawab, apakah Bapak/Ibu merasa terbebani?

- a. Ya b. Kadang – kadang c. Tidak

18. Apabila Bapak/Ibu tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung

- jawab, apakah pernah diberi sanksi?