

**PENGARUH KOORDINASI PELAKSANAAN  
TUGAS POKOK DAN FUNGSI TERHADAP EFEKTIVITAS  
PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**BELLA ARY SANTYA**

**NPM: 1303100081**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KOORDINASI PELAKSANAAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Oleh :

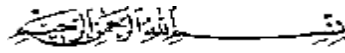
**BELLA ARY SANTYA**  
**NPM : 1303100081**

Pelaksanaan pemberian pelayanan publik oleh pemerintah sangat tergantung dari tanggung jawab aparat birokrasi/pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Salah satu fungsi yang menjadi tanggung jawabnya adalah melaksanakan koordinasi dalam menyatupadukan tugas dan fungsi satuan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, koordinasi sebagai salah satu prinsip organisasi merupakan suatu prinsip yang sangat penting dalam mendukung terseleng-garannya pelaksanaan pemberian pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai adalah suatu organisasi pemerintah daerah dilingkungan pemerintahan Kabupaten Serdang Bedagai yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan dibidang urusan pemerintahan bidang kependudukan dan catatan sipil. Tugas pokok dan fungsi ini akan terlaksana dengan sebaik-baiknya tentunya harus didukung dengan peran pimpinan dalam mengkoordinasi tugas tugas dan fungsi bagian-bagian atau unit-unit kerja dalam upaya mencapai tujuan yang diinginkan sebelumnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh koordinasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi terhadap efektivitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Penelitian ini adalah tentang adanya pengaruh koordinasi pelaksanaan tugas dan fungsi terhadap efektivitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif, dan teknik pengumpulan data melalui angket (Questioner). Dari perhitungan korelasi Product Momen diperoleh hasil  $r_{xy} = 0,719$ , kemudian dengan mengkonsultasikan hasil tersebut dengan r tabel yakni pada sampel  $N = 42$  dengan taraf signifikan 5 % dimana nilai r tabel tersebut adalah 0,304. maka hal ini berarti bahwa nilai r hitung yang nilainya 0,719 lebih besar dari pada r tabel yakni 0,304 ( $0,719 > 0,304$ ), maka dari itu hipotesis alternatif diterima. Artinya ada pengaruh variabel bebas (X) yaitu Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap variabel terikat (Y) yaitu Efektivitas Pelayanan e-KTP.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara di Medan. Sebagai bentuk aplikasi teori yang selama ini didapatkan melalui proses perkuliahan yang dilaksanakan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya segala kerendahan hati mengucapkan ribuan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, kepada yang terhormat :

1. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Drs. Tasrifsyam, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Nalil Khairiah S.Ip, M.Pd Selaku Ketua Jurusan/Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Drs. Bangun Napitupulu, M.Si selaku dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku Pembimbing I, penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis;
5. Nalil Khairiah S.Ip, M.Pd selaku dosen fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dan selaku pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen di FISIP dan Seluruh Staff Pegawai yang saya cintai dan saya hormati yang tidak bisa saya uraikan satu persatu. Terima kasih banyak karena telah membagikan ilmunya dan juga memberikan nilai yang mungkin sudah sesuai dengan kapasitas yang saya miliki, sehingga saya bisa menyelesaikan studi Strata 1. Permohonan maaf juga saya ucapkan kepada seluruh dosen yang telah mengajar saya, atas segala tingkah laku ataupun perkataan yang tidak berkenan.

Buat rekan-rekan seperjuangan dan seangkatan stambuk 2013 di manapun kalian berada baik yang telah mendukung, mendoakan agar skripsi ini segera terwujud, yang mana sulit untuk mengingat dan menyebutkan nama kalian satu persatu karena betapa banyaknya jasa kalian. Jika penulis banyak melakukan kesalahan, tulus dari hati yang paling dalam penulis minta maaf yang sebesar-besarnya dan mengucapkan ribuan terima kasih atas semua kebaikan yang telah di berikan.

Akhirnya terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang tidak dapat penulis sampaikan disini. Semoga dukungan yang anda berikan kelak akan terbalaskan dimasa depan yang cerah kemudian hari.

Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang di dalam skripsi ini, tidak luput dari kekurangan dan kelemahan baik dari segi teknis, redaksi maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, Maret 2017.

Penulis

**BELLA ARY**

**SANTYA**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b> .....	7
D. Anggapan Dasar dan Hipotesis .....	41
1. Anggapan Dasar .....	41
2. Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.</b> .....	44
A. Jenis Penelitian .....	44
B. Definisi Operasional .....	44
C. Populasi dan Sampel .....	46
1. Populasi .....	46
2. Sampel .....	46
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Teknik Analisis Data .....	48
F. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	50

G. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
A. Hasil Penelitian.....	59
B. Pembahasan .....	80
C. Pengujian Hipotesis .....	89
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran-saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>DAFTAR ANGKET (QUESTIONER)</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI KOEFSIEN KORELASI PRODUCT MOMENT.....	42
Tabel 4.1	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN JENI KELAMIN .....	47
Tabel 4.2	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN UMUR/USIA .....	48
Tabel 4.3	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN GOLONGAN RUANG PENGGAJIAN .....	49
Tabel 4.4	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA ARAHAN / KOORDINASI DARI PIMPINAN DALAM MELAKSANAKAN TUGAS .....	50
Tabel 4.5	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ARAHAN PIMPINAN SECARA INTENSIF DALAM KOORDINASI.....	51
Tabel 4.6	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI MEMPEDOMANI STANDAR PELAKSANAAN TUGAS SEBAGAI BENTUK KOORDINASI.....	52
Tabel 4.7	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI SINGKRONISASI (KESESUAIAN) ANTAR LINTAS BAGIAN DALAM PELAKSANAAN KOORDINASI TUGAS .....	53
Tabel 4.8	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KOMUNIKASI YANG DITERAPKAN PIMPINAN DALAM PENGARAHAN SAAT KOORDINASI BERJALAN DENGAN BAIK .....	53



	Halaman
Tabel 4.9 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KOMUNIKASI DALAM KOORDINASI DAPAT BERJALAN SECARA INTENSIF.....	54
Tabel 4.10 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA ACUAN STANDAR YANG MENJADI PEDOMAN PELAKSANAAN TUGAS SESUAI INTRUKSI PIMPINAN.....	54
Tabel 4.11 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA MANFAAT YANG BAIK DALAM MEMPEDOMANI STANDAR PELAKSANAAN TUGAS	55
Tabel 4.12 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KOORDINASI ANTAR PIMPINAN UNIT KERJA BERJALAN SECARA HARMONIS DAN TIDAK TUMPANG TINDIH .....	56
Tabel 4.13 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MRNGENAI ADANYA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM PEMBERIAN PELAYANAN E-KTP	57
Tabel 4.14 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA STANDAR WAKTU DALAM PELAYANAN E-KTP.....	58
Tabel 4.15 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBERIAN PELAYANAN E-KTP.....	59
Tabel 4.16 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA STANDAR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	59
Tabel 4.17 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KESESUAIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBERIAN PELAYANAN E-KTP.....	60

	Halaman
Tabel 4.18 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN TUGAS.....	61
Tabel 4.19 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PELAYANAN YANG SESUAI DENGAN PROSEDUR KERJA.....	62
Tabel 4.20 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KESESUAIAN PROSEDUR DENGAN WAKTU YANG DIPERLUKAN DALAM PELAYANAN E-KTP.....	62
Tabel 4.21 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEMBERIAN PELAYANAN E-KTP SESUAI DENGAN WAKTU YANG DIBUTUHKAN (EFEKTIVITAS PELAYANAN) .....	63
Tabel 4. 22 TABULASI HASIL DATA VARIABEL (X) YAITU KOORDINASI PELAKSANAAN TUPOKSI.....	65
Tabel 4. 23 DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN BERDASARKAN VARIABEL BEBAS (KOORDINASI PELAKSANAAN TUPOKSI) .....	68
.Tabel 4. 24 TABULASI HASIL DATA VARIABEL (Y) YAITU EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP.....	69
Tabel 4. 25 DISTRIBUSI FREKWENSI JAWABAN BERDASARKAN VARIABEL TERIKAT (TERIKAT (EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP) .....	72
Tabel 4.26 PERHITUNGAN ANTARA VARIABEL BEBAS (X) KOORDINASI PELAKSANAAN TUPOKSI DAN VARIABEL TERIKAT (Y) EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP .....	73
Tabel 4. 27 INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI.....	76

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam praktek penyelenggaraan urusan pemerintahan terutama dalam memenuhi kebutuhan publik/masyarakat akan sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan dari masyarakat. Untuk mendapat kepuasan tersebut, salah satunya adalah bagaimana aparatur birokrat/pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya dapat memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat, baik itu secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik/masyarakat. Kegiatan pelayanan memuat adanya unsur perhatian dan kesiapan dari aparatur pelaksana yang mau tak mau bukan saja memerlukan keterampilan dan kecakapan dalam bekerja, tetapi juga kualitas dari semangat kerja yang tinggi, sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat umum.

Lukman, (2000;8) memberi pengertian bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pelayanan publik/masyarakat sebagai pengabdian serta pelayanan yang diberikan dengan teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas,

ekonomis, serta manajemen yang baik dalam pelayanan masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sehingga dalam hal ini diperlukan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 ditegaskan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Selanjutnya dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperlihatkan dan menerapkan prinsip-prinsip (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan, (3) Kepastian Waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) Tanggung jawab, (7) Kelengkapan sarana dan prasarana, (8) Kemudahan Akses, (9) Disiplin, (10) Kenyamanan.

Kemudian dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN /7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Kebijakan tersebut juga menjelaskan tentang asas-asas Pelayanan Publik yang meliputi asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelaksanaan pemberian pelayanan publik oleh pemerintah sangat tergantung dari tanggung jawab aparat birokrasi/pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Salah satu fungsi yang menjadi tanggung jawabnya adalah melaksanakan koordinasi dalam menyatupadukan tugas dan fungsi satuan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, koordinasi sebagai salah satu prinsip organisasi merupakan suatu prinsip yang sangat penting dalam mendukung terselenggaranya pelaksanaan pemberian pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Suatu organisasi sebagai suatu bentuk persekutuan dari sekelompok manusia tentunya akan terdiri dari orang-orang yang bekerja untuk melaksanakan serangkaian tugas yang menjadi tanggung jawab orang-orang tersebut sebagai anggota organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Koordinasi sangat erat hubungannya dengan tugas-tugas, terutama dalam menyatukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh unit-unit organisasi dalam usaha mencapai tujuan tersebut.

