

**ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
ORGANISASI, KEPERCAYAAN MASYARAKAT DAN
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN NABIRE**

TESIS



OLEH
CHRISTIAN PAUL RAYMOND
NIM 012.111.015

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI
KONSENTRASI MANAJEMEN INDUSTRI
MARET 2014

**ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
ORGANISASI, KEPERCAYAAN MASYARAKAT DAN
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN NABIRE**

TESIS

Diajukan kepada
Institut Teknologi Nasional Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Magister Teknik Industri
Konsentrasi Manajemen Industri

OLEH
CHRISTIAN PAUL RAYMOND
NIM 012.111.015

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI
KONSENTRASI MANAJEMEN INDUSTRI
MARET 2014

Tesis oleh Christian Paul Raymond 012.111.015 ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian :

Malang, Maret 2014
Pembimbing I

Malang, Maret 2014
Pembimbing II

(Prof. Dr. Drs. Samuel Hatane, MS)
NIP.

(Dr. Ir. Julianus Hutabarat. MSIE)
NIP. Y. 101 8500 094

Mengetahui,
Direktur PPs, ITN Malang

Mengetahui,
Kaprod TI PPs, ITN Malang

(Prof. Dr. Drs. Sutriyono, M.Pd)
NIP. 195112011981031002

(Dr. Ellysa Nursanti, ST. MT)
NIP. Y. 103 0000 357

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang diacu dalam tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, Maret 2014

(Christian Paul Raymond)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa. Yang telah melimpahkan Anugerah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul : **Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire**

Laporan tesis ini selain merupakan salah satu syarat akademis yang harus di tempuh oleh Mahasiswa Pascasarjana, juga untuk menambah wawasan bagi penulis dan bagi pembaca.

Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire

Melalui kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat ;

1. Ir. Soeparno Djiwo, MT, selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang
2. Prof. Dr. Drs. Sutriyono, M.Pd, selaku Direktur Program Pascasarjana, program studi Manajemen Industri Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Dr. Ellysa Nursanti, ST. MT, selaku ketua program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Prof. Dr. Drs. Samuel Hatane, MS, selaku Dosen Pembimbing I
5. Dr. Ir. Julianus H. MSIE, selaku Dosen Pembimbing II
6. Didimus Mote, SH. M.Si, selaku Rektor Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire
7. H.J. Suripatty, ST. M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Bapak Hendrik Natobtiga, ST. MT selaku Wakil Dekan Fakultas Teknik Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire.
8. Everly D.A. Titaley ,ST. Arfan Natan Palumpun, ST. Alm. Rynald Marbun, ST. Wardhana Wahyu Dharsono,ST. Deby Siska Bogar,

S.Kom. Ign. Endar Nurcahyanto, S.Si. Agung Nugroho, ST. Riky Flying, ST. Ali Waromi, ST.

9. Bapak dan Ibu Dosen Magister Teknik Industri Institut Teknologi Nasional Malang
10. Bapak Ibu bagian Administrasi program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.
11. Yunus Rumere, S.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire.

Tesis ini penulis persembahkan untuk yang terkasih Nathalie Nahumury. SE. (Istri) dan anak – anak terkasih Christy Tabita. S, Corlyne Janselia Marcellly. P, Michael Yosia Theopilus. S, Marthen Juan Fernando. S, Clieft Donald. P yang sudah banyak membantu, mendukung dan mendampingi dalam doa yang tulus dan penuh dengan cinta kasih kepada penulis. Kedua orang tua Marthen Sabandar dan Katherin Lumiu atas doa dan dukungannya kepada saya. Saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan, guna kesempurnaan Tesis ini, dan dapat berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Akhirnya penulis mohon maaf kepada semua pihak yang terkait, jika ada kesalahan kata atau perbuatan selama penulis belajar di program pasca sarjana Institut Teknologi Nasional Malang. Dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan dan wawasan kepada kita semua Amin.

Malang, Maret 2014

Penulis

ABSTRAK

Christian Paul Raymond, 2014, **Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire**. Tesis, Program Studi Teknik Industri, Program Pascasarjana ITN Malang, Pembimbing : (I) . Prof. Dr. Drs. Samuel Hatane, MS, (II) Dr. Ir. Julianus Hutabarat. MSIE.

Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Nabire. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kausalistik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner terhadap sejumlah responden, dokumentasi dan studi pustaka serta wawancara. Dengan adanya model tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan harapan untuk mengetahui faktor – faktor kualitas sumberdaya manusia dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat yang nantinya dapat diketahui faktor – faktor mana saja yang signifikan dan faktor – faktor mana saja yang tidak signifikan. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, kinerja organisasi dan kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi dan kepercayaan masyarakat. Kinerja organisasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat. Dan kepercayaan masyarakat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Kualitas SDM, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, SEM, *SmartPLS*.

ABSTRACT

Christian Paul Raymond, 2014 Analysis of Human Resources and Quality of Service Quality on Performance Organizations, Faith Community and Public Satisfaction At the Department of Population and Civil Registration Nabire. Thesis, Department of Industrial Engineering, Graduate School of ITN Malang, Supervisor: (I). Prof. Dr.. Drs. Samuel Hatane, MS, (II) Dr. Ir. Julian Hutabarat. MSIE.

Analysis of Human Resource Quality, Service Quality, Performance Organizations, Faith Communities and Community Satisfaction in the Department of Population and Civil Registration in Nabire. This research is descriptive quantitative research approach kausalistik. Data collection techniques used are questionnaires to a number of respondents, documentation and literature as well as interviews. Given that model, the authors conducted research using SEM (Structural Equation Modeling) with the hope to identify factors - factors of human resource quality and service quality that affect the performance of organizations, public confidence and satisfaction that people will find out the factors - which factors and significant factors - factors which are not significant. The results of this study concluded that the quality of human resources has a positive effect on the quality of services, organizational performance and public trust. Service quality has a positive effect on organizational performance and public trust. Organizational performance has a positive effect on public confidence and satisfaction of the public. And positive effect on public confidence in community satisfaction. The results of this study indicate that the quality of human resources as a major factor in improving the quality of services, organizational performance, public trust and community satisfaction.

Keywords: *Quality of human resources, quality of services, organizational performance, SEM, SmartPLS.*

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat penelitian	10
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Jasa Umum	12
2.2. Pengertian Jasa Publik	14
2.3. Manajemen Jasa Publik	15
2.4. Kualitas Jasa	20
2.5. Kualitas Sumber Daya Manusia	23
2.6. Kualitas Pelayanan	28
2.7. Kepercayaan	31
2.8. Kinerja Organisasi	34
2.9. Kepuasan Masyarakat	37
2.10. Hubungan Antar Konsep	44
2.11. Analisa Model Persamaan Structural (SEM)	48
2.12. <i>Partial Least Square</i> (PLS)	48

2.13. Penelitian Terdahulu	52
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Kerangka Penelitian	54
3.2. Definisi Operasional Variabel	56
3.3. Diagram Alir Penelitian	64
3.4. Jenis dan Sumber Data	65
3.5. Populasi dan Sampling	65
3.6. Metode Pengumpulan Data	68
3.7. Teknik Analisis Data	69
3.8. Metode Pengolahan Data	70
3.9. Metode Analisa	70
BAB IV. HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	
4.1. Data Primer	72
4.2. Data Sekunder	73
4.3. Analisis Deskriptif	81
4.4. Pengolahan Data Penelitian Dengan <i>SmartPLS</i>	91
4.5. Analisis Model Persamaan Struktural (SEM)	93
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	99
5.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Penentuan Variabel Dependen Dan Independen	56
4.1. Daftar Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/ Golongan	77
4.2. Daftar Nama Jabatan dan Eselon	78
4.3. Daftar Perlengkapan Kantor	79
4.4. Pendidikan Responden	82
4.5. Usia Masyarakat	82
4.6. Status Perkawinan	82
4.7. Tingkat Pendidikan	83
4.8. Jenis Pekerjaan	83
4.9. Pengurusan Dokumen	84
4.10. Jarak Rumah	84
4.11. Respon Kualitas Sumber Daya Manusia	85
4.12. Respon Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat	87
4.13. Respon Kepercayaan Masyarakat	88
4.14. Respon Kinerja Organisasi	89
4.15. Respon Kepuasan Masyarakat	90
4.16. Koefisien Determinasi R^2	92
4.17. Uji Reliabilitas	92
4.18. Average Variance Extracted	93
4.19. Hubungan Antar Variabel Penelitian	95
4.20. Data Uji Reliabilitas Instrumen	96
4.21. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Alur Pengurusan Dokumen Kependudukan	5
2.1. Empat Karakteristik Jasa	14
3.1. Kerangka Penelitian	54
3.2. Model Variabel Kualitas Pelayanan	57
3.3. Model Variabel Kepercayaan Masyarakat	58
3.4. Model Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia	60
3.5. Model Variabel Kinerja Organisasi	61
3.6. Model Variabel Kepuasan Masyarakat	62
3.7. Diagram Alir Penelitian	64
4.1. Frekuensi Data Penelitian	72
4.2. Bagan Struktur Organisasi	75
4.3. Hasil Pengujian <i>PLS-Algorithm</i>	91
4.4. Bentuk Model Dengan Estimasi Hubungan Antar Kosntruk	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Kuisisioner	107
Data Rekap Kuisisioner	110
Data Responden	111
Hasil Pengambilan Sampel	115

Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat

(Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire)

Christian Paul Raymond¹, Samuel Hatane², Julianus Hutabarat³

¹ Program Studi Teknik Informatika, Teknik, USWIM Nabire

² Program Studi Manajemen, Magister Manajemen, Univ. K. Petra Surabaya

³ Program Studi Teknik Industri, Pascasarjana, ITN Malang

Email:

¹raymondsabandar@gmail.com

ABSTRAK

Upaya peningkatan kualitas SDM dan kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik harus dilakukan. Masyarakat mempertanyakan kualitas dan efektifitas dari pelayanan publik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire. Teknik Pengumpulan dimulai dengan membuat model hubungan antar konstruk, perancangan kuisioner dan penyebarannya dilanjutkan dengan pengolahan data dengan menggunakan SPSS dan *SmartPLS* dilanjutkan membaca hasil estimasi hubungan antar konstruk. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kausalistik. Dengan adanya model tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian yang di peroleh bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sekitar 84%, kinerja organisasi sekitar 75% dan kepercayaan masyarakat sekitar 42%. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi sebesar 15% dan kepercayaan masyarakat sekitar 20%. Kinerja organisasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat sekitar 36% dan kepuasan masyarakat sekitar 47%. Dan kepercayaan masyarakat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sekitar 44%. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas SDM, kualitas pelayanan, kinerja organisasi, SEM.

ABSTRACT

Efforts to improve the quality of human resources and quality of service on public confidence in the public service should be performed . Society questioned the quality and effectiveness of public services . For that in this study to analyze the Quality of Human Resources , Service Quality , Performance Organizations , Faith Communities and Community Satisfaction in the Department of Population and Civil Registration Nabire. The collection begins with techniques model the relationship between constructs , questionnaire design and distribution followed by data processing using SPSS and continued to read the results of the estimation SmartPLS relationship between konstruk . This research is descriptive quantitative research approach kausalistik . Given that model , the authors conducted research using SEM (Structural Equation Modeling) . Research results obtained that the quality of human resources has a positive effect on the quality of service of about 84 % , about 75 % of organizational performance and public trust about 42 % . Service quality has a positive effect on organizational performance by 15 % and approximately 20 % of public confidence . Organizational performance has a positive effect on public confidence in approximately 36% and approximately 47 % of community satisfaction . And positive effect on public confidence in the community about 44 % satisfaction . The conclusion of this study indicate that the quality of human resources as a major

factor in improving the quality of services , organizational performance , public trust and community satisfaction .

Keywords: *Quality of human resources, quality of services, organizational performance, SEM, SmartPLS.*

Pendahuluan

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal. Berbagai pendekatan manajemen dilakukan dalam mengelola sumber daya manusia tersebut yang berkembang mengikuti perkembangan dari falsafah manajemen yang sedang dikembangkan yaitu manajemen sumber daya manusia. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen secara makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan tersebut, salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan pegawai, agar memperoleh pegawai yang benar benar *qualified* sesuai dengan kebutuhan organisasi, Hersona (2012:717)

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha, 1996).

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahannya. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan, sumberdaya manusia dan kinerja organisasi mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat

kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Kualitas Sumber Daya Manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. (Widodo, 2001). Kualitas Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi layanan dapat merupakan penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut (Azhar, 2007). Menurut Suharto (2012 : 70) Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang, latar belakang pendidikan, persyaratan yang harus diikuti untuk dapat menjalankan proses pemeriksaan, pelatihan-pelatihan, masalah profesional dan sosialisasi peraturan yang mengalami perubahan.

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009, 88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005, 28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa didalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh parasuraman, et.al. Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003, h.36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Kinerja atau disebut juga performance dapat berarti prestasi penyelenggaraan sesuatu, Moenir (2000). Kinerja merupakan prosedur yang meliputi: penetapan standar kinerja, penilaian kinerja actual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini, memberikan umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan

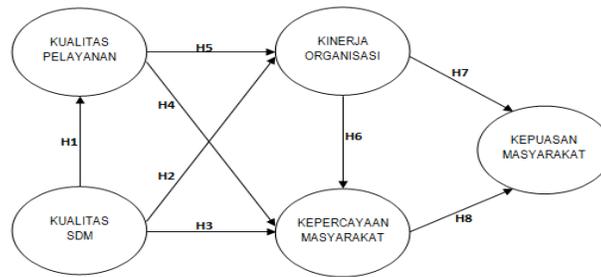
kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi, Simamora (2001). Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi pemerintahan, maka dipandang perlu dilakukan suatu kegiatan evaluasi kinerja. Pentingnya evaluasi kinerja dari suatu organisasi pemerintahan oleh Keban (1995:1) dikatakan bahwa: Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Terdapat dua ukuran utama untuk menilai kinerja organisasi pemerintahan, yaitu ukuran produktivitas dan ukuran pelayanan, Dwiyanto (1995:9-10) mengemukakan tiga indikator utama mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu:

1) Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan masyarakat sesuai kebutuhan dari aspirasi masyarakat. Responsibilitas yaitu menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat untuk mencapai misi dan tujuannya. 3) Akuntabilitas adalah pengukuran sejauhmana para wakil rakyat atau pejabat politisi dan tokoh masyarakat dalam memperjuangkan aspirasi masyarakat.

Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif, Yulianto dan Waluyo, (2004:349). Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik, Yulianto dan Waluyo (2004:350). Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar, Yulianto dan Waluyo (2004:351).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk, Tjiptono dan Chandra (2005 : 197).

Metode Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan?
- H2 : Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?
- H3 : Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- H4 : Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- H5 : Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?
- H6 : Apakah Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- H7 : Apakah Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat?
- H8 : Apakah Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat?