Pembagian tugas dan fungsi dalam suatu organisasi akan terealisasi dalam bentuk bagian-bagian atau unit-unit kerja dalam organisasi tersebut, sampai kepada unit-unit terkecil didalam organisasi yang cenderung menimbulkan kekuatan dalam memisahkan diri dari tujuan yang diharapkan. Anggota organisasi yang telah menerima pembagian tugas dan mendapat pendelegasian wewenang dari atasannya akan dibarengi dengan pelaksanaan koordinasi dari pimpinan tersebut agar tugas pokok dan fungsi unit kerja dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Mekanisme pelaksanaan tugas pokok dan fungsi suatu organisasi pemerintah

dalam melaksanakan urusan pemerintahan sangat penting dan memainkan peranan utama yang berhubungan dengan fungsi koordinasi.

Fungsi koordinasi atau kegiatan mengkoordinasi suatu bagian-bagian atau unit kerja adalah suatu upaya dalam menyatukan gerak langkah kegiatan bagian bagian tersebut dalam mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga adanya kesatuan arah dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai adalah suatu organisasi pemerintah daerah dilingkungan pemerintahan Kabupaten Serdang Bedagai yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan dibidang urusan pemerintahan bidang kependudukan dan catatan sipil. Tugas pokok dan fungsi ini akan terlaksana dengan sebaik-baiknya tentunya harus didukung dengan peran pimpinan dalam mengkoordinasi tugas tugas dan fungsi bagian-bagian atau unit-unit kerja dalam upaya mencapai tujuan yang diinginkan sebelumnya.

Berdasarkan pengamatan penulis selama ini, pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan dibidang urusan pemerintahan bidang kependudukan dan catatan sipil, khususnya dalam pemberian pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) terkesan masih kurang terkoordinir oleh pimpinannya, hal ini terlihat masih adanya pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh masing-masing unit/satuan kerja berjalan tanpa adanya pengarahan atau petunjuk dari pimpinannya, sehingga proses pemberian pelayanan pembuatan e-KTP kurang efektif.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul;

Pengaruh Koordinasi Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Terhadap Efektivitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan sehingga penelitian dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti, dan dapat mengetahui arah batasan penelitian serta meletakkan pokok masalah yang akan dikaji (dibahas) dalam suatu penelitian.

Menurut Arikunto (2010: 65) bahwa apabila telah di peroleh informasi yang cukup dari suatu pendahuluan maka masalah yang akan diteliti menjadi jelas, agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka harus merumuskan masalahnya sehingga jelas bagai mana harus di mulai.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Koordinasi Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Terhadap Efektivitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sumartono (2007:29) berpendapat bahwa tujuan penelitian sangat penting dilakukan agar peneliti lebih terarah dalam melaksanakan penelitiannya, setiap peneliti yang dilakukan harus mempunyai tujuan.

Demikian pula halnya dalam penelitian ini, sesuai dengan apa yang telah diuraikan pada latar belakang dan rumusan masalah dapatlah dikemukakan bahwa

tujuan dari penelitian skripsi ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana proses koordinasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada Masyarakat;
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh koordinasi dalam pelaksanaan tugas terhadap efektivitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai;
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Koordinasi dalam Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Terhadap Efektivitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

- a. Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya.
- b. Memberikan kesempatan bagi penulis untuk lebih memperdalam pengetahuan yang berkaitan Koordinasi Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Terhadap Efektivitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

## **D. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah pembahasan dan penganalisisan sehingga tersusun secara kronologis, dan untuk menghindari



variabel-variabel yang tidak bisa terkontrol yang akibatnya menimbulkan jawaban yang subjektif.

Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

#### BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan tentang koordinasi pelaksanaan Tupoksi, efektivitas kerja, pelayanan publik, dan rumusan Anggapan dasar serta Hipotesis.

#### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sample, definisi operasional, teknik analisis data, dan Tinjauan Umum lokasi penelitian.

#### BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang penyajian data dan untuk mengkaji hasil perolehan data di lapangan dilakukan analisis data, dan pembahasan untuk pengujian hipotesis..

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan hasil analisis data, selanjutnya dikemukakan beberapa saran sebagai bahan rekomendasi

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **A. Koordinasi Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi**

##### **1. Pengertian Koordinasi**

Koordinasi sebagai salah satu prinsip organisasi merupakan suatu prinsip yang tidak kalah pentingnya dengan prinsip-prinsip lainnya.

Suatu organisasi sebagai suatu bentuk persekutuan dari sekelompok manusia tentunya akan terdiri dari orang-orang yang bekerja untuk melaksanakan serangkaian tugas yang menjadi tanggung jawab orang-orang tersebut sebagai anggota organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Koordinasi sangat erat hubungannya dengan tugas-tugas, terutama dalam menyatukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh unit-unit organisasi dalam usaha mencapai tujuan tersebut.

Menurut Manullang (2001;72) bahwa koordinasi adalah usaha mengarahkan kegiatan seluruh unit-unit organisasi agar tujuan untuk memberikan sumbangan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan dengan adanya koordinasi akan terdapat keselarasan aktivitas diantara unit-unit organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Selanjutnya dikemukakan bahwa ciri-ciri koordinasi diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Seorang pimpinan merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap koordinasi. Untuk dapat menjalankan koordinasi dengan baik dibutuhkan suatu kerjasama dari setiap komponen organisasi.
- 2) Adanya proses berkesinambungan, sebab koordinasi adalah pekerjaan pimpinan yang bersifat berkesinambungan dan harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.
- 3) Koordinasi adalah konsep yang diterapkan dalam kelompok, bukan terhadap usaha individu, sejumlah individu yang bekerjasama menghasilkan suatu usaha kelompok yang benar-benar dikerjakan dengan baik akan menghasilkan pekerjaan organisasi secara keseluruhan dengan baik pula.
- 4) Konsep kesatuan tindakan. Pimpinan harus dapat mengatur usaha dari setiap kegiatan individu sehingga adanya keserasian dalam mencapai hasil.
- 5) Seorang pimpinan merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap koordinasi.

Untuk dapat menjalankan koordinasi, dibutuhkan suatu kerjasama dari setiap komponen organisasi.

Menurut Winardi (2000;389) bahwa koordinasi dapat dilakukan dengan berbagai cara. Ada 4 (empat) cara utama dalam usaha memelihara koordinasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengadakan pertemuan resmi antara unsur-unsur atau unit-unit yang harus dikoordinasikan.

- 2) Mengangkat seseorang, suatu tim atau panitia koordinasi yang khusus bertugas melakukan kegiatan-kegiatan koordinasi, seperti memberikan penjelasan atau bimbingan kepada unit-unit yang dikoordinasikan.
- 3) Membuat buku pedoman yang berisi penjelasan tugas dari masing-masing unit.
- 4) Pimpinan atau atasan mengadakan pertemuan-pertemuan dengan bawahan dalam rangka pemberian bimbingan, konsultasi, dan pengarahan.

Melakukan koordinasi dengan berbagai cara sebagai tersebut di atas adalah sangat perlu sebab adanya kegiatan koordinasi dapat menghindarkan adanya komplik, mengurangi duplikasi tugas, melenyapkan kepentingan unit sendiri dan memperkuat kerjasama. Dengan koordinasi diharapkan akan tercipta suasana kerjasama, kesatuan tindakan, dan kesatuan tujuan akhir.

## **2. Tipe Koordinasi**

Pada umumnya setiap organisasi akan memiliki tipe koordinasi yang sesuai dengan bentuk organisasi tersebut atau organisasi akan memilih suatu tipe koordinasi yang sesuai dengan kebutuhan atau kondisi-kondisi tertentu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan fungsi agar pencapaian tujuan dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya.

Hasibuan (2001;86) membagi 2 (dua) bagian besar tipe koordinasi, yaitu

- (a) Koordinasi Vertikal dan (b) Koordinasi Horizontal.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa makna dari kedua tipe koordinasi tersebut adalah

- a) Koordinasi Vertikal (*vertical coordination*);

Adalah kegiatan – kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya.

b) Koordinasi Horizontal (*horizontal coordination*);

Adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan atau pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat koordinasi yang setingkat.

### **3. Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi**

Manajemen merupakan serangkaian aktivitas seorang pimpinan dalam usaha mencapai tujuan melalui orang lain. Sebagai suatu rangkaian aktivitas, manajemen memiliki fungsi-fungsi dalam pelaksanaan kegiatannya. seperti Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling.

Actuating sebagai suatu fungsi Pelaksanaan dalam kegiatan manajemen tentunya memiliki prinsip-prinsip dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **a. Pengertian Pelaksanaan (Actuating)**

Terry, (1986) mengemukakan bahwa actuating merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran tersebut.

Dari pengertian di atas, pelaksanaan (actuating) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui

berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.

Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi *actuating* artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dikehendaki secara efektif. Dalam hal ini yang dibutuhkan adalah kepemimpinan. *Actuating* adalah pelaksanaan untuk bekerja melaksanakan secara fisik kegiatan dari aktivitas tersebut, maka manager mengambil tindakan-tindakannya kearah itu, seperti manager/leader (pimpinan), perintah, komunikasi dan nasehat (*conselling*). *Actuating* disebut juga “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. Dari seluruh rangkaian proses manajemen, 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 pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan (*actuating*) ini adalah bahwa seorang karyawan akan termotivasi untuk mengerjakan sesuatu jika :

- 1) Merasa yakin akan mampu mengerjakan,

- 2) Yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi dirinya,
- 3) Tidak sedang dibebani oleh problem pribadi atau tugas lain yang lebih penting, atau mendesak,
- 4) Tugas tersebut merupakan kepercayaan bagi yang bersangkutan.
- 5) Hubungan antar teman dalam organisasi tersebut harmonis.

Fungsi dari Pelaksanaan (actuating) adalah sebagai berikut:

- 1) Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efisien.
- 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
- 3) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.
- 4) Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

#### **b. Fungsi-Fungsi Pelaksanaan (Actuating)**

Fungsi pelaksanaan (actuating) merupakan intinya manajemen, karena fungsi ini kegiatannya berhubungan langsung dengan faktor manusia bawahan.

Dalam menggerakkan manusia sebagai bawahan ini, seorang pimpinan/manajer dituntut suatu kemampuan, sehingga para bawahan dengan senang hati mengikuti, dengan menunjukkan kepada staf bahwa dia memiliki tekad untuk mencapai kemajuan dan peka terhadap lingkungannya. Ia harus memiliki kemampuan kerjasama, harus bersikap obyektif.

Ada 4 (empat) jenis utama fungsi pelaksanaan (actuating) :

1) Koordinasi kegiatan

Untuk setiap kegiatan yang akan diterapkan sesuai rencana, manajemen harus memastikan bahwa semua kegiatan sebelumnya telah dilaksanakan tepat pada waktunya. Untuk mengkoordinasi pekerjaan tim, pekerja yang bertugas harus :

- a) Mengkoordinasikan fungsi para anggota tim;
- b) Mengkoordinasikan kegiatan;
- c) Menyampaikan keputusan;

2) Penempatan orang dalam jumlah, waktu dan tempat yang tepat meliputi mengorganisasikan, mengarahkan dan mengawasi;

3) Mobilisasi dan alokasi sumber daya fisik dan dana yang diperlukan meliputi :

- a) Pemantauan dan pengawasan,
- b) Logistik (perolehan, penyaluran, penyimpanan, pengiriman, penyebaran, dan pengembalian barang),
- c) Akuntansi,
- d) Organisasi.

4) Keputusan yang berkenaan dengan informasi yang diperlukan berkaitan dengan pembuatan keputusan secara umum dan khusus dengan koordinasi kegiatan, manajemen tenaga kerja dan sumber daya selama penerapan.

**c. Definisi Tugas Pokok dan Fungsi**

Tugas Pokok adalah tugas yang paling pokok dari sebuah jabatan atau



organisasi. Tugas pokok memberi gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi tersebut.

Dale Yoder dalam Moekijat (1998:9) menyatakan "*The Term Task is frequently used to describe one portion or element in a job*" maksudnya adalah bahwa Tugas digunakan untuk mengembangkan satu bagian atau satu unsur dalam suatu jabatan.

Stone dalam Moekijat (1998:10), juga mengemukakan bahwa Tugas adalah kegiatan pekerjaan tertentu yang dilakukan untuk suatu tujuan khusus. Sehingga Moekijat (1998:11) berpendapat bahwa Tugas adalah suatu bagian atau satu unsur atau satu komponen dari suatu jabatan. Tugas adalah gabungan dari dua unsur (elemen) atau lebih sehingga menjadi suatu kegiatan yang lengkap.

Berdasarkan definisi tugas di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas pokok adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.

Fungsi adalah perwujudan tugas pemerintahan di bidang tertentu yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional. Definisi lain menyebutkan bahwa fungsi adalah sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat atau pelaksanaannya.

Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) adalah sasaran utama atau pekerjaan yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai dan dilakukan. tupoksi merupakan satu kesatuan yang saling terkait antara tugas pokok dan fungsi.

Dalam peraturan perundang-undangan tentang organisasi dan tata kerja suatu kementerian negara/lembaga sering disebutkan bahwa suatu organisasi menyelenggarakan fungsi dalam melaksanakan sebuah tugas pokok.

## **B. Efektivitas Pelayanan E-KTP**

### **1. Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Menurut The Liang Gie (2000:2), bahwa efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Siagian (2007:15), efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Pelaksanaan kegiatan selalu memakai lima macam sumber usaha, yaitu pikiran, tenaga, waktu, uang dan benda. Walaupun dalam gabungan yang berbeda melakukan kegiatan tertentu menginginkan hasil yang maksimal. Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan

yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya.

Jadi, menurut para ahli di atas efektivitas juga dapat diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan dan sesuai dengan sarannya, untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang telah dijalankan. Suatu kegiatan dikatakan efektif dan efisien, adalah efektif artinya apabila sesuatu pekerjaan dikerjakan sesuai dengan rencana dan waktu yang telah ditetapkan, sedangkan efisien apabila pekerjaan dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tidak terjadi pemborosan..

Selanjutnya The Liang Gie (2000:27), menyatakan bahwa efektivitas memiliki empat sifat utama bagi organisasi antara lain:

- 1) Berorientasi pada kondisi ekonomi secara menyeluruh dan bersifat umum untuk daerah tertentu;
- 2) Menjamin terhadap perkembangan industri dan pertumbuhannya, sehingga dapat melahirkan suatu hasil tertentu dalam pernyataan.
- 3) Menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program;
- 4) Mengikuti sertakan tindakan tertentu bagi pemerintah dalam menjalankan program.

Dari uraian di atas maka sebenarnya efektivitas juga bermanfaat bagi;

- 1) Perumus atau dinas itu sendiri;

Termasuk di dalamnya pegawai yang ada dalam perusahaan atau dinas, kemudian perhitungan secara ekonomi terhadap pemanfaat dan sumber

daya harus yang diperoleh.

2) Pemerintah;

Dalam menjalankan program, peraturan, peraturan dan undang-undang yang berlaku dalam dunia usaha.

3) Masyarakat;

Sebagai sasaran akhir produk hasil, peraturan dan undang-undang yang berlaku dalam dunia usaha.

Dengan demikian, efektivitas kerja tidak hanya berlaku dan bermanfaat bagi dinas tersebut, tetapi juga dalam ruang lingkup yang lebih luas yaitu, bagi pihak yang berada diluar dinas tersebut. ini berarti perusahaan atau dinas tidak boleh mengabaikan komponen manusia yang berada diluar perusahaan atau dinas tersebut jika ingin mereka tercapai dengan efektivitas dan efisien.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja**

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan apakah efektivitas kerja pegawai berhasil dilakukan dengan baik atau tidak.

Menurut The Liang Gie (2000:29), faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain:

- 1) Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas di bebaskan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.

- 2) Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada mereka.
- 3) Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik. Demikian pula sebaliknya.
- 4) Motivasi, Pimpinan dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
- 5) Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahan, sebaliknya bawahan harus melaksanakan tugas dengan baik atau tidak.
- 6) Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- 7) Lingkungan kerja, lingkungan tempat bekerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai sewaktu bekerja.
- 8) Perlengkapan dan fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh perusahaan akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa faktor waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan serta lingkungan kerja dan kelengkapan fasilitas sangat mempengaruhi peningkatan efektivitas dan

seorang pegawai. Apabila faktor-faktor tersebut di atas tidak ada maka organisasi akan sulit untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawainya.

Selanjutnya Winardi (2000:256) menyatakan bahwa ke-efektifan dapat dilakukan dengan menspesifikasi sarana untuk seluruh organisasi, dan individu serta kelompok-kelompok pada organisasi yang perlu koordinasi.

Menurut Gibson et.al (1992:28) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain:

1) Kemampuan

Kemampuan yang dimaksud di atas adalah kemampuan karyawan atau pegawai dalam dirinya baik kemampuan teknis maupun kemampuan umum, Koordinasi memerlukan kemampuan terutama kemampuan atasan dalam mengarahkan anggotanya untuk mencapai hal-hal yang diinginkan.

2) Keahlian

Keahlian adalah kemampuan spesifik untuk menangani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan, keahlian melakukan koordinasi penting dimiliki oleh seorang koordinator seperti seorang pimpinan.

3) Pengetahuan

Pengetahuan adalah merupakan suatu kemampuan yang diperoleh dan pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan.

4) Sikap

Sikap adalah kepribadian yang tercermin dan wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka koordinasi dapat dijalankan dengan baik.

5) Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu keinginan.

#### 6) Stres

Stres adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan diluar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai sebagian besar berasal dari dalam organisasi, namun ada juga faktor yang berasal dari luar organisasi namun persentasenya kecil, misalnya faktor keluarga, ekonomi dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tingkat produktivitas kerja, keahlian kerja, pengetahuan, kepuasan, sikap mental dan motivasi.

### **3. Pelayanan Publik**

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

Pembahasan mengenai pelayanan berarti tentang bagaimana membentuk masyarakat mengatasi masalahnya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya baik melalui aktifitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain untuk mendapatkan suatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Moenir ( 1992:16 ) mengatakan bahwa manusia adalah makhluk sosial yang selalu menginginkan kebersamaan untuk mencapai cita-cita dan harapan yang diinginkan. dan untuk mendapatkan/memenuhi kepentingannya tersebut maka harus memerlukan bantuan orang lain yaitu untuk

memenuhi segala kebutuhan hidupnya manusia harus berusaha, baik melalui aktifitas orang lain itulah yang disebut pelayanan.

Sejalan dengan pengertian di atas, pelayanan yang dimaksud ialah pelayanan yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhannya itu harus bersifat langsung dengan kata lain, pelayanan itu langsung dapat dinikmati atau digunakan oleh pemakai atau penerimannya dalam rangka tercapainya tujuan organisasi. Pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian serta pelayanan yang diberikan dengan syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomis, serta manajemen yang baik dalam pelayanan masyarakat dengan baik dan memuaskan. Pada konteks ini pelayanan masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan ditujukan untuk kepentingan masyarakat atau publik.

Dengan demikian kegiatan tersebut adanya unsur-unsur perhatian dan kesedian serta kesiapan dari aparat pelaksananya. Untuk itu, tentunya memerlukan keterampilan atau keahlian dan semangat kerja yang tinggi sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan para pelanggan.

Badudu (1994:51 ) dalam kamusnya menyatakan bahwa pelayanan adalah jenis bidang usaha yang dikelola pemerintah dan ditujukan untuk melayani kepentingan masyarakat dan mempunyai fungsi sosial, tanpa berorientasi kepada aspek keuntungan.

Suparlan (1983:91) mendefenisikan pelayanan adalah usaha untuk memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik material maupun non material agar orang lain itu dapat mengatasi masalah sendiri.



Menurut The Liang Gie (2000;105) pelayanan adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat pelanggan.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Lukman (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kehidupan bermasyarakat sangat berkaitan dengan bagaimana kita mendapatkan kebutuhan hidup dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Untuk mendapat kepuasan tersebut, salah satunya adalah bagaimana seseorang dapat memberikan pelayanan yang diharapkan semua orang, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang diberikan terkadang bisa berbentuk jasa maupun non jasa.

Pelayanan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan pelayanan memuat adanya unsur perhatian dan kesiapan dari aparaturnya yang mau tak mau bukan saja memerlukan keterampilan dan kecakapan dalam bekerja, tetapi

juga kualitas dari semangat kerja yang tinggi, sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat umum.

Selain itu, Lukman (2000:8), memberikan pengertian pelayanan masyarakat sebagai pengabdian serta pelayanan diberikan dengan teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomis, serta manajemen yang baik dalam pelayanan masyarakat dengan baik dan memuaskan.

Definisi pelayanan menurut Soemartono (2007 : 91), adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat/ pelanggan. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada masyarakat baik secara material maupun non material.

#### **b. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah Publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. (Sinambela, 2006:5)

Lebih lanjut Sinambela (2006;5) mengatakan bahwa kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah Praja yang sebenarnya bermakna rakyat, sehingga lahir istilah pamong praja berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Sinambela (2006:5) juga mengutip pendapat Inu dkk yang mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki

kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sinambela (2006:5) Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat baik secara materil maupun non materil.