Populasi

Menurut Margono (2004: 118), pengertian populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia. Dari pengertian diatas penulis menarik suatu kesimpulan bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari sampel. Pada penelitian ini yang menjadi populasinya adalah masyarakat yang sudah pernah mengurus dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire selama satu bulan sebanyak 550 orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan sampling adalah suatu proses memilih sebagian dari unsur populasi yang jumlahnya mencukupi secara statistik sehingga dengan mempelajari sampel serta memahai karakteristik-karakteristiknya (ciri-cirinya) akan diketahui informasi tentang keadaan populasi. Penentuan sampel menggunakan *Rumus Slovin* untuk menentukan ukuran sampel minimal (n) jika diketahui ukuran populasi (N) pada taraf signifikansi α adalah:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad n = \frac{550}{1+550 \times 0.0025} = 231,5 \text{ Responden atau dibulatkan } 232 \text{ Responden}$$

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling secara random menggunakan cara undian yaitu:

- Peneliti mendaftarkan semua anggota populasi, setelah selesai didaftarkan, kemudian masing-masing anggota populasi diberi nomor, masing-masing dalam satu kertas kecil-kecil;
- Kertas-kertas kecil yang masing-masing telah diberi nomor tersebut kemudian digulung atau dilinting;
- Gulungan atau lintingan kertas yang telah berisi nomor-nomor tersebut, kemudian dimasukkan ke dalam suatu tempat kaleng yang dapat digunakan untuk mengaduk sehingga tempatnya tersusun secara acak (sembarang);
- Setelah proses pengadukan dianggap sudah merata, kemudian peneliti atau orang lain yang diawasi peneliti, mengambil lintingan kertas satu per satu sampai diperoleh sejumlah sampel yang diperlukan.

Metode Pengumpulan Data

a. Metode Angket

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode angket tertutup.

b. Metode Wawancara

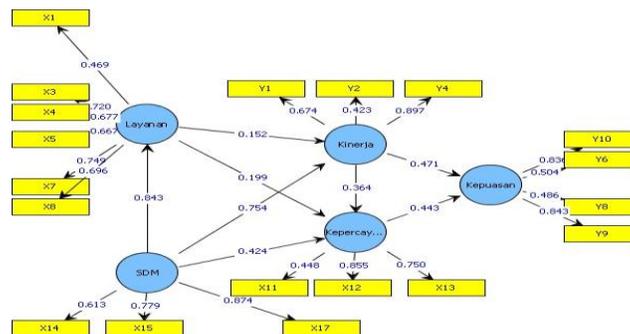
Selain metode angket juga digunakan metode wawancara untuk mendukung akurasi dan kelengkapan kuesioner yang tersebar.

Metode Pengolahan Data

Dilakukan dengan cara melakukan proses entri data ke dalam *Smart PLS*, data pada kuisisioner yang telah diisi oleh responden dijadikan satu sebagai tabulasi data yang sudah terprogram dalam *Smart PLS*. sehingga pada proses selanjutnya dapat diketahui beberapa *Loading Factor* dari Indikator Variabel laten yang berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat oleh peneliti. Adapun tahapan dalam pengolahan data menggunakan *Partial Least Square*, yaitu : (1) Melakukan pengolahan data dengan *Smart PLS*, (2) Membaca hasil *outer model* (*convergent validity*, *discriminant validity*, *AVE*, *Composite reliability*), (3) Membaca hasil *Inner Model* (*R_Square*), (Wiyono, 2011)

Hasil dan Pembahasan

Data pada kuisisioner yang telah diisi oleh responden dijadikan satu sebagai tabulasi data yang sudah terprogram dalam *SmartPLS*. sehingga pada proses ini dapat diketahui bentuk model, *loading factor* dan signifikansi pada masing-masing variabel laten. Kemudian hasil pengujian nilai (*calculate*) dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Hasil Pengujian *PLS-Algorithm*

Dari Gambar 2 diatas dapat diketahui bahwa indikator dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik jika nilai loadingnya minimal 0.40. Hasil analisis dengan menggunakan paket program PLS mendapatkan bahwa persamaan struktural yang dirumuskan pada model penelitian ini bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Layanan sebesar 84,3%, Kinerja Organisasi sebesar 75,4% dan Kepercayaan Masyarakat 42,4. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berperan penting dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan. Karena dengan Kualitas Sumber Daya yang semakin baik maka Kualitas Pelayanan dan Kinerja Organisasi akan semakin baik juga, dalam hal ini ada kriteria dan standart kualitas SDM yang ditentukan dalam hal ini aparat atau petugas harus lulusan SMA/SMK yang memiliki keahlian di bidang komputer. Hal ini juga mendukung hasil perhitungan dengan menggunakan analisis regresi linier yang menunjukkan Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, Rebecca (2013) . Lain halnya dengan kepercayaan dalam penelitian ini hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepercayaan Masyarakat sebesar 42.2% menunjukkan bahwa Kepercayaan dipengaruhi positif dan signifikan oleh Kualitas Sumber Daya Manusia.

a. Koefisien Determinasi R^2

Tabel 1. Koefisien Determinasi R^2

Pengujian	R^2 (<i>R-square</i>)
Layanan	0.710
SDM	
Kinerja	0.785
Kepercayaan	0.881
Kepuasan	0.792

b. Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variebel laten	Composite reliability
Layanan	0.827
SDM	0.803
Kinerja	0.718
Kepercayaan	0.736
Kepuasan	0.772

Table diatas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* masing-masing konstruk sangat *reliabel* karena memiliki *composite reliability* yang tinggi diatas 0.70. begitu juga masing-masing indikator semuanya signifikan pada 0.40 sehingga tabel diatas menunjukkan kalau semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi *criteria Convergent and discriminant validity*. Nilai *composite reliability* yang tertinggi terdapat pada konstruk Kualitas Layanan sebesar **0.827**.

c. *Average variance extracted* (AVE).

Tabel 3. *Average variange extracted* (AVE)

	AVE
Layanan	0.448
SDM	0.582
Kinerja	0.479
Kepercayaan	0.498
Kepuasan	0.475

d. Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit Model*).

Tujuan dilakukannya uji Goodness of Fit tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel bisa didekati menggunakan distribusi atau tidak. Distribusi yang dicobakan disini hanya *Q-square*.

Seperti telah dijelaskan pada metode penelitian di atas, bahwa apabila nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai *Q-Square* ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai *Q-Square* yang dapat dikatakan valid untuk melakukan prediksi yang relevan adalah jika nilai *Q-Square* mendekati satu. Model prediksi yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan nilai mengacu pada rumus 2.1:

$$Q^2 = 1 - (1-0.710)(1-0.785)(1-0.881)(1-0.792)$$

$$Q^2 = 0.995.$$

Angka *Q-Square* dari dalam model sebesar 0.995 telah mendekati satu, sehingga prediksi terhadap hubungan pengaruh antar variabel penelitian di atas dapat dikatakan valid (absah). Selanjutnya untuk pengujian keandalan instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel laten dalam penelitian ini, digunakan *convergent validity* didasarkan pada nilai *loading* 0.50 sampai 0.60 dianggap cukup dengan jumlah indikator dari variabel laten berkisar antara 3 sampai 10, dan *discriminant validity* direkomendasikan nilai AVE lebih besar dari 0.40. Pada Tabel 4.8, diperlihatkan masing-masing kedua indikator tersebut untuk masing-masing variabel laten.

Tabel 4. Data Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel Laten	Banyaknya Indikator	(AVE)	Composite Reliability	R ²
Kualitas Pelayanan	10	0.448	0.827	0.710
Kualitas SDM	4	0.582	0.803	-
Kinerja Organisasi	5	0.479	0.718	0.785
Kepercayaan Masyarakat	3	0.498	0.736	0.881
Kepuasan Masyarakat	5	0.475	0.772	0.792

Berdasarkan informasi dari Tabel 4. di atas maka dapat dikatakan pengukuran yang dilakukan melalui indikator pembentuk variabel laten dikatakan dapat diandalkan. Selanjutnya untuk menguji hipotesis penelitian ini, maka Tabel 5 dapat menyajikan sebuah resume dari hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	T Statistic	Sig	Ket.
H1 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan	34.524	0.000	Diterima
H2 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi	17.548	0.000	Diterima
H3 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	8.272	0.000	Diterima
H4 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	3.821	0.000	Diterima
H5 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?	3.378	0.000	Diterima

H6 : Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	9.768	0.000	Diterima
H7 : Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	6.152	0.000	Diterima
H8 : Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	5.697	0.000	Diterima

Informasi dari Tabel 5, terungkap bahwa seluruh hipotesis dapat diterima. Seperti pada penjelasan sebelumnya bahwa Kualitas Sumber Daya memiliki pengaruh yang sangat tinggi dengan koefisien 0.843, ini membuktikan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh Kualitas Sumber Daya Manusia. Ini juga diperkuat dengan penelitian Rebecca (2013) bahwa kualitas pelayanan akan semakin baik apabila kompetensi SDM meningkat.

Kesimpulan

Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sekitar 84%, sehingga sumber daya manusia semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi sekitar 75%, ini menunjukkan jika kualitas SDM semakin baik maka kinerja aparat akan semakin baik juga Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar 42%, sehingga dengan SDM yang baik juga akan membuat masyarakat percaya dengan aparat. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar 20%, sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan kepercayaan yang baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja organisasi sekitar 15%, sehingga kinerja organisasi akan semakin baik dengan kualitas pelayanan yang baik pula. Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar 36%, ini menunjukkan kinerja aparat yang baik dan sesuai dengan prosedur akan membuat kepercayaan masyarakat juga semakin baik. Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sekitar 47%, dengan kinerja organisasi semakin baik maka masyarakat akan puas dengan hasil yang diterimanya. Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sekitar 44% sehingga dengan masyarakat percaya atas pelayanan yang diterimanya maka dengan sendirinya kepuasan itu akan dirasakannya.

Daftar Pustaka

1. Afrial, R., Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi*, [internet] 16(2), 2009, 87-95
2. Azhar., Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Penerapan Permendagri No. 13 Tahun 2006 Pada Pemerintah Kota Banda Aceh. *Program Pasca Sarjana USU*. Medan, 2007.

3. Barata, A. A. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta, PT Elex Media Komputindo. 2003.
4. Dwiyanto, Agus., *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM, 1995.
5. Hersona Sonny., Analisis Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Karawang, 2012.
6. Keban, Yermias T., *Indikator Pemda : Pendekatan Manajemen Kebijakan*. Yogyakarta : UGM, 1996.
7. Margono., *Metodologi Penelitian Pendidika*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
8. Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
9. Rebecca Cynthia Maya., Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Mohammad Djoen Sintang. Univ. TanjungPura. Pontianak. 2013.
10. Samosir, Z. Z., Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, [internet] 1(1). 28-36, Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta, 2005.
11. Simamora Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. STIE YKPN. Yogyakarta. 2001.
12. Sinambela, Poltak Lijan dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta. 2010.
13. Suharto Agus., Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Kediri. *Jurnal*.
14. Thoha, Miftah., *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada Jakarta, 1996.
15. Tjiptono, F & Chandra, G., *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, Andi, 2005.
16. Widodo Joko. *Good Governance*. Insan Cendekia. Surabaya. 2001.
17. Wiyono Gendro. *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS dan SmartPLS*. Penerbit UPP STIM YKPN. Yogyakarta. 2011.
18. Yulianto Gatot, Waluyo Purwanto., *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang*, Telaah Manajemen, Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol.1 Edisi 3, 2004.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menyadari bahwa tercapainya tujuan pembangunan nasional merupakan kehendak seluruh rakyat Indonesia dan dalam menghadapi persaingan bebas pada era globalisasi, maka upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik harus dilakukan. Sikap kritis masyarakat tentang pelayanan publik kian menguat, masyarakat semakin banyak mempertanyakan kualitas dan efektifitas dari pelayanan publik, misalnya kecepatan dalam pengurusan perijinan, masalah dokumen kependudukan, mengenai keamanan, persoalan transportasi umum dan sebagainya. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik baik karena peraturan ataupun karena kebutuhan, dampak dan pelayanan publik yang kurang baik akan memunculkan rasa ketidakpuasan masyarakat dan pada akhirnya akan memperburuk citra pemerintah begitu sebaliknyanya. Pelayanan publik yang baik akan mendorong pertumbuhan ekonomi, peningkatan investasi, peningkatan pendapatan per kapita serta meningkatkan kesejahteraan anggota masyarakat.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan

dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Selama ini berbagai kelemahan sering menjadi sorotan masyarakat dan pelaku usaha menyangkut prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan tidak konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih terjadi praktek pungutan tidak resmi, termasuk premanisme serta indikasi korupsi, kolusi dan nepotisme. Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terus dilakukan secara berkelanjutan, karena masih ada pelayanan yang masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat baik langsung ke instansi yang bersangkutan ataupun melalui media cetak maupun elektronik. Bentuk keluhan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah bermacam-macam, seperti pengurusan yang berbelit-belit, kurang sosialisasi tarif atau tidak transparan. Ini menimbulkan indikasi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah Kabupaten Nabire dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire. Untuk merespon keluhan masyarakat, aparat pemerintah diminta dapat memiliki komitmen bersama dalam meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula

sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi.

Untuk mengimbangi perubahan-perubahan dan kemajuan dalam berbagai aspek yang mempengaruhi beban kerja pemimpin dituntut tersedianya tenaga kerja yang setiap saat dapat memenuhi kebutuhan. Untuk itu, membuat seseorang pimpinan harus dapat mengelola sumber daya secara efektif dan efisien terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia. Kondisi ini bagian kepegawaian juga dituntut harus selalu mempunyai strategi baru untuk dapat mengembangkan dan mempertahankan pegawai yang cakap yang diperlukan oleh suatu instansi (Widjaja, 1995:168).

Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal. Berbagai pendekatan manajemen dilakukan dalam mengelola sumber daya manusia tersebut yang berkembang mengikuti perkembangan dari falsafah manajemen yang sedang dikembangkan yaitu manajemen sumber daya manusia. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan diperlukan manajemen yang baik dan benar. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen secara makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Dengan melaksanakan manajemen sumber daya manusia pula akan

memberikan manfaat yang besar kepada organisasi, tim, maupun individu.