Menurut Sjahrir (1992 :156) pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Publik/pelanggan sekurang-kurangnya mengandung 5 unsur pokok yaitu :

- 1) Terdapat pelayanan yang merata dan sama. Tidak ada deskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat terhadap semua masyarakat. Pelayanan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku bangsa, sesama agama diperlakukan sama tanpa memandang status ekonomi, hal ini membutuhkan kejujuran dan tepo seliro.
- 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktunya, pelayanan oleh aparat dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan dan menjengkelkan pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat memberikan kepuasan para pelanggan.
- 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini berarti pelayan harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan.
- 4) Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
- 5) Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan penampilannya.

Menurut Moenir (1992:196 ) agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang lain atau sekelompok orang yang dilayani, maka dalam hal ini pegawai harus dapat memenuhi persyaratan pokok yaitu, tingkah laku yang sopan, cara pencapaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah tamahan.

Pelayanan yang diberikan oleh satu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan terhadap masyarakat banyak dipengaruhi oleh faktor sumber daya yang tersedia. Pelayanan yang diharapkan tentunya pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi si penerima tersebut.

Kita ketahui bahwa kantor yang bagaimana pun kecilnya terdapat dua macam pelayanan. Pertama, *internal service* (pelayanan ke dalam) dan kedua, *eksternal service* (pelayanan ke luar). Pelayanan ke dalam sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan organisasi dibidang produksi, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja melalui pendidikan dan pelatihan. Peningkatan pelayanan ke dalam, yang salah satunya mengenai pembinaan pegawai dan pemberian kontrak prestasi yang layak. Melalui program pendidikan dan pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan ataupun keahlian dari pegawai dan dapat meningkatkan semangat dan motivasi agar mereka dapat melaksanakan tugasnya, pekerjaan dengan produktivitas yang tinggi, efektif dan efisien. Pelayanan keluar adalah segala proses aktivitas atau usaha yang outputnya ditujukan kepada orang lain, kelompok orang atau instansi yang berkepentingan (pelanggan atau

masyarakat umum). Sehubungan dengan pelayanan ke luar, setiap organisasi atau perusahaan memerlukan *service excellence*, maksudnya pelayanan yang unggul, yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan pemakai jasa secara memuaskan.

Tjiptono (1996 : 58) bahwa secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep *service excellence* yaitu unsure kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada yang kurang. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik, bersikap ramah, memeperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai tugas/pekerjaan yang berkaitan dengan bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan-keluhan pelanggan secara profesional. Bila hal tersebut dilakukan, maka organisasi/perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama kepuasan loyalitas pelanggan semakin besar.

Namun dari berbagai kegiatan pelayanan kedalam tersebut, banyak yang berdampak pada pelayan keluar baik langsung maupun tidak langsung. Artinya jika pelayan kedalam cukup baik, lancer dan tertib, maka dapat diharapkan bahwa pelayanan keluar akan tertib, lancer dan baik.

Menurut Moenir (1992 : 41) bahwa masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik, maka perlu perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat tanp adanya hambatan-hambatan yang dibuat.
- 2) Memeperoleh pelayanan secara wajar yang merupakan hak yang berkepentingan.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib,d an tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang.
- 5) Pelayanan yang jujur dan terus terang terutama dalam menghadapi masalah-masalah yang telah atau akan dihadapi.

Dalam melaksanakan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan masyarakat. Sebagaimana yang digariskan pada keputusan MENPAN No 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum yang mengandung sendi-sendi :

- 1) Kesederhanaan

Yaitu prosedur atau tatacara pelayanan pada masyarakat yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- 2) Kejelasan dan kepastian

Yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara kerja pelayanan masyarakat, persyaratan masyarakat, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab, perincian biaya pelayanan

masyarakat, dan penerima pelayanan dan pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3) Kesamaan

Yaitu proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepuasan hukum.

4) Keterbukaan.

Yaitu bahwa hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan masyarakat wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak.

5) Efisiensi

Yaitu adanya keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan tanpa adanya pengulangan pemenuhan dalam proses pelayanan umum.

6) Ekonomis

Yaitu pengenaan biaya pelayanan masyarakat yang harus ditetapkan secara wajar sesuai dengan nilai jasa/barang yang diberikan, sesuai dengan kemampuan masyarakat dan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan yang merata

Yaitu distribusi pelayanan yang diberikan secara adil kepada setiap golongan masyarakat.

8) Ketepatan Waktu

Yaitu pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



Adapun faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan sebagai mana dikemukakan Moenir (1992 : 123-127) adalah sebagai berikut:

a. Faktor kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. ini akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

b. Faktor aturan

Yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Oleh karena itu aturan ini harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.

c. Faktor Organisasi

Yaitu merupakan alat serta yang memungkinkan berjalanya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

d. Faktor organisasi

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.

e. Faktor keterampilan petugas

Yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam manajerial, ada tiga (3) keterampilan yang harus dimiliki

yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep.

f. Faktor sarana

Yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

Selanjutnya Ratminto dan Atik (2005 : 24), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, adalah :

a. Faktor prosedur pelayanan

Faktor pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Faktor waktu penyelesaian

Faktor waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan pelayanan termasuk pengaduan yang teratur dan terarah.

c. Faktor biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Faktor produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Faktor sarana dan prasarana pelayanan

Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang memadai ketentuan yang telah ditetapkan

f. Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan

Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Hessel (2005 : 223) dalam pelayanan terdapat faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan adalah :

a. Yang bersifat internal organisasi

- 1) Kewenangan direksi
- 2) Sikap yang bertoleransi terhadap perubahan
- 3) Etika organisasi
- 4) Sistem insentif
- 5) Semangat kerjasama

b. Yang bersifat eksternal organisasi

- 1) Budaya politik
- 2) Dinamika dan perkembangan politik
- 3) Pengelolaan konflik lokal
- 4) Kondisi social ekonomi
- 5) Control yang dilakukan masyarakat dan organisasi

#### **4. Pelayanan E-KTP (Kartu Tanda Pengenal Elektronik)**

Menurut Moenir (1992:190), Pelayanan umumnya dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu :

- a) Layanan melalui lisan, yaitu layanan yang dilakukan dibidang humas, layanan informasi dari bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b) Layanan tulisan, yaitu layanan yang diberikan dalam bentuk terbatas. Layanan ini terdiri dari dua jenis yakni : petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, bentuk surat menyurat yang merupakan reaksi tertulis atau permohonan laporan, keluhan, pemberitahuan dan lainnya.
- c) Layanan bentuk perbuatan, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Sementara Moenir (1992:41), mengemukakan hal yang sama dalam masalah kepuasan dalam pelayanan masyarakat. Menurut beliau bahwa masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dalam memuaskan, maka harus mendapatkan pelayanan berupa :

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu.
- c) Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dijelaskan hendaknya diberitahukan.

Tentunya keempat faktor diatas yang senantiasa menjadi harapan orang dan masyarakat saat berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani keperluan masyarakat. Seperti keperluan masyarakat tentang KTP.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah suatu bentuk tanda bukti diri (jati diri) seseorang warga negara/penduduk dan berdomisili di suatu tempat tertentu, yang pembuatannya melalui proses elektronik atau menggunakan perangkat komputer.

## **E. Anggapan Dasar dan Hipotesis**

### **1. Anggapan Dasar**

Anggapan dasar merupakan titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik. Sebagaimana dikatakan Winarno Surakhmad yang dikutip oleh Suharsimi Arikonto, (2010:104) bahwa anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik. Dikatakan selanjutnya bahwa setiap penyelidik dapat merumuskan postulat yang berbeda. Dalam hal ini peneliti harus memberikan beberapa asumsi yang kuat kedudukan permasalahannya. Asumsi yang diberikan tersebut ialah yang dinamakan asumsi dasar dan anggapan dasar. Anggapan dasar ini merupakan landasan teori di dalam pelaporan penelitian,

Adapun yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah: koordinasi pelaksanaan tugas dan fungsi suatu organisasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik sehingga tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

## 2. Hipotesis

Rumus hipotesis mengarahkan peneliti untuk memperkecil jangkauan penelitian, panduan untuk menguji dua atau lebih variable, mencerminkan imajinasi dan ketajaman pengamatan peneliti dalam menganalisa masalah penelitian.

Menurut Sugiyono (2008:64), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan uraian teoritis dan pendapat di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “ Ada pengaruh koordinasi pelaksanaan tugas dan fungsi terhadap efektivitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai “.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif yang bersifat kuantitatif yang menggambarkan suatu metode penelitian yang dilaksanakan dengan menggambarkan dan menganalisis data-data serta fakta yang diperoleh dari objek penelitian. Fakta yang dihasilkan baik dari keterangan dalam bentuk angket yang telah dijawab maupun yang lainnya dimana dalam kesempatan ini adalah pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode penelitian analisis deskriptif dengan pengolahan data bersifat kuantitatif yang didalamnya ada usaha untuk melukiskan, menafsirkan, mencatat, mengolah dan menganalisis seluruh fakta yang ada.

Kemudian untuk mendapatkan ada tidaknya hubungan variable bebas X (Koordinasi Pelaksanaan tugas dan fungsi) dengan variabel terikat Y (Efektivitas Pelayanan e-KTP) dikaji dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment oleh Karl Person.

#### **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan perumusan secara operasional mengenai bagaimana cara mengukur satu variabel melalui indikator-indikatornya, atau merupakan batasan-batasan dari peneliti yang akan dibahas.

Menurut Nawawi (1991:113) definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian.

Varibel dalam penelitian ini adalah Variabel Bebas (X) yaitu Koordinasi Pelaksanaan Tugas dan Fungsi, yaitu variabel yang memberikan pengaruh pada variabel lain yaitu variabel terikat (Y), yaitu Pelayanan e-KTP.

a. Variabel Bebas (X)

Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi dengan beberapa indikator sebagai berikut :

- 1) Prosedur atau tahapan pelaksanaan kerja yang teratur dengan baik, sehingga terjalin kerja sama dari setiap satuan kerja dalam melaksanakan Tupoksi.
- 2) Komunikasi dan Interaksi yang dikembangkan dalam pelaksanaan tupoksi pada setiap unit kerja, sehingga tujuan dapat dilaksanakan secara terpadu.
- 3) Pelaksanaan SOP (Standar Operasonal Prosedur) yang dapat ditangani sesuai dengan bidang tugas yang terintegrasi secara keseluruhan dengan sebaik-baiknya.

b. Variabel Terikat (Y)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Efektivitas Pelayanan e-KTP dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pemberian pelayanan kepada Masyarakat;
- 2) Kualitas pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik.



- 3) Kesederhanaan tata cara pelayanan sesuai dengan kebutuhan waktu yang diinginkan masyarakat.