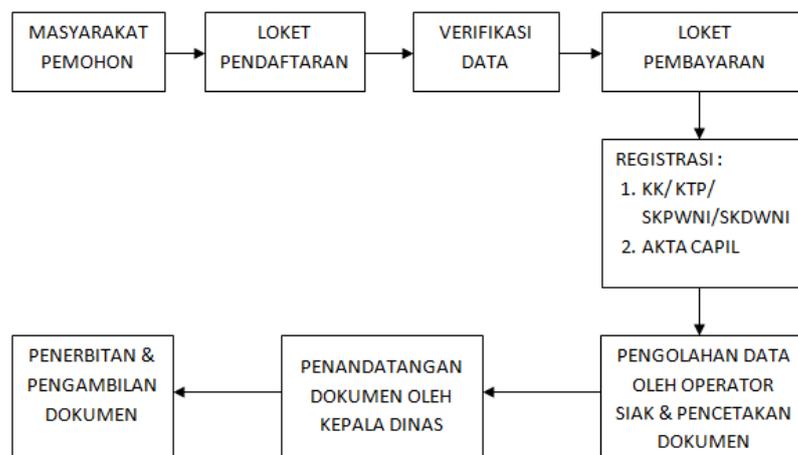
Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu perusahaan selalu berupaya untuk memperoleh pegawai yang mempunyai kompetensi sesuai dengan kebutuhan organisasi agar pelaksanaan tugas dan pekerjaannya dapat dikerjakan secara baik. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan tersebut, salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan pegawai, agar memperoleh pegawai yang benar benar *qualified* sesuai dengan kebutuhan organisasi, Hersona (2012:717)

Sebagai implementasi dari manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire, maka kinerja pegawai dituntut untuk lebih optimal dan akuntabel, agar secara organisasi mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire merupakan institusi yang berada di wilayah Kabupaten Nabire yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan dokumen kepada masyarakat.

Namun demikian dalam memberikan pelayanan yang akuntabel, maka diperlukan peranan sumber daya pegawai yang kompeten, dalam arti pegawai mampu mengaktualisasikan tujuan dari organisasi pemerintah Kabupaten Nabire, karena pegawai selain mampu, cakap dan terampil juga tidak kalah pentingnya

memiliki kemauan dan kesungguhan mereka untuk bekerja secara profesional, kemampuan dan kecakapan kurang berarti jika tidak diikuti moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan.

Dari hasil pemantauan sementara didapatkan bahwa karyawan yang telah diberikan pengembangan SDM mengalami peningkatan kinerjanya yang telah dinilai melalui Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai (DP3). Tetapi pengembangan SDM yang dilakukan oleh pegawai kurang maksimal, dikarenakan anggaran yang terbatas dan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung. Kurang tegasnya pemberian sanksi pada pegawai yang tidak mentaati peraturan dan tidak ada pemberian reward pada pegawai yang berprestasi. Pada instansi ini juga penilaian kinerja karyawan juga belum diterapkan secara baik. Diklat yang diselenggarakan Ditjen Adminduk Pusat Jakarta dan Diklat Propinsi Papua adalah bentuk dari pengembangan SDM dalam upaya peningkatan kualitas dan kinerja pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan profesional kepada masyarakat. Berikut gambaran alur pengurusn dokumen kependudukan:



Gambar 1.1. Alur Pengurusan Dokumen Kependudukan

Pada gambar 1.1. Alur pengurusan dokumen kependudukan pada bagian verifikasi data dan bagian operator komputer yang membutuhkan kualitas SDM dengan ketentuan lulusan SMA atau SMK dan Sarjanan S1 yang memiliki keahlian dibidang komputer. Dimana pada bagian verifikasi data dan bagian pengolahan data operator harus mampu memanfaatkan teknologi komputer dalam pengolahan data kependudukan.

Bagi Pemerintah Kabupaten Nabire selain untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau belum juga untuk menunjang program penertiban kinerja aparat birokrasi. Pernyataan ini dapat dilihat dalam visi dan misi yang melaksanakan pelayanan prima yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire (Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire, 2012). Visinya adalah mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasikan kepada kepuasan dan kemitraan masyarakat menuju terciptanya data dan informasi kependudukan yang akurat sedangkan misinya adalah:

- a. Memberikan pelayanan administrasi yang cepat, mudah dan transparan.
- b. Menyelenggarakan administrasi kependudukan yang mampu menyajikan data dan informasi kependudukan yang benar, cepat dan akurat.
- c. Melaksanakan pemberdayaan dan pembinaan terhadap masyarakat untuk menumbuh kembangkan kemitraan dan peran sertanya dalam melaksanakan pendaftaran dan pelaporan mobilitas penduduk.
- d. Mempersiapkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mendukung terciptanya tertib pelayanan atau pendaftaran, penyajian data dan informasi serta pembinaan masyarakat di bidang kependudukan.

Permasalahan yang dijumpai dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire adalah dalam pelayanan dokumen kependudukan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire kepada masyarakat masih berbelit-belit dan proses penyelesaiannya terlalu lama. Masyarakat masih merasa selalu dipersulit dengan alur pengurusan dokumen kependudukan yang masih terlalu panjang ditambah aparatur yang tidak memberikan pelayanan yang baik, sehingga sering terjadi percecokan antara masyarakat dan aparatur. Dokumen yang diterbitkan biasanya tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan bahkan bisa lebih dari satu minggu. Masih terdapat pelayanan yang mengutamakan teman, kerabat atau keluarga, sehingga masyarakat lain yang mengikuti alur kepengurusan dokumen kependudukan merasa di abaikan. Tindakan-tindakan diatas ini membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan cenderung menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan masyarakat, masyarakat berharap untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Di lain pihak pemberi layanan juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan layanan. Demikian juga halnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang merupakan instansi pelayanan dimana masyarakat mempunyai harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2006). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Miftah Toha, 1996).

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahannya. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan, sumberdaya manusia dan kinerja organisasi mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan:

- a. Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan?
- b. Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?
- c. Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- d. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- e. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?
- f. Apakah Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- g. Apakah Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat?
- h. Apakah Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Meneliti Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- b. Meneliti Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

- c. Meneliti Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat.
- d. Meneliti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat.
- e. Meneliti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi.
- f. Meneliti Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat.
- g. Meneliti Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- h. Meneliti Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak diantaranya adalah:

1. Bagi penulis

Memahami pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire dan dapat menambah pengalaman serta wawasan penulis.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan pengaruh kualitas

sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat.

3. Bagi Masyarakat.

Masyarakat di masa yang akan datang dapat menerima pelayanan jasa administrasi kependudukan dengan kualitas lebih baik, yaitu sesuai dengan yang diharapkan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas, maka penulis membatasi permasalahan didalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan mengukur sejauh mana pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan alat analisa model SERVQUAL dan SEM.
2. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang telah mengurus dokumen kependudukan yang berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire, dengan harapan bahwa masyarakat memiliki pengalaman dengan berbagai pelayanan yang diberikan mulai dari masalah pendaftaran, verifikasi terhadap kelengkapan dokumen pendukung, proses pembuatan dokumen kependudukan dan sampe kepada proses pengambilan dokumen kependudukan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang mendasari penulisan tesis dan melakukan kajian kritis pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan topik tesis.

2.1 Pengertian Jasa Umum

Jasa Umum (1) adalah yang disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. (*Pasal 1 Angka 28 UU Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*). Jasa Umum (2) adalah jasa yang disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. (*Pasal 1 Angka 28 UU Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*). Jasa Umum (3) adalah jasa yang disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau Badan. (*Pasal 1 Angka 66 UU Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*).

Banyak para ahli telah berkontribusi memberikan gambaran tentang jasa, yang pada intinya mempunyai kesamaan satu dengan yang lainnya. Beberapa diantaranya dikutip dalam penelitian ini

1. Menurut Kotler (2002 : 486) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2. Rangkuti (2003 : 26) mendefinisikan jasa sebagai pemberian suatu kinerja atau tindakan yang tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain, yang umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

2.1.1 Karakteristik Jasa

Kedua definisi ini sama-sama menunjukkan bahwa jasa adalah sesuatu yang sifatnya tidak kasat mata, dan karena itu sudah tentu mempunyai karakteristik yang sangat berbeda dengan barang yang kasat mata. Seringkali dikatakan bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari barang atau produk-produk manufaktur. Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya adalah (Payne, 2001:9):

1. Tidak Berwujud

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.

2. Heterogenitas

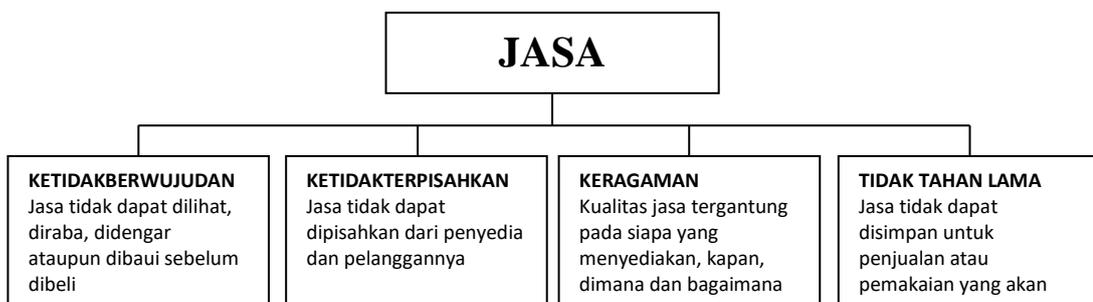
Jasa merupakan variabel non – standar dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

3. Tidak dapat dipisahkan

Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut.

4. Tidak tahan lama

Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa dimana ia membeli jasa.



Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa

Sumber : Kotler and Armstrong, 2001, p 378

2.2 Pengertian Jasa Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, Sinambela (2010, 3). Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, Sampara (2001). Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi

dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. 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.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.3 Manajemen Jasa Publik

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (Moenir, 1995: 164).

Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsur organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya.

Manajemen pelayanan umum oleh Moenir (1995: 204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.”

Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum atau publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, Moenir (1995: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu:

a. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :

(a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan, (d) keramah tamahan.

b. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :

1) Barang

Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.

2) Jasa

Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.

3) Surat- surat berharga

Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Ditinjau dari segi aktivitasnya dalam kaitan dengan fungsi pelayanan, aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas- aktivitas yang dilakukan menurut Moenir (1995: 164- 185) antara lain ialah :

a) Aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan organisasi serta menetapkan cara yang tepat serta melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah.

b) Menetapkan cara yang tepat

Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas- tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar- benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan

kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

Mengenai teknik tercapainya tujuan, Moenir (1995: 170: 173) juga menuliskan beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain :

1) Manajemen dengan sasaran (*Management by Objective= MBO*)

Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran orang yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit- unit kerja tersebut setelah mengetahui sasaran yang akan dituju, lalu membuat rencana pencapaian dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkah atasnya.

2) Manajemen hasil (*Management by Result= MBR*)

Dalam teknik MBR ini masalah kewenangan dalam pengambilan keputusan, dilakukan melalui system delegasi karena di situlah letak kelangsungan proses kegiatan hingga tercapai hasil di negara(result).

3) Manajemen dengan sistem (*Management by system= MBS*)

MBS mencapai sasaran melalui mekanisme system, karena itu system dengan prosedur dan metodenya menjadi perhatian utama untuk ditata. Teknik MBS ini lebih tepat penerapannya di bidang kegiatan yang sifatnya pelayanan, karena faktor utama tertuju pada proses, (pelayanan adalah proses).

4) Manajemen dengan motivasi (*Management by Motivation*)

Teknik MBM mendasarkan pendekatan utama pada pencapaian sasaran melalui system motivasi. Berbagai macam motivasi dikembangkan baik

yang bersifat material maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tetap.

5) Manajemen dengan pengecualian (*Management by Exception= MBE*)

Penekanan yang dipakai teknik MBE ini ialah bahwa dalam pengelolaan organisasi selalu ada hal- hal yang secara strategis tidak dapat dilimpahkan pada orang lain dan tetap berada ditangan pimpinan organisasi, meskipun secara teori dilimpahkan wewenang itu dimungkinkan karena dalam susunan organisasi ada pejabat yang mengurusnya dan bertanggungjawab. Wewenang atau tugas yang tidak dilimpahkan itulah yang disebut pengecualian dalam teknik MBE ini.

c) Melaksanakan pekerjaan

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

d) Mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur- unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen,

tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang berisi pengukuran, perbandingan dan perbaikan serta berorientasi pada masa datang. Aktivitas pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan umum harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas itu.

e) Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dapat dilakukan melalui system lapangan dan pengamatan di lapangan. Cara lain yang dapat ditempuh untuk evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan umum antara lain : menyediakan kotak saran atau pengaduan untuk menampung segala jenis keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan.

2.4. Kualitas Jasa (*Services Quality*)

Mengingat sifatnya yang spesifik dan unik, maka menilai kualitas jasa tentunya berbeda dengan menilai kualitas produk atau barang yang sifatnya kasat mata. Tjiptono dan Chandra (2005 : 121) menyatakan bahwa Lewis dan Booms (1983) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Karena sifatnya yang bervariasi (*variability*), maka sulit dilakukan standarisasi dan pengendalian kualitas jasa.

Penilaian atas kualitas jasa yang sejenis akan berbeda dari masing-masing orang, tergantung dari perspektif mana mereka menginterpretasikan. Perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok : *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan

value-based approach, Tjiptono dan Chandra (2005 : 113) menjelaskan pengertian masing-masing perspektif tersebut sebagai berikut :

1) *Transcendental approach*

Perspektif ini memandang kualitas sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, tapi sulit didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalkan. Dengan perspektif ini, orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali. Aplikasi biasanya pada bidang seni seperti : seni tari, seni rupa, seni drama dan seni musik.

2) *Product-based approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas dapat direpresentasikan oleh atribut-atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan diukur. Makin banyak atribut-atribut yang dimiliki oleh produk, dianggap makin berkualitas. Contoh atribut spesifik untuk sebuah *hand phone* misalnya: ketersediaan fitur, harga, daya tahan *battery*, kejernihan suaranya dan lain-lainnya.

3) *User-based approach*

Perspektif ini mendasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada penilaian orang yang mengkonsumsi produk tersebut. Produk yang paling memuaskan keinginan seseorang dianggap produk yang berkualitas paling tinggi. Penilaian ini bersifat subyektif sehingga masing-masing individu akan mempunyai penilaian yang berbeda.

4) *Manufacturing-based approach*

Jika pada perspektif *user-based approach* berorientasi pada pemakainya (*demand oriented*), maka perspektif ini berorientasi pada sisi *supply* (*supply*

oriented) yang cenderung menekankan kesesuaian dengan spesifikasi produksi dan standar prosedur operasi yang disusun secara internal. Perusahaanlah yang menilai kualitas melalui penetapan standar-standar terlebih dahulu, bukan pengguna produk atau jasa. Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat *operations-driven*.

5) *Value-based approach*.

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan faktor kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat menghasilkan nilai yang luar biasa (*excellence*). Dari sudut pandang ini kualitas sifatnya relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Tapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best buy*). Penjelasan dari kelima perspektif tersebut memberi pemahaman mengapa masing-masing individu mempunyai interpretasi yang berbeda terhadap kualitas suatu barang atau jasa.

Supriyadi (2005 : 2), menyatakan bahwa mengukur kualitas barang relatif lebih mudah dibandingkan dengan mengukur kualitas jasa. Kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk selanjutnya diserahkan kepada konsumen sebagaimana kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi antara konsumen dan produsen atau penyedia jasa, dimana dalam proses interaksi tersebut terdapat kontak personal.