## **C. Populasi Dan Sampel**

### **a. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. (Arikunto,2010:173).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pegawai negeri sipil (PNS) yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yakni sebanyak 42 orang, yang terdiri atas:

Golongan IV = 7 orang

Golongan III = 22 orang;

Golongan II = 13 orang;

Jumlah = 42 orang

Selebih ada 39 orang sebagai pegawai tidak tetap.

### **b. Sampel**

Arikunto (2010: 174) mengatakan bahwa, jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut penelitian sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Berdasarkan pengertian di atas, maka sampel yang dikemukakan dalam hal ini adalah sample populasi sebagai Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh populasi atau Pegawai Negeri Sipil yang ada di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yang berjumlah 42 orang

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan kegiatan penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

a. Data Primer,

yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian yang didasarkan dengan cara turun langsung ke lapangan pada objek yang akan di teliti untuk mempermudah dan memperoleh data-data yang di perlukan.

Data primer diperoleh melalui teknik pengupulan data sebagai berikut:

- 1) Observasi / pengamatan, mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk bias melihat kondisi di lapangan.
- 2) Quesioner/angket, pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan kepada responden. Dimana responden memilih satu dari tiga jawaban yang telah disiapkan dari daftar pertanyaan.

Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu :

- a) Untuk jawaban "A" diberi nilai 3
- b) Untuk jawaban "B" diberi nilai 2
- c) Untuk jawaban "C" diberi nilai 1

- b. Data Sukunder, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku kepustakaan atau tulisan-tulisan ilmiah sebagai referensi yang mempunyai relevansi langsung dengani masalah yang akan diteliti.

## E. Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh peneliti dalam penelitian selanjutnya akan diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya, ditabulasikan sehingga dapat memudahkan peneliti untuk menganalisisnya, kemudian dengan menggunakan metode korelasi.

### 1. Koefisien Korelasi Product Moment

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (  $x$  ) dan variabel terikat (  $y$  ), maka penulis menggunakan rumus korelasi product moment dari Karl Pearson yang dikutip oleh Arikunto (2010:317), sebagai berikut :

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

Dengan keterangan rumus sebagai berikut :

$r_{xy}$  = nilai koefisien korelasi variabel X dan Y

N = jumlah sampel

XY = Perkalian antara variabel X dan Y

$X^2$  = Variabel bebas yang telah dikuadratkan

$Y^2$  = Variabel terikat yang telah dikuadratkan

Untuk mengetahui adanya hubungan atau tinggi rendahnya hubungan atau tinggi rendahnya tingkat hubungan kedua variabel berdasarkan nilai  $r$  (koefisien korelasi) digunakan penafsiran atau interpretasi dapat dilihat dari interval angka-angka, untuk itu peneliti menggunakan skala angka menurut Guilford seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 3. 1**  
**PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI**  
**KOEFISIEN KORELASI PRODUCT MOMENT**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, (2008;184)

Dengan nilai r yang kita peroleh, maka dapat kita lihat secara langsung melalui tabel korelasi, untuk menguji apakah nilai r yang kita peroleh tersebut berarti atau tidak. Tabel korelasi ini mencantumkan batas-batas r yang signifikan tertentu, dan dalam hal ini signifikannya 5 %.

Bila nilai r tersebut adalah signifikan, artinya hipotesis kerja atau sering disebut hipotesis alternatif yang diterima.

### 1. Uji Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar persentase (%) hubungan antara variabel x dan variabel y dilakukan dengan menggunakan rumus determinasi yang dikemukakan Sugiyono (2008;185), yaitu:

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

Keterangan :

D : Determinasi

r xy : koefisien korelasi

## 2. Uji Regresi Linier

Untuk memprediksikan seberapa jauh koefisien variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) maka digunakan uji regresi linier dengan rumus yang dikemukakan Sugiyono (2008;188)

$Y=a + bX$ , dimana

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

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

Keterangan :

- Y = Nilai yang diprediksi
- a = Konstanta atau bila harga X=0
- b = Koefisien regresi
- X = Nilai variabel bebas (independent)

### F. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dalam skripsi ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Waktu Penelitian bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Maret 2017.

### G. Deskripsi Lokasi Penelitian

#### 1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai adalah salah satu perangkat daerah dilingkungan pemerintah daerah

kabupaten Serdang Bedagai.

Kabupaten Serdang Bedagai adalah pemerintah daerah yang memiliki hak otonomi daerah sebagai hasil pemekaran daerah otonom dari pemerintah daerah kabupaten Deli Serdang pada tahun 2003. Dengan demikian lahirnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 3 Tahun 2003 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah dilingkungan Kabupaten Serdang Bedagai.

Pada awal pertamanya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dipimpin oleh seorang Kepala Dinas bernama Fitriadi, S.Sos, M.Si yang sampai sekarang menjabat sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

## **2. Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Organisasi**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

- c. pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, peralatan/perlengkapan dan organisasi dinas;
- d. pembinaan terhadap unit pelaksana teknis dinas (UPTD).

### **3. Struktur Organisasi dan Tata kerja Kependudukan dan Catatan Sipil**

#### **Kabupaten Serdang Bedagai**

Struktur organisasi dan tata kerja Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai secara hirarkhis terdiri atas :

- a. Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri dari :
  - 1) Kepala Dinas;
  - 2) Sekretariat;
  - 3) Bidang Pendaftaran Penduduk;
  - 4) Bidang Pencatatan Sipil;
  - 5) Bidang Informasi Kependudukan;
  - 6) Bidang Kebijakan Kependudukan;
  - 7) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);
  - 8) Kelompok Jabatan Fungsional.
- b. Sekretariat, terdiri dari :
  - 1) Subbagian Umum Dan Kepegawaian;
  - 2) Subbagian Keuangan Dan Perlengkapan;
  - 3) Subbagian Perencanaan Program Dan Akuntabilitas.
- c. Bidang Pendaftaran Penduduk, terdiri dari :
  - 1) Seksi Pelayanan Penertiban Dokumen Kependudukan;
  - 2) Seksi Perpindahan Penduduk.

- d. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari :
  - 1) Seksi Akta Kelahiran Dan Kematian;
  - 2) Seksi Akta Perkawinan, Pengakuan Dan Pengesahan Anak.
- e. Bidang Informasi Kependudukan, terdiri dari:
  - 1) Seksi Sistem Dan Teknologi Informasi;
  - 2) Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Kependudukan.
- f. Bidang Kebijakan Kependudukan, terdiri dari :
  - 1) Seksi Perkembangan Penduduk;
  - 2) Seksi Proyeksi Dan Analisa Dampak Kependudukan.

Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sebagaimana tergambar dalam lampiran skripsi ini.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Data hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan maupun dari hasil penyebaran angket akan diolah dan dianalisis berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan teknik penyebaran angket kepada responden tersebut, maka peneliti mengolah dan mentabulasi data dari tiap-tiap pertanyaan melalui langkah-langkah seperti yang telah dirumuskan sebelumnya pada Bab III.

Adapun data dari hasil penelitian melalui penyebaran angket yang berjumlah 42 eksamplar, yang selanjutnya akan dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	17	40,4 %
2	Perempuan	25	59,6 %
Jumlah		42	100 %

Sumber : Angket hasil penelitian tahun 2017

Pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa responden lebih banyak perempuan daripada laki-laki sebanyak 59,6% sementara laki-laki hanya 40,4%. Dari angka tersebut membuktikan bahwa tingkat kreatifitas pegawai bekerja yang

berhubungan dengan instansi pemerintah di Kabupaten Serdang Bedagai lebih banyak perempuan daripada laki-laki.

**Tabel 4.2**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN**  
**UMUR / USIA**

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-30 tahun	5	11,9%
2	31-40 tahun	18	42,8 %
3	41-50 tahun	14	33,4 %
4	51 tahun keatas	5	11,9 %
Jumlah		42	100 %

Sumber : Angket hasil penelitian tahun 2017

Dari tabel di atas, membuktikan bahwa pegawai yang berusia kurang dari 30 tahun cukup kecil, yakni 11,9%, sedangkan responden yang berusia antara 31-40 tahun relatif besar, yakni 42,8%, sementara ada 33,4% yang berusia 41 tahun ke atas dan yang berusia diatas 50 tahun masing-masing ada 11,9%. Hal ini menunjukkan bahwa, pegawai yang dijadikan sebagai responden sudah lebih berpengalaman dan banyak mengetahui tentang masalah yang berhubungan dengan koordinasi. Angka yang relatif besar ada pada responden yang berusia 30 tahun keatas, maksudnya mayoritas responden selain berpengalaman juga sebagai pegawai yang terampil.

Kemudian dapat dikemukakan tentang responden menurut golongan/ruang penggajian seperti dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.3

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BERDASARKAN  
GOLONGAN RUANG PENGGAJIAN**

No	Golongan	Frekwensi	Persentase
1	Golongan IV	7	16,6%
2	Golongan III	21	50%
3	Golongan II	14	33,4%
	Golongan I	-	-
	Jumlah	42	100 %

Sumber : Angket hasil penelitian tahun 2017

Dari tabel di atas, memperlihatkan bahwa responden yang paling banyak adalah golongan III yakni sebanyak 21 orang atau 50 %, sedangkan di urutan kedua adalah golongan II sebanyak 14 orang atau 33,4%, dan selanjutnya adalah golongan IV sebanyak 7 orang atau 16,6%, sedangkan pegawai golongan I tidak ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai rata-rata Golongan III.

### 1. Tabulasi Data Variabel Bebas (X) Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi

Tabulasi data Variabel Bebas (X) yaitu Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi dalam subbab ini merupakan distribusi jawaban responden berdasarkan pertanyaan yang peneliti ajukan dalam angket (questioner) yang akan disusun berdasarkan tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA ARAHAN  
ATAU KOORDINASI DARI PIMPINAN DALAM MELAKSANAKAN  
TUGAS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	36	85,7%
2	Kadang-kadang	5	11,9%
3	Tidak	1	2,4%
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.1

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, para pegawai dalam memperoleh arahan dari pimpinan dalam pelaksanaan tugas frekuensinya lebih besar, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 36 orang atau 85,7 %, yang berarti cukup besar dan positif bagi pimpinan. sedangkan responden yang menjawab Kadang-kadang adalah 5 orang atau 11,9 %, sementara responden yang menyatakan tidak ada 1 orang atau 2,4%. Setidaknya dari hasil angket menunjukkan rasa tanggung jawab pegawai terhadap sikap pimpinan mereka dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini membuktikan bahwa pimpinan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai dalam memberikan arahan atau koordinasi dalam pelaksanaan tugas bersifat positif..

**Tabel 4.5**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ARAHAN  
PIMPINAN SECARA INTENSIF DALAM KOORDINASI**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Ya	23	54,8 %
2	Kadang-kadang	17	40,4 %
3	Tidak	2	4,8 %
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.2

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden yang merasakan adanya arahan dalam koordinasi pimpinan saat pelaksanaan tugas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai frekuensinya lebih besar, hal ini terlihat dari jawaban responden yang menjawab Ya adalah 23 orang atau 54,8 %, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang 17 orang atau 40,4 %, sedangkan yang menjawab Tidak hanya 2 orang atau 4,8%. Hal ini membuktikan bahwa pegawai merasakan adanya arahan yang intensif dalam pelaksanaan tugas.

**Tabel 4.6**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI MEMPEDOMANI  
STANDAR PELAKSANAAN TUGAS SEBAGAI BENTUK KOORDINASI**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Ya	18	42,9 %

2	Kadang-kadang	16	38,1%
3	Tidak	8	19 %
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.3

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, yang mempedomani standar pelaksanaan tugas frekuensinya lebih besar, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 18 orang atau 42,9%, dan yang menjawab Kadang-kadang 16 orang atau 38,1%, sedangkan yang menjawab Tidak hanyalah 8 orang atau 19%.. Hal ini membuktikan bahwa para pegawai senantiasa mempedomani standar pelaksanaan tugas dalam bentuk koordinasi.

**Tabel 4.7**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI  
SINGKRONISASI (KESESUAIAN) ANTAR LINTAS BAGIAN DALAM  
PELAKSANAAN KOORDINASI TUGAS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	28	66,7 %
2	Kadang-kadang	14	33,3 %
3	Tidak	-	-
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.4

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai,

para pegawai dalam memperoleh perlakuan yang bijaksan dari pimpinan frekuensinya lebih baik, hal ini dapat terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 28 orang atau 66,7 %, dan yang menjawab Kurang hanya 14 orang atau 33,3 %, sedangkan yang menjawab Tidak dapat dikatakan tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa masing-masing bagian/unit kerja merasa adanya sinkronisasi dalam pelaksanaan koordinasi yang dilakukan oleh pimpinan.

**Tabel 4.8**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KOMUNIKASI  
YANG DITERAPKAN PIMPINAN DALAM PENGARAHAN SAAT  
KOORDINASI BERJALAN DENGAN BAIK**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	76,2%
2	Kadang-kadang	10	23,8%
3	Tidak	-	-
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket responden dari pertanyaan No.5

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, para pegawai dalam memperoleh penghargaan atas prestasi selama melaksanakan tugas pekerjaan frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 32 orang atau 76,2%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 10 orang atau 23,8%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi yang diterapkan

pimpinan dalam pengarahan saat koordinasi berjalan dengan baik.

**Tabel 4.9**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KOMUNIKASI  
DALAM KOORDINASI DAPAT BERJALAN SECARA INTENSIF**

No	Alternatif Jawaban	Frekwensi	Persentase
1	Ya	35	83,3 %
2	Kadang-kadang	7	16,7 %
3	Tidak	-	-
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.6

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, bahwa komunikasi dalam koordinasi dapat berjalan secara intensif frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 35 orang atau 83,3%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 7 orang atau 16,7%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi dalam koordinasi dapat berjalan secara intensif.

**Tabel 4.10**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA ACUAN  
STANDAR YANG MENJADI PEDOMAN PELAKSANAAN TUGAS  
SESUAI INSTRUKSI PIMPINAN**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	18	42,9 %



2	Kadang-kadang	16	38,1 %
3	Tidak	8	19%
	Jumlah	42	100 %

Sumber: Angket responden dari pertanyaan No.7

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal adanya acuan standar yang menjadi pedoman pelaksanaan tugas sesuai intruksi pimpinan cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensinya adalah 18orang atau 42,9%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 16 orang atau 38,1%, sedangkan yang menjawab Tidak adalah 8 orang atau 19%. Hal ini membuktikan bahwa dalam pelaksanaan tugas adanya acuan standar yang menjadi pedoman pelaksanaan tugas sesuai intruksi pimpinan.

**Tabel 4.11**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI  
ADANYA MANFAAT YANG BAIK DALAM MEMPEDOMANI  
STANDAR PELAKSANAAN TUGAS**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	27	64,3 %
2	Kadang-kadang	15	35,7 %
3	Tidak	-	-
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.8

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, bahwa adanya manfaat yang baik dalam mempedomani standar pelaksanaan tugas frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 27 orang atau 64,3%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 15 orang atau 35,7%, sedangkan yang menjawab Tidak, sama sekali tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi adanya manfaat yang baik dalam mempedomani standar pelaksanaan tugas.

**Tabel 4.12**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KOORDINASI  
ANTAR PIMPINAN UNIT KERJA BERJALAN SECARA HARMONIS  
DAN TIDAK TUMPANG TINDIH**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	14	33,3%
2	Kadang-kadang	24	57,2%
3	Tidak	4	9,5%
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.9

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, yang menyatakan koordinasi antar pimpinan unit kerja berjalan secara harmonis dan tidak tumpang tindih frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 14 orang atau 33,3%, yang berarti cukup.

sedangkan responden yang menjawab Kadang-kadang adalah 24 orang atau 57,2 %, sementara responden yang menyatakan tidak ada 4 orang atau 9,5%. Setidaknya dari hasil angket menunjukkan koordinasi antar unit kerja yang harmonis dalam melaksanakan tugas sifatnya masih kadang-kadang. Hal ini membuktikan bahwa pimpinan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai dalam hal koordinasi antar pimpinan unit kerja kadang-kadang berjalan secara harmonis dan tidak tumpang tindih.

## 2. Tabulasi Data Variabel Terikat (Y) Efektivitas Pelayanan e-KTP

Berikut ini adalah analisis data yang berhubungan dengan Variabel terikat (Y) yaitu Efektivitas Pelayanan e-KTP dilingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai

**Tabel 4.13**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MRNGENAI ADANYA  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM PEMBERIAN  
PELAYANAN E-KTP**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	31	73,8%
2	Kadang-kadang	10	23,8 %
3	Tidak	1	2,4 %
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.10

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, adanya standar operasional prosedur (SOP) dalam pemberian pelayanan e-KTP sesuai dengan kedudukan/jabatan yang dibebankannya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensi adalah 31 orang atau 73,8%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 10 orang atau 23,8%, sedangkan yang menjawab Tidak adalah 1 orang atau 2,4 %. Hal ini membuktikan bahwa adanya standar operasional prosedur (SOP) dalam pemberian pelayanan e-KTP cukup baik sesuai dengan kedudukan/jabatan yang ada.

**Tabel 4.14**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA STANDAR WAKTU DALAM PELAYANAN e-KTP**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	22	52,3%
2	Kadang-kadang	12	28,6 %
3	Tidak	8	19,1%
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.11

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal pelayanan e-KTP yang sesuai dengan standar waktu frekuensinya cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 22 orang atau 52,3%, yang menjawab Kadang-kadang 12 orang atau 28,6%, sedangkan

yang menjawab Tidak, hanya 8 orang atau 19,1%. Jadi dapat dilihat bahwa dalam hal adanya standar waktu dalam pelayanan e-KTP cukup baik..

**Tabel 4.15**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBERIAN PELAYANAN e-KTP**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Ya	22	52,4%
2	Kadang-kadang	17	40,5%
3	Tidak	3	7,1%
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.12

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan e-KTP memiliki frekuensi cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 22 orang atau 52,4%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 17 orang atau 40,5%, sedangkan yang menjawab Tidak, adalah 3 orang atau 7,1%. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan e-KTP cukup baik.

**Tabel 4.16**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ADANYA STANDAR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	28	66,7 %
2	Kadang-kadang	13	31,0%
3	Tidak	1	2,3%
	Jumlah	42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.13

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal pelaksanaan tugas sesuai standar kualitas pelayanan publik cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 28 orang atau 66,7%, dan yang menjawab Kadang-kadang adalah 13 orang atau 31,0%, sedangkan yang menjawab Tidak adalah 1 orang atau 2,3%. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan e-KTP sesuai dengan standar pelayanan publik.

**Tabel 4.17**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KESESUAIAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBERIA  
PELAYANAN e-KTP**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	25	59,5%
2	Kadang-kadang	16	38,1%
3	Tidak	1	2,4%
	Jumlah	42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.14

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, bahwa dalam hal kesesuaian kualitas pelayanan publik dalam pemberian pelayanan e-KTP cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 25 orang atau 59,5%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang 16 orang atau 38,1%. dan yang menjawab Tidak adalah 1 orang atau 2,4 %. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai dalam hal pemberian pelayanan e-KTP sudah sesuai dengan kualitas pelayanan publik.

**Tabel 4.18**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PENTINGNYA  
KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN TUGAS**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Ya	30	71,4 %
2	Kadang-kadang	10	23,8 %
3	Tidak	2	4,8 %
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.15

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai dalam hal pentingnya kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tugas tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya adalah 30 orang

atau 71,4%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang adalah 10 orang atau 23,8%, dan yang menjawab Tidak adalah 2 orang atau 4,8%. Ini berarti bahwa pentingnya kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tugas cukup baik.

**Tabel 4.19**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PELAYANAN  
YANG SESUAI DENGAN PROSEDUR KERJA**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	18	42,9%
2	Kadang-kadang	20	47,6 %
3	Tidak	4	9,5 %
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.16

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, bahwa yang menyatakan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja kurang cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensi adalah 18 orang atau 42,9%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang adalah 20 orang atau 47,6 %, dan yang menjawab Tidak adalah 4 orang atau 9,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang sesuai dengan prosedur kerja masih perlu mendapat perhatian pimpinan unit kerja.

**Tabel 4.20**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI KESESUAIAN  
PROSEDUR DENGAN WAKTU YANG DIPERLUKAN DALAM  
PELAYANAN E-KTP**



No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	16	38,1%
2	Kadang-kadang	18	42,9%
3	Tidak	8	19%
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.17

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, bahwa yang menyatakan kesesuaian prosedur dengan waktu yang diperlukan dalam pelayanan e-KTP kurang cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensi adalah 16 orang atau 38,1%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang adalah 18 orang atau 42,9 %, dan yang menjawab Tidak adalah 8 orang atau 19 %. Hal ini membuktikan bahwa dalam hal kesesuaian prosedur dengan waktu yang diperlukan dalam pelayanan e-KTP masih perlu mendapat perhatian pimpinan unit kerja.