Terkait dengan pengukuran kualitas jasa, dalam penelitian ini menggunakan lima variabel dimensi kualitas jasa yang ditemukan oleh

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) Kelima dimensi kualitas jasa tersebut adalah: *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk menolong dan kesediaan untuk melayani pelanggan dengan baik; *assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko; *empathy* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi; dan *tangibles* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 133, dan Rangkuti, 2003 : 30).

2.5. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas Sumber Daya Manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. (Widodo, 2001 dalam Kharis, 2010).

Kualitas Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi layanan dapat merupakan penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut (Azhar,2007).

Kualitas Sumber Daya Manusia dalam layanan publik harus mampu mengkomunikasikan aturan-aturan perundangan maupun tehnik operasional yang dapat meningkatkan Kualitas layanan (Hutapea 2008:28), Kinerja Organisasi Suryanto (2003:9) dan Kepercayaan(Halliburton dan Poenaru, 2010).

2.5.1. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Sedarmayanti (2007 : 287) mengatakan ada tiga pengertian sumber daya manusia, yaitu :

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (*non material/ non financial*) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*riel*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Menurut Suharto (2012 : 70) Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang, latar belakang pendidikan, persyaratan yang harus diikuti untuk dapat menjalankan proses pemeriksaan, pelatihan-pelatihan, masalah profesional dan sosialisasi peraturan yang mengalami perubahan. Setiap responden menjawab 5 butir pertanyaan yang mengukur kemahiran, kreativitas dalam melakukan pekerjaan kemampuan individu yang dinilai dalam melaksanakan pekerjaan.

2.5.2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Malayu (2007 : 10) bahwa “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan

masyarakat.” Sutrisno (2009 : 5) bahwa, “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.”

2.5.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Sutrisno (2010 : 9) meliputi :

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program kepegawaian ini, meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian pegawai.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan dan pengadaan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

4. Pengendalian

Yaitu merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/ atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengembangan

Yaitu merupakan proses peningkatan keterampilan teknik, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan, hendaknya sesuai dengan yang kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

6. Kompensasi

Merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip

kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

7. Pengintegrasian

Merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan atau keberuntungan, sedangkan dilain pihak pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

8. Pemeliharaan

Merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

9. Kedisiplinan

Merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dalam norma sosial.

10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan keputusan hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola pegawai, akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

2.5.4. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Malayu (2007 : 69) bahwa: “Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.”

Sutrisno (2010 : 61) mengemukakan bahwa : “Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah proses persiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi didalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja”.

2.6. Kualitas Pelayanan

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi

tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009, 88).

Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir: 2005, 28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa didalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang

jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, *et.al.* Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003:36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Menurut Parasuraman *et al* terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra ,2005, 133-135) Kelima dimensi itu mencakup:

- a. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

- e. Empati (*Empathy*), meliputi dalam melakukan hubungan komunikasi yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan (Fandy Tjiptono, 2001:70).

2.7. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang akan dilayani. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif, Yulianto dan Waluyo (2004 : 349).

Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik (Morgan dan Hunt, 2004 dalam Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004:350).

Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar (Morgan & Hunt, 2004 dalam Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004:351).

Komunikasi dapat ditentukan oleh kemampuan komunikator. Kualitas komunikator sebagai kualitas sumber daya terdidik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Pelayanan publik harus mampu menggunakan

kesempatan untuk lebih efektif terlibat langsung dengan pelanggan atau dengan menggunakan media elektronik dalam berkomunikasi (Halliburton dan Poenaru, 2010). Melibatkan pelanggan dalam jangka panjang yang berbasis kepada kepercayaan harus menjadi tujuan utama pelayanan publik yang berpusat pada masyarakat. Walaupun hal ini menyebabkan tantangan yang berat bagi pelayanan publik.

2.7.1. Pengertian Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah yang akan dilayani. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif, Yulianto dan Waluyo (2004:349).

Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik, Yulianto dan Waluyo (2004:350).

Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar, Yulianto dan Waluyo (2004:351).

2.7.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan adalah sebagai berikut ini:

1. Pengalaman (Experienced)

Pengalaman adalah relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam bidang perekonomian dan lain sebagainya. Pengalaman yang banyak dan menarik dalam bisnis, akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagian pelanggan atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang berkualitas.

3. Kecerdasan

Kemampuan perusahaan dalam mengelola masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kecerdasan juga dapat membangun kepercayaan, karena kredibilitas yang tinggi tanpa didasari oleh kecerdasan dalam menarik pelanggan tidak mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan, Handono (2004:98).

4. Indikator Kepercayaan

Dalam penelitian ini kepercayaan dinilai berdasarkan berikut ini, Yulianto dan Waluyo (2004:359):

- a. Kepercayaan terhadap layanan petugas
- b. Kepercayaan terhadap fasilitas kantor
- c. Kepercayaan terhadap petugas kantor

2.8. Kinerja Organisasi

Kinerja atau disebut juga *performance* dapat berarti prestasi penyelenggaraan sesuatu, Moenir (2000). Kinerja merupakan prosedur yang meliputi: penetapan standar kinerja, penilaian kinerja actual pegawai dalam hubungang dengan standar-standar ini, memberikan umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi, Simamora (2001).

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi pemerintahan, maka dipandang perlu dilakukan suatu kegiatan evaluasi kinerja. Pentingnya evaluasi kinerja dari suatu organisasi pemerintahan oleh Keban (1995:1) dikatakan bahwa: Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.

Terdapat dua ukuran utama untuk menilai kinerja organisasi pemerintahan, yaitu ukuran produktivitas dan ukuran pelayanan, Dwiyanto (1995:9-10) mengemukakan tiga indikator utama mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu:

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan masyarakat sesuai kebutuhan dari aspirasi masyarakat.

- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab yaitu menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat untuk mencapai misi dan tujuannya.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah pengukuran sejauh mana para wakil rakyat atau pejabat politisi dan tokoh masyarakat dalam memperjuangkan aspirasi masyarakat.

Lebih lanjut Keban (1995:1) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator untuk mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu indikator kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan; indikator motivasi para birokrat pelaksana, monitor para kontraktor, melakukan penyesuaian budget memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntut perbaikan pelayanan publik, serta adanya keadilan dalam memberikan pelayanan.

Outcomes dari kinerja aparatur kecamatan antara lain bermuara pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Melalui peningkatan kinerja yang berwawasan masyarakat, maka kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat terdeteksi dengan baik, selanjutnya usaha pemenuhan kebutuhan tersebut dapat lebih mudah dilakukan oleh aparatur, baik berupa jasa publik maupun layanan sipil; selanjutnya dievaluasi oleh masyarakat. Pelayanan yang baik dalam arti sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat, tentu respons masyarakat terhadap aparatur pemerintah kecamatan juga positif dan citra aparatur pemerintah kecamatan yang selama ini masih rendah dapat ditingkatkan kinerjanya. Sebaliknya, pelayanan yang jelek tentu mengakibatkan respons masyarakat terhadap aparatur pemerintah kecamatan negatif.

Pada sisi lain, Kotler (1995) mendefinisikan jasa atau pelayanan adalah “*A service is any act performance that one party can offer to another that essentially intangible may or may not be tied to a physical product*”.

2.8.1 Penilaian Kinerja

Penilaian terhadap kinerja merupakan suatu hal yang penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi maka upaya untuk memperbaiki kinerja dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Dengan adanya informasi mengenai kinerja maka *benchmarking* dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan, Dwiyanto (2002:45).

Namun, penilaian kinerja birokrasi publik masih jarang dilakukan. Berbeda dengan organisasi bisnis yang kinerja mudah dilihat dari profitabilitas, yang diantaranya tercermin dari indeks harga saham, sedangkan pada birokrasi publik tidak memiliki tolak ukur yang jelas dan tidak mudah diperoleh informasinya oleh publik. Terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi pelayanan publik terjadi karena kinerja belum dianggap sebagai sesuatu hal yang penting bagi pemerintah. Faktor lain yang menyebabkan terbatasnya informasi mengenai kinerja organisasi publik adalah kompleksitas indikator kerjanya. Berbeda dengan organisasi swasta yang indikatornya relatif sederhana dan

tersedia di pasar, indikator birokrasi sering sangat kompleks. Penilaian birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti, kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

Kesulitan lain dalam menilai kinerja birokrasi publik juga muncul karena tujuan dan misi dari organisasi publik yang bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional. Pada kenyataannya bahwa birokrasi publik memiliki *stakeholders* yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan lainnya sehingga membuat birokrasi publik merumuskan misinya dengan jelas. Hal ini berakibat pada ukuran kinerja organisasi publik di mata *stakeholders* juga berbeda. (Dwiyanto, 2002:46)

2.9. Kepuasan (*Satisfaction*) Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk, Tjiptono dan Chandra (2005 : 197).

Kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, Tjiptono (1997 : 24). Hal ini diperkuat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan atau produk atau merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing, Bunga (2009 : 30).

Dalam penelitian untuk mengukur kepuasan masyarakat, metode yang digunakan adalah metode survey. Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, dalam penelitian ini yang berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, maka sesuai relevansinya kepuasan masyarakat akan dimasukkan ke dalam variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dutka (1994 : 41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi:

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai.
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
3. *Ease or convinience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat

Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa kepuasan seseorang, masyarakat, atau pemakai jasa adalah perbandingan antara kepercayaan yang diinginkan masyarakat dalam hal pengurusan dokumen kependudukan. Pada saat mereka memasukan berkas atau persyaratan pengurusan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan apa yang mereka rasakan setelah melalui proses pelayanan di dalam kantor kependudukan.

2.9.1. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada :

1. Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu.

2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan atau kepuasan pelanggan (*Customer Focused Quality*), sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar. Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 81/1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, menyangkut : Prosedur atau tata cara pelayanan umum? Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif? Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum? Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya? Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum? Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya,

sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum? Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).

3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, meliputi : Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan? Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran? Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum? Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam keputusan Menpan nomor 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat.

2.9.2. Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan

Berry dan Parasuraman (1991:16), seperti dikutip oleh Kottler (2000:440), mengungkapkan lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan. Kelima faktor itu bila diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut. Pertama, keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan pejabat dinas kependudukan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Kedua, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan staf untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat. Ketiga, kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan karyawan dan staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada masyarakat, misalnya janji dalam promosi. Keempat, empati (*emphaty*), yaitu kesediaan staf atau karyawan atau

pegawai dan pejabat untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat, misalnya staf, karyawan, pegawai dan pejabat harus mencoba menempatkan diri sebagai masyarakat. Jika masyarakat mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Kelima, berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi misalnya gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi.

Dari skema di atas, terlihat bahwa kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen atau pelanggan pada saat memutuskan atau diputuskan untuk mengikuti suatu proses kepengurusan dokumen kependudukan yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan persepsi atau realita yang dirasakan dan dialami setelah menerima jasa yang diberikan pengelola pendidikan. Hasil ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan mutu produk dan jasa dalam mengusahakan mutu layanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari kinerja yang diterima dan diharapkan, “*satisfaction is a function of perceived performance and expectations.*”

2.10. Hubungan Antar Konsep

2.10.1. Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Layanan, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan.

Kepercayaan adalah kunci dalam menjalin hubungan organisasi jasa khususnya yang memiliki resiko dan ketidakpastian yang tinggi (Halliburton dan Poenaru, 2010). Manfaat utama dari kepercayaan adalah loyalitas pelanggan yang

pada gilirannya mengarah pada hubungan jangka panjang. Kemudian kepercayaan dibangun melalui obligasi rasional dan emosional.

Kepercayaan rasional mengacu pada kesediaan pelanggan untuk mengandalkan kompetensi penyedia layanan yang dapat digambarkan oleh kualitas Sumber daya manusia dan kualitas layanannya. Kepercayaan emosional adalah kepercayaan yang muncul dari perasaan pelanggan yang diakibatkan oleh tingkat layanan dan perhatian penyedia layanan dalam hal ini ditentukan oleh kualitas layanan dan kualitas sumber daya manusia (Halliburton dan Poenaru, 2010)

2.10.2. Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Organisasi.

Dalam rangka pengelolaan keuangan daerah yang baik, SKPD harus memiliki kualitas sumber daya manusia yang didukung dengan latar belakang pendidikan akuntansi, sering mengikuti pendidikan dan pelatihan, dan mempunyai pengalaman dibidang keuangan karena permasalahannya adalah untuk menerapkan akuntansi double entry berbasis akrual diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang memahami logika akuntansi secara baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Azhar (2007) tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Penerapan Permendagri No.13 Tahun 2006 Pada Pemerintah Kota Banda Aceh menyimpulkan bahwa kualitas SDM berpengaruh signifikan positif terhadap penerapan Permendagri No.13 Tahun 2006. Semakin tinggi kualitas SDM, maka semakin tinggi kinerja SKPD dan sebaliknya semakin rendah kualitas SDM, maka semakin rendah juga kinerja SKPD.

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja

di dalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisa dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah - langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Menyimak kenyataan di atas maka peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya sekedar administrasi tetapi justru lebih mengarah pada bagaimana mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia agar menjadi kreatif dan inovatif.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur utama sumber daya manusia aparatur negara yang mempunyai peranan, yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global, untuk mewujudkan ke pemerintahan yang baik diperlukan sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi jabatan dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan. Untuk menciptakan sumber daya manusia apartur yang memiliki kompetensi tersebut diperlukan peningkatan mutu profesionalisme, sikap pengabdian dan kesetiaan pada perjuangan bangsa dan negara, semangat kesatuan dan persatuan, dan pembangembangan wawasan Pegawai Negeri Sipil, Agus Ali Suharto (2012 : 68).

2.10.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Organisasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat

Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang besar, Yulianto dan Waluyo

(2004:351). Dalam hal ini kualitas pelayanan mencakup tentang kelengkapan yang digunakan, keramah-tamahan, kegiatan, ketepatan serta petanggungjawaban terhadap suatu jasa yang diberikan merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang baik, Kotler (2005:46), kinerja organisasi yang baik, Dwiyanto (1995:9-10) akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, Yulianto dan Purwanto(2004:350).

2.10.6. Hubungan Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kinerja merupakan prosedur yang meliputi: penetapan standar kinerja, penilaian kinerja aktual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar, ini memberikan umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus menerus berkinerja lebih tinggi lagi, Simamora (2001). Sedangkan Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan, Kuntjorahadi (2001).

Jadi kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat dapat terpenuhi, hal ini akan mengakibatkan masyarakat akan merasa puas dengan kinerja organisasi dan akan selalu mentaati peraturan terutama dalam pengurusan administrasi kependudukan. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat adalah kinerja dari kantor dan aparatnya yang biasanya dari kinerja aparat tersebut. Semakin tinggi kinerja yang ditawarkan dan diberikan dalam pelayanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan sebaliknya semakin rendah pelayanan, maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan masyarakat, Christiani (2013).