**Tabel 4.21**

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI PEMBERIAN  
PELAYANAN E-KTP SESUAI DENGAN WAKTU YANG DIBUTUHKAN  
(EFEKTIVITAS PELAYANAN)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	32	76,2%
2	Kadang-kadang	8	19%

3	Tidak	2	4,8 %
Jumlah		42	100 %

Sumber: Angket Responden dari pertanyaan No.18

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 42 orang responden di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai, dalam hal pemberian pelayanan e-KTP sesuai dengan waktu yang dibutuhkan (efektivitas pelayanan) cukup baik, hal ini terlihat dari jawaban angket responden yang menjawab Ya frekuensinya adalah 32 orang atau 76,2%, sedangkan yang menjawab Kadang-kadang adalah 8 orang atau 19%, dan yang menjawab Tidak adalah 2 orang atau 4,8 %. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal pemberian pelayanan e-KTP sudah sesuai dengan waktu yang dibutuhkan (efektivitas pelayanan) cukup baik.

## **B. Pembahasan**

Dalam menguji kebenaran hipotesis atau benar/tidaknya hipotesis yang penulis rumuskan dalam penelitian ini, maka dilakukan pengujian dengan mengkaji secara kuantitatif dari kedua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Pengujian secara kuantitatif terhadap kedua variabel tersebut dilakukan dengan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden yang seluruhnya berjumlah 42 orang.

Dalam melakukan pengkajian/analisis data hasil penelitian atau hasil jawaban angket dari responden maka akan dituangkan kedalam tabel tabulasi jawaban responden sebagai berikut:

1. **Analisis Data Variabel Bebas ( X ) Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi**

Perolehan data tentang Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi yang merupakan variabel Bebas (X) dalam penelitian ini dianalisis melalui tabulasi data sebagai berikut.

**Tabel 4.22**

**TABULASI HASIL DATA VARIABEL (X)  
YAITU KOORDINASI PELAKSANAAN TUPOKSI**

No	Nilai Jawaban Menurut Nomor Pertanyaan									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
5	1	2	1	1	2	3	3	2	1	16
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	2	2	3	2	3	3	3	3	24
9	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24
10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	2	2	3	3	3	2	24
13	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25
14	3	2	2	1	2	2	2	1	2	17

15	2	1	2	1	2	2	2	1	2	15
16	3	2	2	3	2	3	3	2	2	22
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	2	2	1	2	3	3	3	2	21
20	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	3	3	2	3	2	3	3	2	1	22
23	3	3	3	3	3	3	2	2	1	23
24	2	2	2	2	2	2	3	2	1	18
25	3	2	2	1	2	2	2	3	2	19
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
28	3	3	3	3	3	1	3	2	2	23
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
30	3	2	2	3	3	3	2	2	2	22
31	3	3	3	3	3	1	3	3	2	24
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
33	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25
34	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25
35	3	3	3	2	3	1	3	3	3	24
36	3	2	2	2	3	3	3	3	2	23

37	3	1	1	2	2	3	3	2	2	19
38	3	2	2	2	2	3	3	2	2	21
39	3	3	3	2	2	3	3	3	2	24
40	3	2	2	3	2	3	3	2	2	22
41	3	3	3	2	3	2	3	2	3	24
42	3	3	3	3	2	3	2	2	3	24
Total										974

Sumber: Hasil Tabulasi data Variabel bebas (X)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 27 dan nilai jawaban terendah adalah 15. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R), yaitu dengan rumus yang dikemukakan oleh Sutrisno (1992: 11) sebagai berikut :

Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

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

Maka :  $R = 27 - 15$

$$R = 12$$

Kemudian dicari lebar interval, seperti yang dikemukakan Sutrisno (1992 : 12),

yaitu: 
$$i = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

Karena jumlah penggolongan interval yang dikehendaki adalah 3 (tiga) yaitu kategori tinggi, sedang dan rendah. Maka diperoleh interval sebagai berikut :

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

$$i = \frac{12}{3}$$

$$i = 4$$

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

**Tabel 4.23**

**DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN BERDASARKAN VARIABEL BEBAS (KOORDINASI PELAKSANAAN TUPOKSI)**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi (23-27)	29	69%
2	Sedang (19-22)	8	19,1%
3	Rendah (15-18)	5	11,9 %
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Bebas

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi dalam kategori tinggi adalah sebanyak 29 orang atau 69%, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 8 orang atau 19,1%, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 5 orang atau 11,9%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi dalam kategori tinggi, yaitu 64,3%, hal ini terbukti dengan data yang ada.

## 2. Analisis Data Variabel Terikat (Y) Efektivitas Pelayanan e-KTP

Perolehan data tentang Efektivitas Pelayanan e-KTP yang merupakan variabel

Bebas (Y) dalam penelitian akan dianalisis melalui tabulasi data sebagai berikut.

**Tabel 4. 24**

**TABULASI HASIL DATA VARIABEL (Y)  
YAITU EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP**

No	Nilai Jawaban Menurut Nomor Pertanyaan									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	12
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	3	2	2	2	2	2	2	1	2	18
10	2	2	2	3	3	2	3	2	2	21
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	2	3	3	2	2	2	2	22
13	3	2	3	3	3	2	3	2	3	24
14	2	1	2	2	2	2	2	1	2	16
15	2	1	2	2	2	1	2	2	3	17





38	3	2	2	2	3	2	3	2	3	22
39	3	1	2	3	3	2	3	1	3	21
40	3	2	2	3	2	2	3	2	3	22
41	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
42	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25
Total										946

Sumber: Hasil Tabulasi Data Variabel Terikat (Y)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban responden variabel terikat (Efektivitas Pelayanan e-KTP) yang tertinggi adalah 27 dan nilai jawaban terendah adalah 12. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk membuat penggolongan dengan mencari jarak pengukuran, yaitu dengan rumus yang dikemukakan oleh Sutrisno (1992: 11) sebagai berikut :

Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut :

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

Maka :  $R = 27 - 12$

$R = 15$

Kemudian dicari lebar interval, seperti yang dikemukakan Sutrisno (1992 : 12), yaitu:

$$i = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

Karena jumlah penggolongan interval yang dikehendaki adalah 3 (tiga) yaitu kategori tinggi, sedang dan rendah. Maka diperoleh interval sebagai berikut :

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

$$i = \frac{15}{3}$$

$$i = 5$$

Berdasarkan nilai (i) maka, dibuat kategori dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.25**

**DISTRIBUSI FREKWENSI JAWABAN BERDASARKAN VARIABEL  
TERIKAT (TERIKAT (EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP))**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi (22-27)	26	61,9 %
2	Sedang (17-21)	11	26,2%
3	Rendah (12-16)	5	11,9 %
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil Jawaban Responden Variabel Terikat

Data pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan efektivitas pelayanan e KTP dalam kategori tinggi adalah sebanyak 26 orang atau 61,9%, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 11 orang atau 26,2 %, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 5 orang atau 11,9 %. Dengan demikian dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan e KTP dalam kategori tinggi, yaitu 61,9 %, hal ini terbukti dengan data yang ada.

### **3. Pengujian Hipotesis**

Selanjutnya dibuat tabel perhitungan nilai yang bertujuan untuk dapat

mencari perhitungan rumus Koefisien Korelasi Product Moment sebagai berikut :

**Tabel 4.26**  
**PERHITUNGAN ANTARA VARIABEL BEBAS (X) KOORDINASI**  
**PELAKSANAAN TUPOKSI DAN VARIABEL TERIKAT (Y)**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN e-KTP**

<b>NO RES</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>XY</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>
1	26	26	676	676	676
2	18	18	324	324	324
3	26	27	702	676	729
4	26	27	702	676	729
5	16	12	192	256	144
6	27	27	729	729	729
7	27	27	729	729	729
8	24	27	648	576	729
9	24	18	432	576	324
10	19	21	399	361	441
11	27	27	729	729	729
12	24	22	528	576	484
13	25	24	600	625	576
14	17	16	272	289	256
15	15	17	255	225	289
16	22	23	506	484	529
17	26	25	650	676	625

18	27	27	729	729	729
19	21	21	441	441	441
20	24	24	576	576	576
21	27	16	432	729	289
22	22	17	374	484	289
23	23	16	368	529	256
24	18	15	270	324	225
25	19	19	361	361	361
26	27	26	702	729	676
27	25	20	500	625	400
28	23	27	621	529	729
29	26	27	702	676	729
30	22	24	528	484	576
31	24	25	600	576	625
32	26	25	650	676	625
33	25	26	650	625	676
34	25	27	675	625	729
35	24	27	648	576	729
36	23	21	483	529	441
37	19	18	432	361	324
38	21	22	462	441	484
39	24	21	504	576	441

40	22	22	484	484	484
41	24	25	600	576	625
42	24	25	600	576	625
<b>TOTAL</b>	<b>974</b>	<b>946</b>	<b>22465</b>	<b>23020</b>	<b>22126</b>

Sumber : Hasil analisis antara Variabel X dan Variabel Y

Dari hasil perhitungan tabel di atas, maka selanjutnya hasil tersebut disajikan untuk mendapatkan ada tidaknya pengaruh variabel bebas (Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi) terhadap variabel terikat (efektivitas pelayanan e-KTP) yang diajukan dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment oleh Karl Person.

a. Korelasi Product Moment

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

$$N = 42$$

$$\sum X = 974$$

$$\sum Y = 946$$

$$\sum X^2 = 23020$$

$$\sum Y^2 = 22126$$

$$\sum XY = 22465$$

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

$$r_{xy} = \frac{42.22465 - (974)(946)}{\sqrt{\{42.23020 - (974)^2\} \{42.22126 - (946)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{943530 - 921404}{\sqrt{(18164)(34376)}}$$

$$r_{xy} = \frac{22126}{\sqrt{624405664}}$$

$$r_{xy} = \frac{22126}{26988,110}$$

$$r_{xy} = 0.719$$

Untuk melihat tingkat kekuatan hubungan Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi (X) dengan efektivitas pelayanan e-KTP (Y) diatas maka digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi dengan ketentuan :

**Tabel 4.27**

**INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, (2008;184)

Dari tabel 4.27 tersebut di atas, maka koefisien korelasi yang ditemukan ( $r_{xy}$  hitung) 0.719 termasuk pada kategori kuat. Jadi ada hubungan yang kuat antara Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi (X) dan efektivitas pelayanan e-KTP (Y). Selanjutnya Sugiyono (2008;185) mengatakan bahwa Uji signifikan korelasi Product Moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung melalui uji t, tetapi

langsung dikonsultasikan pada tabel ( Tabel III terlampir ). Ketentuannya bila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka hipotesis ditolak, dan sebaliknya bila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka hipotesis diterima.