2.11. Analisa Model Persamaan Structural (SEM)

Analisis SEM ini adalah suatu metode yang akan memberikan informasi mengenai keterkaitan struktural antara atribut – atribut layanan yang terukur (*exogenous variable/ indikator*) maupun tidak terukur (*endogenous variable/ latent variable*) dengan menggunakan data statistik atau asumsi kausal kualitatif. SEM merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan (Joreskog K., and Sorbom Dag., 1995). Teknik SEM didasarkan pada *confirmatory factor analysis* (CFA), sehingga lebih bersifat konfirmatori daripada eksploratori. Oleh karena itu, SEM lebih banyak digunakan untuk menentukan apakah suatu model sudah valid atau belum, daripada untuk menciptakan suatu model.

2.12. Partial Least Square (PLS)

Partial Least Square (PLS) pertama kali dikembangkan oleh Herman Wold, yang adalah guru dari Karl Joreskog (yang mengembangkan SEM). Model ini dikembangkan sebagai alternatif untuk situasi dimana dasar teori pada perancangan model lemah dan atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran refleksif. Wold menyebutkan PLS sebagai "*soft modeling*". PLS merupakan metode analisis yang *powerful* karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampel tidak harus besar. PLS selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian proposisi. Dibandingkan dengan pendekatan SEM yang sudah banyak digunakan (dengan menerapkan software LISREL, EQS, AMOS, COSAN atau EZPATH), PLS mampu menghindari dua masalah serius, yaitu:

- (a) Solusi yang tidak dapat diterima (*inadmissible solution*); hal ini terjadi karena PLS berbasis varians dan bukan kovarians, sehingga masalah matriks *singularity* tidak akan pernah terjadi. Di samping itu, PLS bekerja pada model struktural yang bersifat rekursif, sehingga masalah *un-identified*, *under-identified* atau *over-identified* juga tidak akan terjadi.
- (b) Faktor yang tidak dapat ditentukan (*factor indeterminacy*), yaitu adanya lebih dari satu faktor yang terdapat dalam sekumpulan indikator sebuah variabel. Khusus indikator yang bersifat formatif tidak memerlukan adanya *comon factor* sehingga selalu akan diperoleh variabel laten yang bersifat komposit. Dalam hal ini variabel laten merupakan kombinasi linier dari indikator-indikatornya.

Perbedaan pokok dari kedua pendekatan tersebut adalah apakah model struktural akan digunakan untuk uji dan pengembangan teori ataukah untuk tujuan prediksi. Untuk situasi dimana teori yang mendasari kuat dan tujuan utamanya adalah pengujian dan pengembangan model maka pendekatan dengan metode pendugaan *full information* berdasarkan kovarian (misalnya *Maximum Likelihood* atau *Generalized Least Square*) yang digunakan dalam SEM merupakan metode yang paling sesuai. Hal ini, mengindikasikan bahwa SEM menaruh perhatian utama dalam pengujian teori yang lebih menekankan pada hubungan struktural (yakni pendugaan parameter). Namun jika terjadi ketidakpastian dari pendugaan skor faktor (*factor indeterminacy*) maka akan menyebabkan menurunnya keakuratan prediksi.

Model persamaan struktural merupakan gabungan antara model ekonometrik yang ingin melihat hubungan antar variabel latent yang sering

disebut dengan model struktural dan model psikometrik yang berkembang pada ilmu psikologi dan sosiologi yang mengukur variabel latent berdasarkan indikator-indikator. Model yang terakhir ini, disadari bahwa di samping indikator sebagai pencerminan variabel laten, namun juga terjadi kesalahan pengukuran, secara keseluruhan sering disebut model pengukuran (*measurement model*).

Goodness of Fit Model diukur menggunakan R-square variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi; *Q-Square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-square > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai Q-Square ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan Q-Square dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \quad (2.1)$$

dimana R_1^2 , R_2^2 ... R_p^2 adalah R-square variabel endogen dalam model persamaan. Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran Q^2 ini setara dengan koefisien determinasi total R_m^2 pada analisis jalur (*path analysis*). Sedangkan untuk melihat validitas instrumen dapat ditelusuri dari: *convergent validity* didasarkan pada nilai *loading* 0.50 sampai 0.60 dianggap cukup, untuk jumlah indikator dari variabel laten berkisar antara 3 sampai 10, *discriminant validity* direkomendasikan nilai AVE lebih besar dari 0.50,

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum_i \text{var}(\varepsilon_i)} \quad (2.2)$$

serta *composite reliability*; merupakan nilai batas yang diterima untuk tingkat reliabilitas komposit (ρ_c) adalah ≥ 0.7 , walaupun bukan merupakan standar absolut.

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i \text{var}(\varepsilon_i)} \quad (2.3)$$

2.12.1. Ukuran Sampel

Dasar yang digunakan untuk pengujian hipotesis pada PLS adalah *Resampling* dengan *Bootstrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. Ukuran sampel dalam PLS dengan perkiraan sebagai berikut (Ghozali : 2008) :

1. Sepuluh kali jumlah indikator formatif (mengabaikan indikator refleksif)
2. Sepuluh kali jumlah jalur struktural (*structural paths*) pada *inner model*
3. *Sample size* kecil 30 – 50 atau sampel besar lebih dari 200.

2.12.2. Variabel Laten

Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diukur langsung, tetapi melalui suatu dimensi atau indikator dari masing-masing variabel. Dalam penelitian bidang sosial, seringkali seorang peneliti menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner (*questionnaire*). Kuesioner digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden. Pada banyak kasus bidang sosial, kuesioner digunakan untuk mengukur suatu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Variabel semacam itu biasa disebut sebagai variabel laten.

Beberapa contoh variabel laten adalah kepuasan konsumen, motivasi, kinerja dan lain sebagainya. Untuk dapat mengukur variabel yang tidak dapat diukur secara langsung tersebut, kita perlu menggunakan suatu variabel indikator. Biasanya, variabel indikator berbentuk item-item pertanyaan. Dengan

menggunakan informasi yang diperoleh dari variabel indikator, kita dapat membentuk sebuah variabel laten. Apabila variabel laten belum dibentuk atau ditetapkan dari variabel indikator, kita tidak dapat melanjutkan pekerjaan kita pada tahap analisis data.

2.13. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya sangat penting sebagai dasar pikiran dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu :

a. Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Penerapan Pola Kepemimpinan Demokrasi Pancasila Dengan Kinerja Organisasi Pada Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Koperasi Pengusaha Kesil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu. (Raniasa Putra, Kgs. M. Sobri, Andy Alfatih)

Hubungan atau korelasi anatar Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kinerja Organisasi sangat kuat. Ini menunjukkan semakin baiknya kualitas sumber daya manusia maka semakin baik pula kinerja organisasi.

b. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Laboratorium Biologi UNDIP. (Sunaryah)

Secara simultan bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

c. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang. (Maya Cynthia Rebecca).

Berdasarkan hasil analisis data statistik, Kompetensi SDM berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang.

d. Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal. (Charis Christiani)

Pengaruh Kinerja Aparat terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gemuh Kab Kendal berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Gemuh Kab Kendal.

e. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Kediri. (Agus Ali Suharto).

Dari pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis, analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama diterima, bahwa kinerja pegawai Inspektorat Kabupaten Kediri dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia.
2. Kualitas sumber daya manusia berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Inspektorat Kabupaten Kediri.

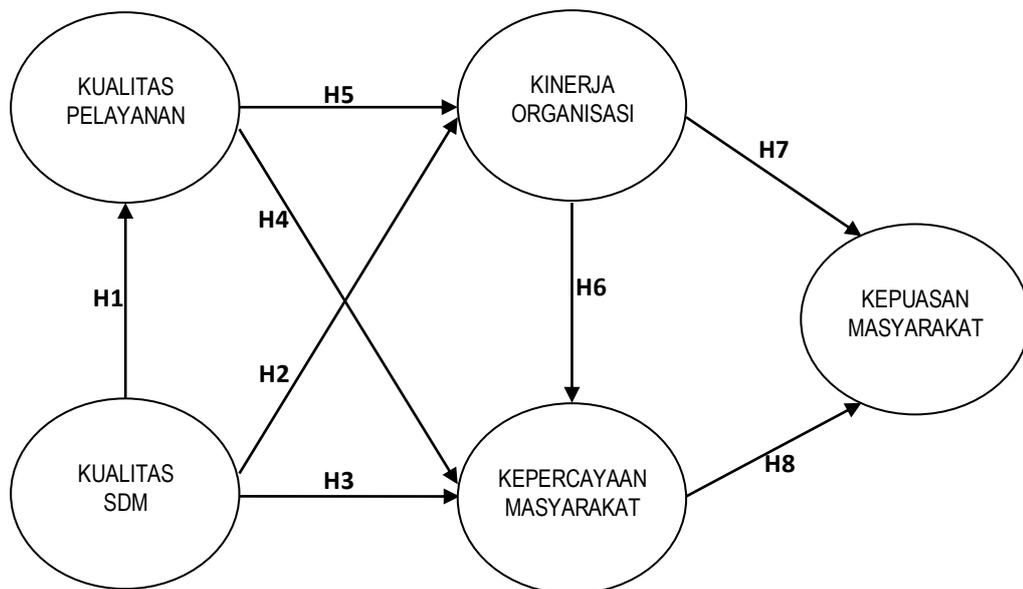
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan suatu tahapan atau rangkaian proses yang saling terkait secara sistematis, sehingga diperlukan urutan langkah-langkah penelitian yang tersusun dengan baik. Dalam setiap langkah penelitian, dipakai berbagai macam teori dan hasil yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan sebagai bahan pijakan atau acuan.

3.1. Kerangka Penelitian

Berdasarkan pada kajian teori yang ada dan hasil-hasil penelitian sebelumnya diajukan model hubungan antar Konstruk seperti di bawah ini.



Gambar 3.1. Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

- a. H1 : Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan?

- b. H2 : Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?
- c. H3 : Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- d. H4 : Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- e. H5 : Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?
- f. H6 : Apakah Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- g. H7 : Apakah Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat?
- h. H8 : Apakah Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat?

Penentuan untuk variabel dependen dan independen dalam model penelitian ini, terbagi dalam beberapa tahap (terlihat pada tabel 2.2). Selanjutnya akan ditunjukkan seperti berikut ini:

Tabel 3.1. Penentuan Variabel Dependen Dan Independen

VARIEBEL INDEPENDEN	VARIABEL DEPENDEN
Kualitas SDM	Kualitas Pelayanan
Kualitas SDM	Kinerja Organisasi
Kualitas SDM	Kepercayaan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Kepercayaan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Kinerja Organisasi
Kinerja Organisasi	Kepercayaan Masyarakat
Kinerja Organisasi	Kepuasan Masyarakat
Kepercayaan Masyarakat	Kepuasan Masyarakat

3.2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variable yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 1997:74). Definisi variabel dalam penelitian ini adalah indeks kepuasan pelanggan dengan pendekatan Metode *Partial Least Square* (PLS).

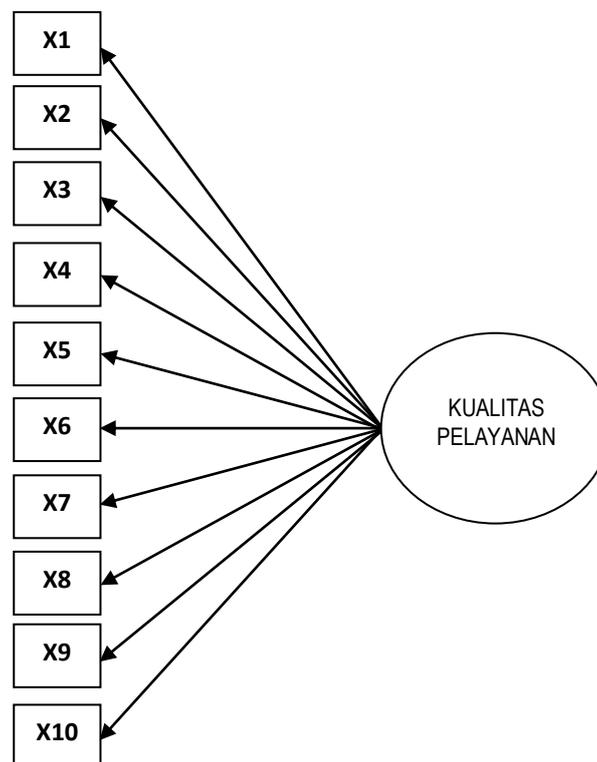
3.2.1. Kualitas Pelayanan

Konstruk Kualitas Pelayanan diukur dengan hasil penelitian Parasuraman *et al* (1988) dengan lima dimensi yaitu: (1) *reliability* (keandalan), (2) *responsiveness* (daya tanggap), (3) *assurance* (jaminan) (4) *emphaty* (empati) (5) *tangibles* (bukti fisik). Kualitas Pelayanan menurut Henrica Kuswandari (2005 : 13) diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

- a. Fasilitas fisik (sarana parkir, ruang tunggu, meja penerimaan, warung informasi, loket pembayaran dan loket pengambilan hasil pelayanan (X1)
- b. Terdapat peralatan dan teknologi modern seperti komputer (X2)

- c. Aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat berpakaian dan berpenampilan rapi (X3)
- d. Pelayanan tidak berbelit – belit atau mudah (X4)
- e. Aparat bersedia membantu masyarakat sebagai pengguna layanan (X5)
- f. Biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan(X6)
- g. Aparat dalam menjanjikan penyelesaian pelayanan tepat waktu (X7)
- h. Kenyamanan dan kebersihan terjaga dan terjamin (X8)
- i. Keramahan, kesabaran dan kesopanan aparat dalam memberikan pelayanan(X9)
- j. Aparat menciptakan suasana hubungan yang bersahabat dengan masyarakat sebagai pengguna layanan (X10)

Model dimensi Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2. Model Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan diukur dengan Instrumen yang terdiri dari 10 item pernyataan dengan skala likert 1-5 dengan 1 (Tidak Setuju) dan 5 (Sangat Setuju), yaitu:

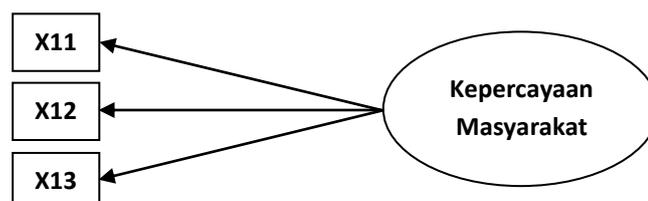
- a. Terdapat fasilitas fisik yang baik,
- b. Terdapat peralatan dan teknologi modern seperti computer,
- c. Aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat berpakaian rapi,
- d. Pelayanan yang diberikan tidak berbelit – belit atau mudah,
- e. Aparat bersedia membantu masyarakat sebagai pengguna layanan,
- f. Biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan,
- g. Aparat dalam menjanjikan penyelesaian pelayanan tepat waktu,
- h. Kenyamanan dan kebersihan terjaga dan terjamin,
- i. Keramahan, kesabaran dan kesopanan aparat dalam memberikan pelayanan,
- j. Aparat menciptakan suasana hubungan yang bersahabat dengan masyarakat.

3.2.2. Kepercayaan Masyarakat

Konstruk Kepercayaan masyarakat diukur dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Yulianto dan Waluyo (2004 : 359). Kepercayaan masyarakat yang di ukur dengan indikator berupa :

- a. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan petugas(X11).
- b. Kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kantor(X12).
- c. Kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (X13).

Model dimensi kepercayaan masyarakat tersebut dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3.3. Model Variabel Kepercayaan Masyarakat

Instrumen Kepercayaan masyarakat terdiri dari 3 item pernyataan dengan skala likert 1-5 dengan 1 (Tidak Setuju) dan 5 (Sangat Setuju), yaitu.

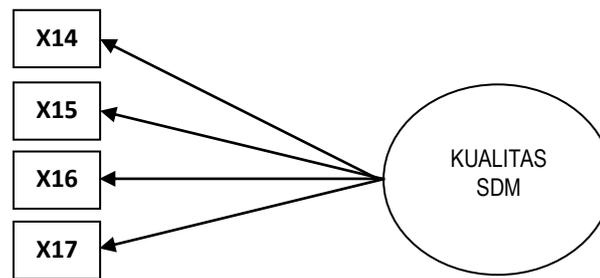
- a. Anda percaya bahwa Pelayanan yang diberikan petugas sesuai prosedur yang berlaku,
- b. Anda percaya fasilitas dan peralatan kantor dapat menunjang proses pelayanan dokumen,
- c. Anda percaya Kantor Dspenduk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi.

3.2.3. Kualitas Sumber Daya Manusia

Konstruk Kualitas Sumber Daya Manusia, menurut Arsyiati, Darwanis, Muslim A. Djalil (2008 : 33) disebutkan bahwa nilai-nilai yang dibutuhkan dalam diri setiap pegawai meliputi:

- a. Aparat mempunyai kemampuan yang andal atau profesional (X14)
- b. Aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap (X15)
- c. Aparat tanggap terhadap kepentingan atau keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan (X16)
- d. Aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan (X17).

Model dimensi Sumber Daya Manusia tersebut dapat dilihat pada gambar 3.4.



Gambar 3.4. Model Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia

Instrumen Kualitas Sumber Daya Manusia terdiri dari 4 item pernyataan dengan skala likert 1-5 dengan 1 (Tidak Setuju) dan 5 (Sangat Setuju), yaitu:

- a. Aparat mempunyai kemampuan yang andal atau profesional,
- b. Aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap,
- c. Aparat tanggap terhadap kepentingan atau keperluan masyarakat,
- d. Aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan.

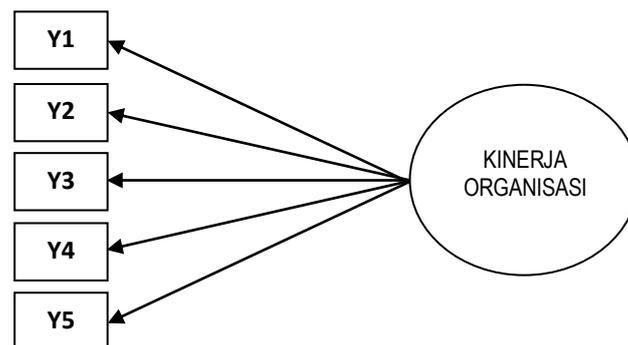
3.2.4. Kinerja Organisasi

Konstruk kinerja menurut Dwiyanto (2002:48) mengemukakan ada beberapa indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Kinerja organisasi diukur dengan menggunakan indikator yang sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik yang diberikan sudah efisien dan efektif (Y1).
- b. Masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima (Y2)
- c. Pemerintah mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuannya (Y3)

- d. Apakah kegiatan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang benar sesuai dengan kebijakan pemerintah (Y4)
- e. Kebijakan pemerintah mengedepankan kepentingan masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku (Y5)

Model dimensi kinerja pemerintah tersebut dapat dilihat pada gambar 3.5.



Gambar 3.5. Model Variabel Kinerja Organisasi

Instrumen Kinerja Pemerintah terdiri dari 5 item pernyataan dengan skala likert 1-5 dengan 1 (Tidak Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) , yaitu:

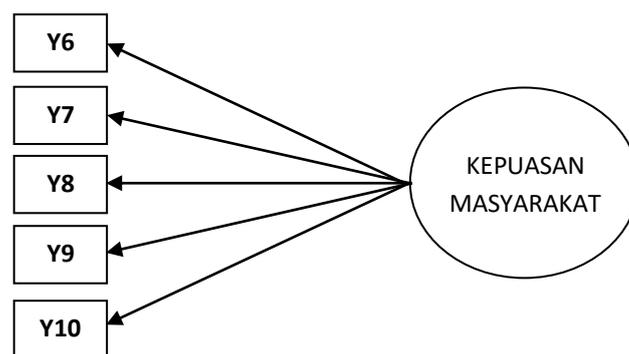
- a. Pelayanan aparat yang diberikan sudah efisien dan efektif,
- b. Masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima,
- c. Pemerintah mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuannya,
- d. Kegiatan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang benar sesuai dengan kebijakan pemerintah,
- e. Kebijakan pemerintah mengedapankan kepentingan masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku.

3.2.5. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya, (Lupiyoadi : 2008). Pada kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat diukur menggunakan indikator :

1. Kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai (Y6)
2. Kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan (Y7)
3. Kemudahan yang diberikan oleh pemerintah untuk mendapatkan dokumen dan layanan yang ditawarkan (Y8)
4. Baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Y9)
5. Baik tidaknya kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melayani masyarakat (Y10)

Model dimensi tersebut dapat dilihat pada gambar 3.6.



Gambar 3.6. Model Variabel Kepuasan Masyarakat

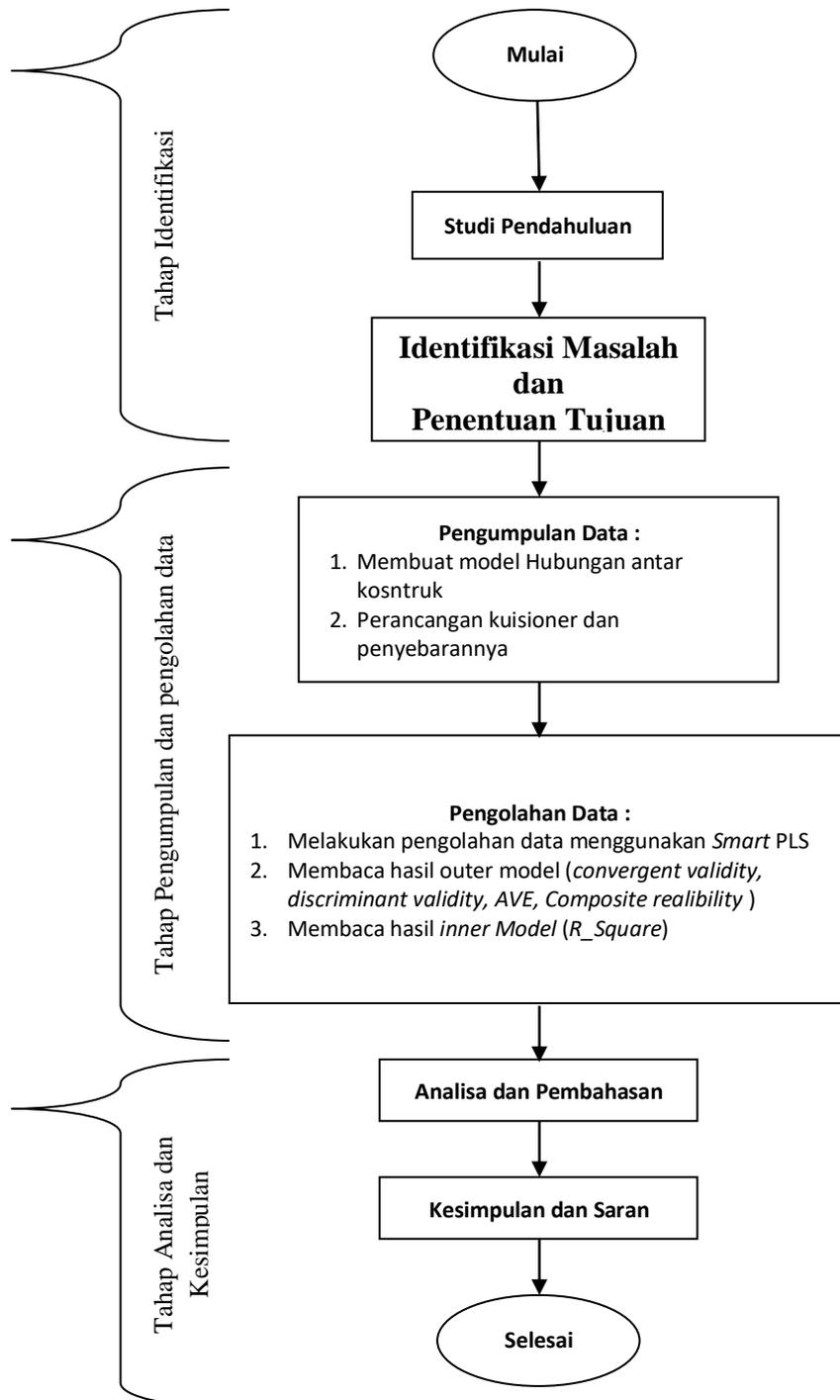
Menurut Dutka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas Instrumen terdiri dari 5 item

pernyataan dengan skala likert 1-5 dengan 1 (Tidak Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) , yaitu :

- a. Anda puas dengan pegawai selalu menunjukkan kesopanan, perhatian dan keramahan,
- b. Anda puas dengan pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik,
- c. Anda puas dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh pegawai untuk mendapatkan dokumen,
- d. Anda puas dengan reputasi Dispenduk yang baik,
- e. Anda puas dengan dispenduk mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

3.3. Diagram Alir Penelitian

Secara ringkas dari penjelasan diatas maka dapat disederhanakan dalam diagram alir untuk penelitian ini adalah pada tabel 3.2.



Gambar 3.7. Diagram Alir Penelitian

3.4. Jenis Dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber langsung dari responden, yang digali melalui kuesioner seperti data identitas responden, persepsi responden mengenai Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang merupakan sumber data penelitian secara tidak langsung, melalui perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang di publikasikan dan yang tidak di publikasikan. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi: Gambaran singkat, Visi- Misi, Struktur Organisasi dan Laporan-laporan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire.

3.5. Populasi Dan Sampling

3.5.1. Populasi

Menurut Margono (2004: 118), pengertian populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia. Menurut Kerlinger (Furchan, 2004: 193) pengertian populasi adalah semua anggota kelompok orang, kejadian atau objek yang telah dirumuskan dengan jelas.

Dari pengertian diatas penulis menarik suatu kesimpulan bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari sampel. Pada penelitian ini yang menjadi populasinya adalah masyarakat yang sudah pernah mengurus dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire selama satu bulan sebanyak 550 orang.

3.5.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan sampling adalah suatu proses memilih sebagian dari unsur populasi yang jumlahnya mencukupi secara statistik sehingga dengan mempelajari sampel serta memahai karakteristik-karakteristiknya (ciri-cirinya) akan diketahui informasi tentang keadaan populasi.

Teknik Sampling adalah suatu cara untuk menentukan banyaknya sampel dan pemilihan calon anggota sampel, sehingga setiap sampel yang terpilih dalam penelitian dapat mewakili populasinya (*representatif*) baik dari aspek jumlah maupun dari aspek karakteristik yang dimiliki populasi.

3.5.3. Menentukan Ukuran Sampel

Dalam melakukan penentuan jumlah sampel penelitian dilakukan dengan beberapa metode antara lain yaitu :

Rumus Slovin

Rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel minimal (n) jika diketahui ukuran populasi (N) pada taraf signifikansi α adalah:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan :

n = jumlah minimal sampel

N = jumlah populasi

e = % kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat dimaklumi.

Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% untuk populasi 550 masyarakat nabire yang sudah mengurus dokumen kependudukan.

Didapat dengan rumus (3.1):

$$n = \frac{550}{1 + 550 \times 0.0025} = 231,5 \text{ Responden}$$

atau dibulatkan **232** Responden

jumlah 232 Responden diperoleh dari rumus 3.1, yaitu rumus Slovin.

3.5.4. Simple Random Sampling

Simple random sampling adalah suatu tipe sampling probabilitas, di mana peneliti dalam memilih sampel dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel. Dengan teknik semacam itu maka terpilihnya individu menjadi anggota sampel benar-benar atas dasar faktor kesempatan (chance), dalam arti memiliki kesempatan yang sama, bukan karena adanya pertimbangan subjektif dari peneliti. Teknik ini merupakan teknik yang paling objektif, dibandingkan dengan teknik-teknik sampling yang lain. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling secara random menggunakan cara undian yaitu:

1. Peneliti mendaftarkan semua anggota populasi;
2. Setelah selesai didaftarkan, kemudian masing-masing anggota populasi diberi nomor, masing-masing dalam satu kertas kecil-kecil;

3. Kertas-kertas kecil yang masing-masing telah diberi nomor tersebut kemudian digulung atau dilinting;
4. Gulungan atau lintingan kertas yang telah berisi nomor-nomor tersebut, kemudian dimasukkan ke dalam suatu tempat kaleng yang dapat digunakan untuk mengaduk sehingga tempatnya tersusun secara acak (sembarang);
5. Setelah proses pengadukan dianggap sudah merata, kemudian peneliti atau orang lain yang diawasi peneliti, mengambil lintingan kertas satu per satu sampai diperoleh sejumlah sampel yang diperlukan.

Cara undian ini sangat sederhana dan mudah digunakan, cocok digunakan untuk jumlah sampel yang kecil, namun untuk digunakan terhadap jumlah populasi yang besar, akan menjadi tidak efisien.

(<http://henykartika.wordpress.com/2008/01/27/simple-random-sampling/>)

3.6. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Angket

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode angket tertutup. Untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari konstruk-konstruk yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini. Skala data jawaban responden atas pertanyaan penelitian dengan menggunakan *Agree-Disagree Scale* yang menghasilkan jawaban tidak setuju – jawaban sangat setuju dalam rentang nilai 1 s/d 5 (Ferdinand, 2006). Pertanyaan dalam angket tertutup dibuat dengan menggunakan skala *likert* dalam interval 1-5. Untuk kategori pertanyaan dengan jawaban tidak setuju dengan nilai 1 (satu) sampai dengan sangat setuju dengan nilai 5 (lima).