Berdasarkan pedoman di atas, maka tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi dengan variabel terikat (Y) Efektivitas Pelayanan e-KTP berada pada tingkat interpretasi kuat, yaitu berada antara 0,60 - 0,799. Kemudian dari hasil perhitungan korelasi X dan Y tersebut menghasilkan  $r_{xy} = 0,719$ .

Dengan mengkonsultasikan hasil tersebut dengan  $r$  tabel yakni pada sampel  $N = 42$  dengan taraf signifikansi 5 % dimana nilai  $r$  tabel tersebut adalah 0,304. maka hal ini berarti bahwa nilai  $r$  hitung yang nilainya 0,719 lebih besar dari pada  $r$  tabel yakni 0,304 ( $0,719 > 0,304$ ), maka dari itu hipotesis alternatif diterima. Artinya ada pengaruh variabel bebas (X) yaitu Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap variabel terikat (Y) yaitu Efektivitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai. Dengan kata lain jika Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh Dinas Pendidikan maka akan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai.

#### b. Uji Determinasi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase (%) Koordinasi

Pelaksanaan Tupoksi terhadap Efektivitas Pelayanan e-KTP dengan menggunakan rumus Determinasi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008;188).

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

$$D = (0,719)^2 \times 100 \%$$

$$D = 0,516961 \times 100 \%$$

$$D = 51,696 \%$$

Dari hasil perhitungan di atas, dapat dinyatakan bahwa besarnya persentase Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap Efektivitas Pelayanan e-KTP adalah 51,696 %, sementara sisanya sebesar 48,304 % dipengaruhi faktor lain.

#### c. Uji Regresi Linier

Adapun kegunaan dari uji regresi linier adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (X) Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap variabel terikat (Y) Efektivitas Pelayanan e-KTP yang secara teoritis terdapat hubungan fungsional. Oleh karena itu digunakan rumus regresi linier sebagai berikut :

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

$$a = \frac{\sum x}{n} - b \frac{\sum y}{n}$$

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



diketahui :

$$N = 42$$

$$\sum X = 974$$

$$\sum Y = 946$$

$$\sum X^2 = 23020$$

$$\sum Y^2 = 22126$$

$$\sum X Y = 22465$$

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

$$b = \frac{943530 - 921404}{966840 - 948676}$$

$$b = \frac{22126}{18164}$$

$$b = 1,218$$

Selanjutnya nilai a sebagai berikut :

$$a = \frac{\sum x}{n} - b \frac{\sum y}{n}$$

$$a = \frac{974}{42} - 1,218 \frac{946}{42}$$

$$a = 23,19 - 27,24$$

$$a = 22,635 (-4,05)$$

Setelah harga a dan b diketahui yaitu -4,05 dan 1,218, maka persamaan matematis regresi linier variabel bebas (X) Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi

terhadap variabel terikat (Y) efektivitas pelayanan e-KTP dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = -4,05 + 1,218(X)$$

Sesuai dengan distribusi nilai jawaban responden diketahui nilai tertinggi adalah 27 dan nilai terendah 12 dengan demikian kecendrungan perubahan nilai variabel terikat (Y) efektivitas pelayanan e-KTP dapat diketahui dengan cara sebagai berikut :

Untuk variabel X tertinggi : (27)

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

$$Y = -4,05 + 1,218 (27)$$

$$Y = -4,05 + 30,45$$

$$Y = 26,40$$

Untuk variabel X terendah (12)

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

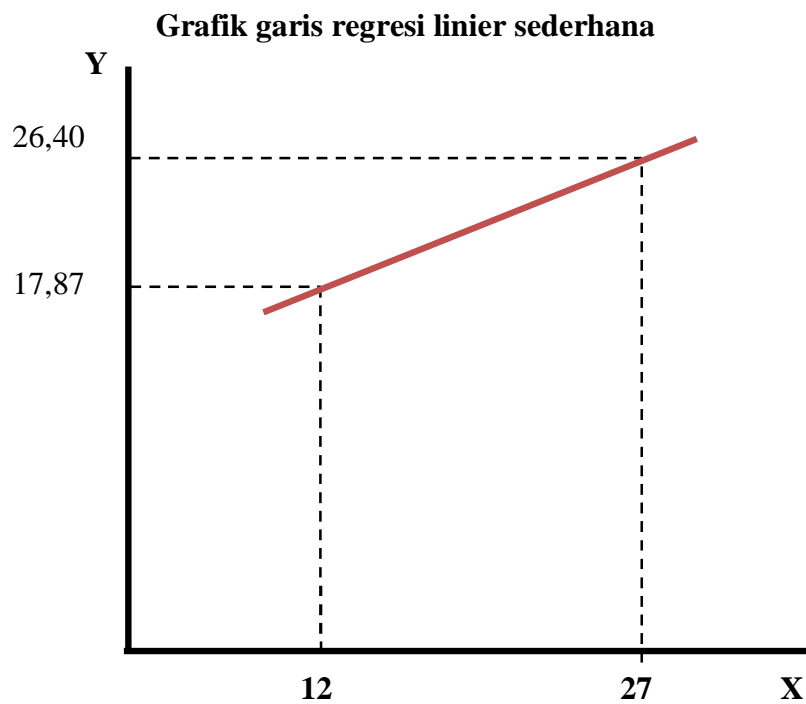
$$Y = -4,05 + 1,218 (12)$$

$$Y = -4,05 + 21,92$$

$$Y = 17,87$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh hasil regresi linier nilai variabel bebas tingkat maksimum (27) adalah 26,40, nilai minimum (12) adalah 17,87. Ini berarti mengalami kenaikan sebesar 8,53

Dari hasil persamaan regresi linier sederhana ini dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4. 1**

Dengan demikian dapat diketahui bahwa interpretasi antara pengaruh Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap efektivitas pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai adalah kenaikan hasil dari 12 dari 27 akan menaikkan partisipasi dari 17,87 menjadi 26,40

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap efektivitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai tergolong dalam kategori cukup tinggi dibuktikan dengan 29 orang yang menjawab Ya atau 69% dari sejumlah 42 orang responden, dan yang 5 orang yang menjawab Tidak atau 11,9 %. Sedangkan Efektivitas Pelayanan e-KTP tergolong tinggi dengan frekwensi 26 orang atau 61,9 %, akibat adanya pengaruh Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi, sekalipun responden ada yang menyatakan efektivitas pelayanan e-KTP rendah namun hanya dalam jumlah sedikit dengan frekwensi 5 orang atau 11,9 % .
2. Hasil perhitungan korelasi Produc Moment diperoleh nilai  $r_{xy}$  adalah 0.719, dan setelah dikonsultasi dengan tabel Interpretasi koofesien dapat dilihat tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi dengan variabel terikat (Y) efektivitas pelayanan e-KTP berada pada tingkat interpretasi kuat, yaitu berada antara 0,60 – 0,799. Kemudian hasil perhitungan yaitu  $r_{xy} = 0,719$  tersebut dikonsultasikan dengan melihat tabel r patokan (daftar tabel r terlampir) yakni pada sampel  $N=42$  dengan taraf singnifikan 5 % dimana nilai r patokan tersebut adalah 0,304, maka hal ini

berarti bahwa nilai  $r$  temuan ( $r_{xy}$  hitung) yang nilainya 0,719 lebih besar dari pada  $r$  patokan yakni 0,304 ( $r_{xy}=7,19 > 0,304$ ), maka dari itu hipotesis alternatif diterima, artinya ada pengaruh variabel (X) yaitu Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap variabel (Y) efektivitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai.

3. Dapat dinyatakan bahwa besarnya persentase Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap efektivitas pelayanan e-KTP adalah 51,696 %, sementara sisanya sebesar 48,304 % dipengaruhi faktor lain yang mempengaruhi variabel tingkat efektivitas pelayanan e-KTP.
4. bahwa interpretasi antara pengaruh Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap efektivitas pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai adalah adanya kenaikan hasil dari 12 ke 27 akan menaikkan partisipasi dari 17,87 menjadi 26,40

## **B. Saran – saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa pengaruh Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi tergolong cukup tinggi, namun demikian dalam pelayanan e-KTP perlu lebih ditingkatkan dalam mewujudkan proses pelayanan prima dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dengan sebaik-baiknya khususnya dalam pemberian pelayanan e-KTP yang lebih efektif.

2. Efektivitas pelayanan e-KTP yang tergolong tinggi agar dapat terus dipertahankan dan di bina serta tetap berusaha untuk lebih baik lagi sehingga visi, misi dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
3. Besarnya persentase Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi terhadap efektivitas pelayanan e-KTP adalah 51,696 %, sementara sisanya sebesar 48,304 % dipengaruhi faktor lain yang mempengaruhi variabel tingkat efektivitas pelayanan e-KTP, hal ini perlu mendapat perhatian para pimpinan di Dinas Pendidikan, mengingat faktor lain tersebut dapat mengakibatkan menurunnya tingkat efektivitas kerja.
4. Hendaknya pegawai dalam memberikan pelayanan dengan penuh keikhlasan dan semangat sehingga tidak ada timbul rasa kejenuhan pada saat pimpinan melakukan Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi di dalam lingkungan satuan kerja. Sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan pegawai dapat bekerja sama secara terkoordinir, terintegrasi, serta berjalan selaras dan harmonis dalam pencapaian tujuan organisasi, jadi Koordinasi Pelaksanaan Tupoksi sangat besar pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010: *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta
- Badudu, 1994; *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Gramedia
- Gibson, 1992; *Administrasi Negara*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Hasibuan, Malayu. 2001; *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengertian Dasar dan Masalah*. Jakarta, PT Gunung Agung.
- Hessel, 2005 : *Administrasi Pelayanan*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta;
- Lukman, Sampara, 2000: *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- 2002, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press
- Manullang, M, 2001; *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Moenir, HAS, 1992. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moekijat, 1998; *Evaluasi Pelatihan Dalam Rangka Peningkatan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Perkasa
- Nawawi, Handari, 1991: *Metode Penelitian Survei*, Liberty, Yogyakarta.
- , 1992 : *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gaja Mada Pers: Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian S.P, 2007, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta Sinar Harapan.
- Suparlan, J.B, 1983 : *Kamus Istilah Pekerjaan Sosial*, Pustaka Penerangan, Yogyakarta;
- Sumartono, 2007 : *Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta

Syahril, 1992 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang

Sugiyono, 2008; *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.

Terry, George R, 1989 : *Prinsip-prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.

The Liang Gie, 2000: *Kamus Administrasi Perkantoran*, Jakarta;

Tjiptono, Fandy,2006; *Strategi Pelayanan Publik, Edisi Kedua*, Yogyakarta, Andi.

Winardi,2000, *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*,Jakarta, PT Raja Grafindo Perkasa.

Peraturan Perundang undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ Arikunto (2010:317), KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.