Penggunaan skala 1 – 5 ini dipilih dengan pertimbangan untuk menghindari jawaban responden yang cenderung memilih jawaban di tengah sehingga akan menghasilkan respon yang mengumpul di tengah (*grey area*). Teknik distribusi angket dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan masyarakat yang sudah pernah melakukan atau mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire. sekaligus melakukan wawancara singkat tentang data - data yang mungkin mendukung dan memperkuat proses pengambilan data dalam penelitian.

b. Metode Wawancara

Selain metode angket juga digunakan metode wawancara untuk mendukung akurasi dan kelengkapan kuesioner yang tersebar. Wawancara juga digunakan untuk memperluas cakrawala peneliti tentang data-data lain yang tidak terformulasi dalam kuesioner, namun akan memiliki implikasi pengembangan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire sehingga layak untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Selain itu, wawancara juga digunakan untuk melengkapi data yang terkumpul melalui kuesioner.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis data deskriptif untuk mengetahui latar belakang dari 232 responden. Uji respon dari masing-masing indikator dari tiap konsep yang ada dengan melihat data mean, standar deviasi, TTB (*Top to Box*) dan BTB (*Bottom to Box*), serta uji kualitas data (Uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17.

3.8. Metode Pengolahan Data

Dilakukan dengan cara melakukan proses entri data kedalam *Smart PLS*, data pada kuisisioner yang telah diisi oleh responden dijadikan satu sebagai tabulasi data yang sudah terprogram dalam *Smart PLS*. sehingga pada proses selanjutnya dapat diketahui beberapa *Loading Factor* dari *Indikator* Variabel laten yang berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat oleh peneliti. Adapun tahapan dalam pengolahan data menggunakan *Partial Least Square*, yaitu :

1. Melakukan pengolahan data dengan *Smart PLS*
2. Membaca hasil *outer model* (*convergent validity*, *discriminant validity*, *AVE*, *Composite reliability*)
3. Membaca hasil *Inner Model* (*R_Square*)

3.9. Metode Analisa

Dalam tahap ini hasil dari pengolahan data akan dianalisa dengan melihat hasil pada.

a. Uji validitas

Digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur.

b. *Uji realibilitas*

Dilakukan untuk menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian keprilakuan mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah.

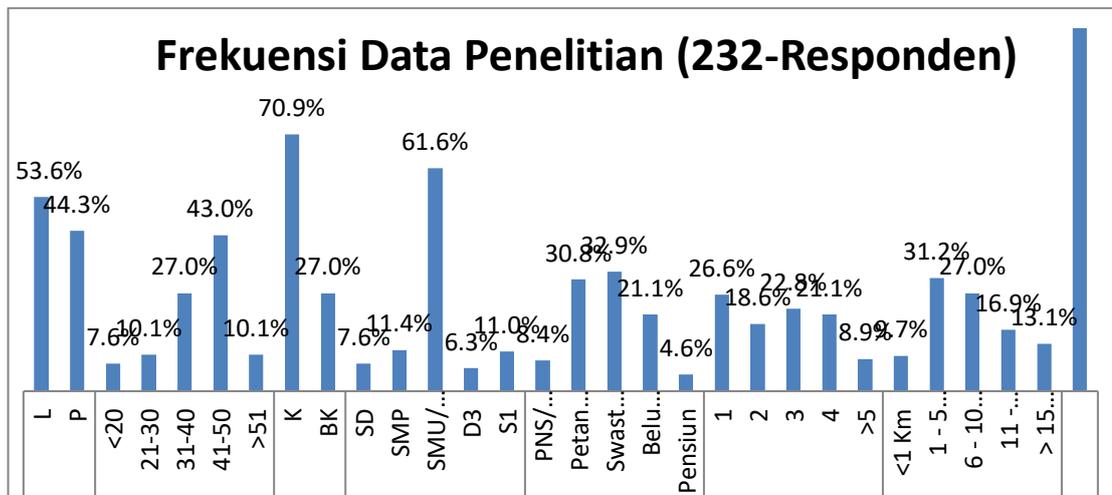
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil dari penelitian yang diambil dengan mengikuti langkah-langkah pada bab sebelumnya, sehingga diharapkan hasil penelitian dan pembahasannya lebih terarah dan tidak menyimpang dari tahapan maupun tujuan dari penelitian tersebut.

4.1 Data Primer

Penelitian ini dilakukan pengambilan data sebanyak 232 responden menurut rumus *slovin* dan buku *Smart PLS*. Responden ini diambil dari jumlah masyarakat yang sudah pernah mengurus dokumen kependudukan.

Masing-masing responden diwajibkan mengisi pernyataan yang sudah direduksi menjadi 27 pernyataan yang telah tersedia dalam kuisisioner yang disediakan oleh peneliti. Data responden yang digunakan berdasarkan metode pengambilan sampel *random sampling* di Kabupaten Nabire. Didapatkan data dengan pembagian kelompok seperti pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Frekuensi Data Penelitian

4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk tujuan lain, bukan menyelesaikan masalah dalam penelitian ini (Maholtra, 1996). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire dengan tujuan agar dapat memperoleh informasi tentang gambaran umum tentang Instansi Pemerintah tersebut.

4.2.1 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nabire Nomor 41 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire terdiri dari :

a. Kepala Dinas

b. Sekretariat, terdiri dari :

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Sub Bagian Program dan Pelaporan
3. Sub Bagian Keuangan

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk , terdiri dari

1. Seksi Identitas Penduduk,
2. Seksi Pindah Datang
3. Seksi Penduduk Rentan

d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:

1. Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian.
2. Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian.
3. Seksi Pencatatan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak serta Perubahan Kewarganegaraan.

e. Bidang Pengolahan Informasi Kependudukan terdiri dari:

1. Seksi Sistem dan Teknologi Informasi.
2. Seksi Pengolahan Pendayagunaan Data.
3. Seksi Pelayanan Informasi Kependudukan.

f. Bidang Penyuluhan dan Pengolahan Dokumen Kependudukan terdiri dari :

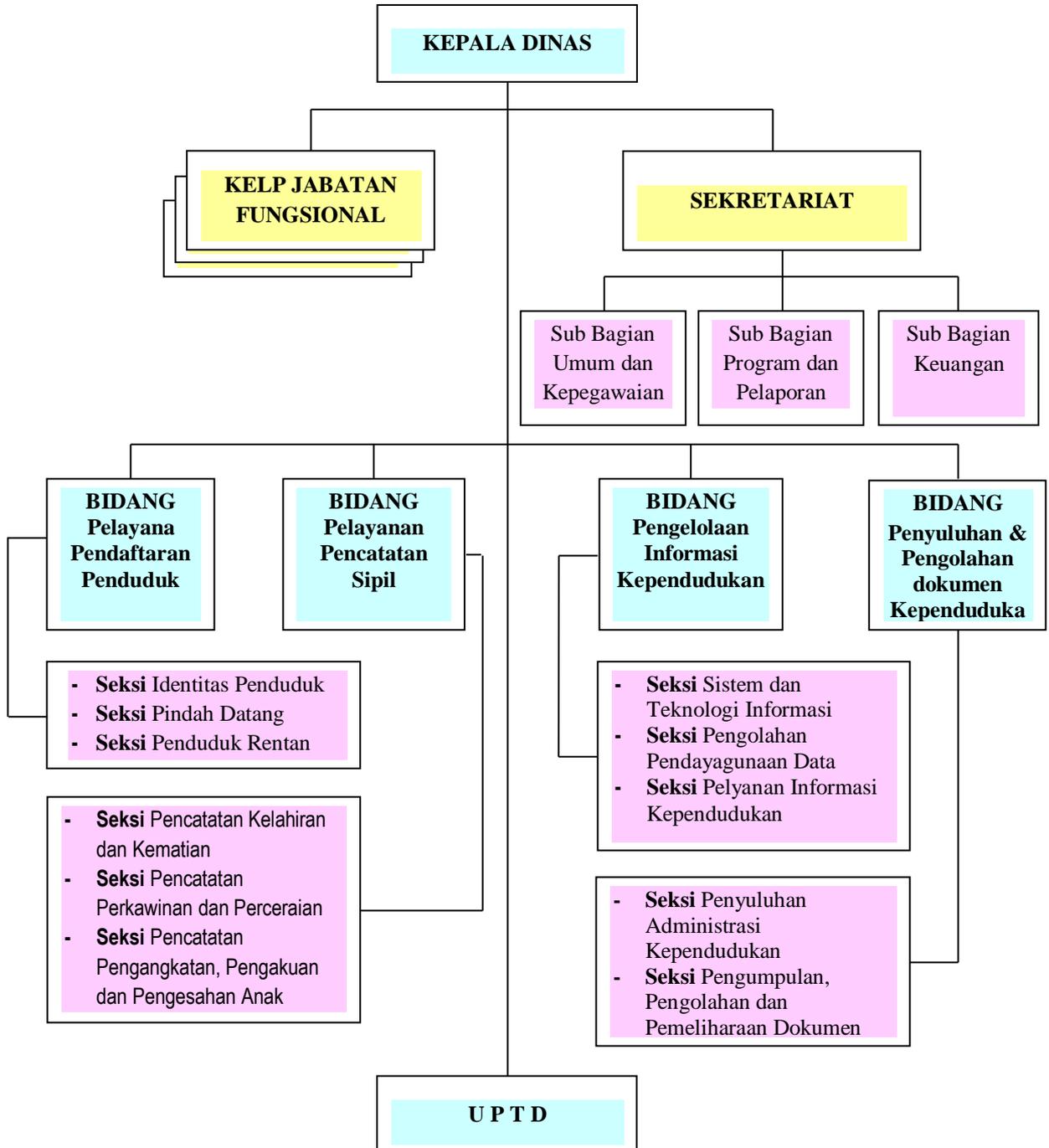
1. Seksi Penyuluhan Administrasi Kependudukan
2. Seksi Pengumpulan, Pengolahan dan Pemeliharaan Dokumen.
3. Seksi Pelayanan Dokumen.

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas.

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dapat dilihat pada bagan berikut ini :

BAGAN SOT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(PERDA KAB. NABIRE NO. 41 TAHUN 2009)



Gambar 4.2 Bagan Strukur Organisasi

4.2.2 Visi dan Misi

Visi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire
“Terwujudnya Administrasi Kependudukan yang tertib, cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Nabire”

Misi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan ;
- b. Meningkatnya kepastian hukum terhadap hak setiap warga masyarakat dalam status kependudukan ;
- c. Meningkatnya target dan cakupan pelayanan administrasi kependudukan ;
- d. Memberdayakan dan menggerakkan kesadaran dan kewajiban masyarakat sebagai warga Negara yang baik ;
- e. Menyediakan informasi dan data kependudukan yang dapat dipertanggungjawabkan.

4.2.3 Susunan Kepegawaian Dan Perlengkapan

1. Susunan Kepegawaian.

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas rutin dan pelayanan, maka Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire didukung sebanyak 33 orang pegawai dan dibantu oleh 14 orang tenaga honorer, adapun jumlah PNS yang dilihat dari tingkat pendidikan, golongan/pangkat dan jenis kelamin dapat dilihat pada daftar berikut :

2. Daftar jumlah pegawai berdasarkan pangkat/golongan, Tingkat pendidikan dan jenis kelamin

Tabel 4.1 Daftar Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/ Golongan

PANGKAT/GOLONGAN	TINGKAT PENDIDIKAN DAN JENIS KELAMIN														
	SD		SLTP		SLTA		D3		S1		S2		Jumlah		
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
Pembina Tk.I (IV/b)										1		1		2	
Pembina (IV/a)										1		1		2	
Penata Tk I (III/d)								1	1	1				1	2
Penata (III/c)					1				3	4				4	4
Penata Muda Tk I (III/b)					3									3	
Penata Muda (III/a)					1	3			1	2				2	5
Pengatur Tk I (II/d)					2					1				2	1
Pengatur (II/c)															
Pengatur Muda Tk I (II/b)					3	1								3	1
Pengatur Muda (II/a)						1									1
JUMLAH													19	14	

Dari jumlah pegawai yang ada, yang menduduki Jabatan Eselon II/a sebanyak 1 Orang, Eselon III/a sebanyak 1 orang, Eselon III/b sebanyak 4 orang dan Eselon IV/a sebanyak 11 orang, dimana semua jenjang jabatan tersebut telah terisi semua, atau lebih jelasnya dapat dilihat pada daftar sebagai berikut :

3. Daftar Nama Jabatan Dan Eselonisasi Pada Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil

Tabel 4.2 Daftar Nama Jabatan dan Eselon

NO	JABATAN	ESELON	KETERANGAN	
			TERISI	KOSONG
1	Kepala Dinas	II/b	√	-
2	Kepala Bagian Tata Usaha	III/a	√	-
3	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan	III/b	√	-
4	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	III/b	√	-
5	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	III/b	√	-
6	Kepala Bidang Penyuluhan dan Perkembangan Kependudukan	III/b	√	-
7	Kepala Sub Bagian Umum dan Program	IV/a	√	-
8	Kepala Sub Bagian Kepegawaian	IV/a		
9	Kepala Sub Bagian Keuangan	IV/a	√	-
10	Kepala Seksi Sistem Tehnologi Informasi dan Pelayanan Informasi Kependudukan	IV/a	√	-
11	Kepala Seksi Pengolahan dan Pendayagunaan Data	IV/a	√	-
12	Kepala Seksi Identitas Penduduk, Penduduk Rentan, Penduduk Miskin	IV/a	√	-
13	Kepala Seksi Pendataan dan Mutasi Penduduk	IV/a	√	-
14	Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran, kematian dan Pencatatan Perkawinan, Perceraian	IV/a	√	-
15	Kepala Seksi Pencatatan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak serta Perubahan Kewarganegaraan	IV/a	√	-
16	Kepala Seksi Pengendalian Kuantitas dan Analisis Kependudukan	IV/a	√	-
17	Kepala Seksi Penyuluhan Admin istrasi Kependudukan	IV/a	√	-

4. Perlengkapan.

Sebagai sarana penunjang/ fasilitas kerja dan perlengkapan pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Daftar Perlengkapan Kantor

No	Nama Barang	Jlh	Kondisi			Thn Pengadaan
			B	RR	RB	
1	2	3	4	5	6	7
1	Mobil Suzuki Fitara Grand	1	1	-	-	2007
2	Mobil Minibus KIA Travello	1	1	-	-	2007
3	Mobil Suzuki APV GC415F	1	1	-	-	2007
4	Sepeda Motor	10	10	-	-	2008
5	Meja Biro	7	5	2	-	2002
6	Meja ½ Biro	42	26	16	-	2002
7	Meja Komputer/ligna	20	20	-	-	2007
8	Kursi Lipat (Lion Star/chitosa)	27	27	-	-	1995/2001
9	Kursi Panjang (local)	1	1	-	-	1988
10	Kursi Putar ½ Biro (Figura)	19	19	-	-	2001/2007
11	Kursi Kayu (local)	24	24	-	-	2001
12	Kursi Tamu (ligna)	1	1	-	-	2002
13	Laptop	7	6	1	-	2006/2007
14	Komputer	8	8	-	-	2003-2007
15	Printer	15	15	-	-	2003-2008
16	UPS	17	17	-	-	2007/2008
17	Mesin Ketik	5	5	-	-	2003/2007
18	Mesin Stensil	1	-	-	1	2002
19	Mesin Foto copy	1	-	-	1	2002
20	Lemari Arsip	19	19	-	-	2001-2007
21	Filing cabinet	6	6	-	-	1887
22	Papan Data	1	1	-	-	1999
23	Papan Struktur	1	1	-	-	2001
24	Papan Whiteboard	3	3	-	-	2006/2007
25	Brankas	2	1	-	1	2007
26	Air Conditioner (AC)	10	10	-	-	2007
27	Horden trelalis	36	36	-	-	2007
28	Rak Televisi	1	1	-	-	2007
29	Jam Dinding	5	5	-	-	2006
30	Kulkas	1	1	-	-	2007
31	Cerek Listrik	1	1	-	-	1999
32	Vas Bunga	1	1	-	-	2006
33	Kicen set/W.minum	1	1	-	-	1995
34	Dispencer	3	3	-	-	2006/2007
35	Lambang Garuda	2	2	-	-	1999
36	Gambar Pres + Wapres	4	4	-	-	1999
37	Galon	1	1	-	-	2006

No	Nama Barang	Jlh	Kondisi			Thn Pengadaan
			B	RR	RB	
38	Teko Juice	1	1	-	-	2006
39	Gelas Penutup (set)	1	1	-	-	2006
40	Piring makan (lusin)	1	1	-	-	2006
41	Sendok makan (lusin)	1	1	-	-	2006
42	Sapu Plastik	2	2	-	-	2006
43	Cangkir Batu (lusin)	1	1	-	-	2006
44	Baki	1	1	-	-	2006
45	Taplak Meja	1	1	-	-	2006
46	Asbak Rokok	1	1	-	-	2006
47	Personal komputer	11	11	-	-	2007
48	UPS Server	2	2	-	-	2007
49	Camera Digital	6	6	-	-	2007/2008
50	Tripot	6	6	-	-	2007/2008
51	Modem	2	2	-	-	2007
52	Lan	1	1	-	-	2007
53	Scanner	1	1	-	-	2007
54	Lisensi Soft Ware	1	1	-	-	2007
55	Mesin Potong KTP	1	1	-	-	2007
56	Mesin laminating	1	1	-	-	2007
57	Genset	3	3	-	-	2007
58	Stavol	4	4	-	-	2007/2008
59	Meja Rapat	1	1	-	-	2008
60	Cash Box SG.023	1	1	-	-	2008
61	Kabel Roll 15 m	4	4	-	-	2008
62	Kain Layar Foto	2	2	-	-	2008
63	Televisi 21"	1	1	-	-	2004
64	Infocus	1	1	-	-	2007
65	handycam	1	1	-	-	2007
66	Alat studio (paket)	1	1	-	-	2007
67	Wireless	1	1	-	-	2008
68	Megaphone	1	1	-	-	2008
69	Amplifier	1	1	-	-	2008
70	Receiver	5	5	-	-	2008
77	DVD Player	1	1	-	-	2008
78	Lampu Sorot	6	6	-	-	2008

4.2.4 Tugas Pokok Dan Fungsi

a. Tugas Pokok.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tugas pokok yakni membantu Bupati untuk menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah dalam

melaksanakan kewenangan Otonomi daerah di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi dan dokumen kependudukan.

b. Fungsi.

- a. Penyusunan kebijakan teknis, rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- b. Pembinaan umum dan teknis pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Kabupaten berdasarkan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan;
- d. Penyiapan dan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan dokumen kependudukan;
- e. Pengumpulan, pengolahan, penyajian dan pendayagunaan data kependudukan;
- f. Pembinaan dan penyuluhan administrasi kependudukan;
- g. Pengelolaan urusan kesekretariatan/ketatausahaan dinas;
- h. Pembinaan terhadap UPTD, baik yang operasional maupun penunjang;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati;

4.3. Analisis Deskriptif

Analisis deskripsi dilakukan untuk mengetahui latar belakang 232 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Latar belakang dilihat dari jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan, berapa kali mengurus dokumen, dan jarak rumah dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pada Tabel 4.4. terlihat bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53.6%, dan 44.3% adalah berjenis kelamin perempuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebanyakan

masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan adalah berjenis kelamin laki-laki..

Tabel 4.4. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki - Laki	127	0.55
Perempuan	105	0.45
TOTAL	232	1.00

Dari segi usia yang banyak mengurus dokumen kependudukan kebanyakan berusia diantara 41 s/d 50 tahun, maka Tabel 4.5 menggambarkan bahwa 44% usia diantara 41 s/d 50 tahun yang banyak mengurus dokumen kependudukan.

Tabel 4.5. Usia Masyarakat

Umur	Frekuensi	Persentase
<20	18	0.08
21-30 Tahun	24	0.10
31-40 Tahun	64	0.28
41-50 Tahun	102	0.44
>51 Tahun	24	0.10
TOTAL	232	1.00

Untuk Tabel 4.6. menunjukan status perkawinan masyarakat sebagai responden dalam penelitian ini. Terlihat bahwa 72% status kawin yang banyak mengurus dokumen kependudukan. Ini menunjukkan bahwa dokumen kependudukan ini banyak diperlukan bagi masyarakat yang sudah berkeluarga.

Tabel 4.6. Status Perkawinan

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
Kawin	168	0.72
Belum Kawin	64	0,28
TOTAL	232	1.00

Untuk Tabel 4.7. menunjukkan tingkat pendidikan masyarakat sebagai responden dalam penelitian ini. Terlihat bahwa 63% lulusan pendidikan SMU/ SMK yang banyak mengurus dokumen kependudukan. Ini menunjukkan bahwa dokumen kependudukan ini banyak diperlukan bagi masyarakat yang berpendidikan SMU/ SMK.

Tabel 4.7. Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	18	0.08
SMP	27	0.12
SMA	146	0.63
D3	15	0.07
S1	26	0.11
TOTAL	232	1.00

Kebanyakan responden yang mengurus dokumen kependudukan mempunyai profesi sebagai pedagang dan swasta sebanyak 34% menunjukkan bahwa dokumen kependudukan ini banyak diurus oleh masyarakat yang berprofesi sebagai pedagang dan swasta.

Tabel 4.8. Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	20	0.08
Petani/ Nelayan	73	0.31
Swasta/ Pedagang	78	0.34
Belum Bekerja	50	0.22
Pensiun	11	0.05
TOTAL	232	1.00

Responden yang mengurus dokumen kependudukan ada yang lebih dari satu kali. Namun dalam penelitian ini terdapat responden yang mengurus dokumen sebanyak satu kali yakni 27%. Ini menunjukkan bahwa pengurusan

dokumen kependudukan bisa sekali dalam pengurusan kecuali ada perubahan data.

Tabel 4.9. Pengurusan Dokumen

Pengurusan	Frekuensi	Persentase
1 kali	63	0.27
2 kali	44	0.19
3 kali	54	0.23
4 kali	50	0.22
>5 kali	21	0.09
TOTAL	232	1.00

Kebanyakan responden yang mengurus dokumen kependudukan bertempat tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Yang bertempat tinggal dengan jarak 6 s/d 10 Km yang memiliki persentasi paling tinggi yakni 28%.

Tabel 4.10. Jarak Rumah

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
<1 Km	23	0.10
1– 5 Km	74	0.32
6 – 10 Km	64	0.28
11-15 Km	40	0.17
>15Km	31	0.13
TOTAL	232	1.00

Kualitas Sumber Daya Manusia

Data pada tabel 4.11. menggambarkan bahwa 67% responden menyatakan bahwa aparat mempunyai kemampuan yang handal atau profesional dengan memiliki nilai rata-rata sebesar 3.84 dan memiliki standar deviasi yang tinggi 1.44. ini menunjukkan responden merasakan profesionalisme seorang aparat. Untuk aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dapat dilihat hanya 53% responden yang memilih dengan rata-rata tanggapan 3.39

dengan standar deviasi yang cukup tinggi sebesar 1.47. ini jua menunjukkan responden melihat kemampuan aparat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan responden.

Responden memilih sebanyak 63% dimana aparat tanggap terhadap kepentingan atau keperluan responden dengan rata-rata tanggapan sebesar 3.63 dan standar deviasi yang sangat tinggi 1.58. ini menunjukkan responden dapat merasakan layanan aparat yang tanggap dalam memberikan informasi dalam pelayanan. Dan untuk aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan dimana tanggapan responden sebesar 72% dengan rata-rata tanggapan 3.95 dan standar deviasi 1.24. ini menunjukkan responden melihat aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.11. Respon Kualitas Sumber Daya Manusia

Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Aparat mempunyai kemampuan yang andal/profesional	3.84	1.44	0.67	0.19
Aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap	3.39	1.47	0.53	0.34
Aparat tanggap terhadap kepentingan/keperluan masyarakat	3.63	1.58	0.63	0.26
Aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan	3.95	1.24	0.72	0.19

Secara umum Kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki aparat pada Dinas Kependudukan Kabupaten Nabire telah dilaksanakan dengan baik oleh aparat terhadap masyarakat yang dilayani. Ini dapat dilihat bahwa Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (*non material/non financial*) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi

potensi nyata (*rirel*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi, Sedarmayanti (2007 : 287).

Kualitas Pelayanan

Untuk kualitas Pelayanan, hanya 22% responden memilih terdapat fasilitas fisik yang memadai dengan rata-rata tanggapan 2.47 dan standar deviasi 1.39. ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak terlalu penting bagi responden. Beda halnya responden memilih terdapat peralatan dan teknologi modern seperti komputer sebesar 74% dengan rata-rata tanggapan sebesar 4.01 dan standar deviasi 1.22. ini menunjukkan bahwan dengan adanya peralatan komputer maka segala proses pelayanan akan berjalan dengan baik. 71% responden memilih aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat berpakaian rapi dengan rata-rata tanggapan 3.92 dan standar deviasi 1.13, ini menunjukkan responden merasakan perlu adanya kerapian dalam berpakaian selayaknya.

Didalam penelitian ini responden yang paling banyak memberi tanggapan sebesar 88% pada keramahan, kesabaran dan kesopanan aparat dalam memberikan pelayanan dengan rata-rata tanggapan sebesar 4.34 dan standar deviasi 0.98. ini menunjukkan bahwa responden menilai sangat baik untuk pelayanan yang diberikan oleh aparat untuk keramahan, kesabaran dan kesopanan.

Tabel 4.12. Respon Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat

Indikator Kualitas Layanan	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Terdapat fasilitas fisik yang baik	2.47	1.39	0.22	0.59
Terdapat peralatan dan teknologi modern seperti komputer	4.01	1.22	0.74	0.18
Aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat berpakaian rapi	3.92	1.13	0.71	0.16
Pelayanan yang diberikan tidak berbelit - belit/ mudah	3.89	1.38	0.67	0.17
Aparat bersedia membantu masyarakat sebagai pengguna layanan	3.34	1.48	0.51	0.34
Biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan	3.66	1.57	0.65	0.25
Aparat dalam menjanjikan penyelesaian pelayanan tepat waktu	4.01	1.22	0.74	0.18
Kenyamanan dan kebersihan terjaga dan terjamin	4.05	1.18	0.81	0.13
Keramahan, kesabaran dan kesopanan aparat dalam memberikan pelayanan	4.34	0.97	0.88	0.09
Aparat menciptakan suasana hubungan yang bersahabat dengan masyarakat	2.30	1.27	0.18	0.63

Kepercayaan Masyarakat

Untuk Indikator kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas dan peralatan kantor dapat menunjang proses pelayanan dokumen dengan tanggapan responden paling tinggi sebesar 72% dengan rata-rata tanggapan 2.95 dan standar deviasi 1.24. ini menunjukkan fasilitas dan peralatan kantor sudah memadai didukung dengan 68% responden percaya kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misinya dengan rata-rata tanggapan 3.86 dan standar deviasi 1.15. Namun berbeda untuk pelayanan yang diberikan petugas sesuai prosedur yang berlaku yang hanya 22% dengan rata-rata tanggapan 2.46 dan standar deviasi 0.22 ini menunjukkan masyarakat belum terlalu percaya

dengan pelayanan yang diterima responden karena masih banyak proses pelayanan tidak sesuai prosedur.

Tabel 4.13. Respon Kepercayaan Masyarakat

Indikator Kepercayaan Masyarakat	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Anda percaya bahwa Pelayanan yang diberikan petugas sesuai prosedur yang berlaku	2.46	1.41	0.22	0.61
Anda percaya fasilitas dan peralatan kantor dapat menunjang proses pelayanan dokumen	3.95	1.24	0.72	0.19
Anda percaya Kantor Dispenduk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi	3.86	1.15	0.68	0.17

Kepercayaan terhadap fasilitas, peralatan kantor memiliki pengaruh yang sangat kuat didukung dengan pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi akan berdampak sangat baik untuk meningkatkan kepercayaan. Berbeda dengan pelayanan yang seakan-akan berjalan sesuai prosedur yang tidak terlalu membuat masyarakat percaya akan hal itu.

Kinerja Organisasi

Untuk Kinerja Organisasi dalam penelitian ini responden memberikan respon bahwa pelayanan aparat yang diberikan sudah efisien dan efektif sebesar 80% dengan rata-rata tanggapan 4.05 dan standar deviasi 1.18. untuk Masyarakat sudah puas dengan kualitas layanan yang diterima sebesar 88% dengan rata-rata tanggapan 4.33 dan standar deviasi 0.97. Dan untuk pemerintah mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan visi, misinya dan tujuannya sebesar 45% dengan rata-rata tanggapan 3.12 dan standar deviasi 1.54.

Pemerintah mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuannya sebesar 45% dengan rata deviasi 1.54. untuk kegiatan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang benar sesuai dengan kebijakan pemerintah sebesar 72% dengan rata-rata tanggapan 3.95 dan standar deviasi 1.24. dan untuk kebijakan pemerintah mengedepankan kepentingan masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku sebesar 80% dengan rata-rata 4.05 dan standar deviasi 1.18. ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Organisasi dengan memperhatikan Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan meningkatkan kinerja organisasi tersebut

Tabel 4.14. Respon Kinerja Organisasi

Indikator Kinerja Organisasi	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Pelayanan aparat yang diberikan sudah efisien dan efektif	4.05	1.18	0.80	0.14
Masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima	4.33	0.97	0.88	0.09
Pemerintah mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuannya	3.12	1.54	0.45	0.44
Kegiatan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang benar sesuai dengan kebijakan pemerintah	3.95	1.24	0.72	0.19
Kebijakan pemerintah mengedepankan kepentingan masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku	4.05	1.18	0.80	0.14

Kepuasan Masyarakat

Masyarakat merasa puas dengan pegawai selalu menunjukkan kesopanan, perhatian dan keramahan yang mempunyai tanggapan responden yang paling tinggi sebesar 88% dengan rata-rata tanggapan 4.33 dan standar deviasi 0.97,

dibanding dengan reputasi pelayanan yang diberikan sebesar 72% dengan rata-rata tanggapan sebesar 3.95 dan standar deviasi 1.24. ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan merasa puas jika aparat dalam memberikan layanan selalu menunjukkan kesopanan, perhatian dan keramahan dalam menjawab setiap kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen.

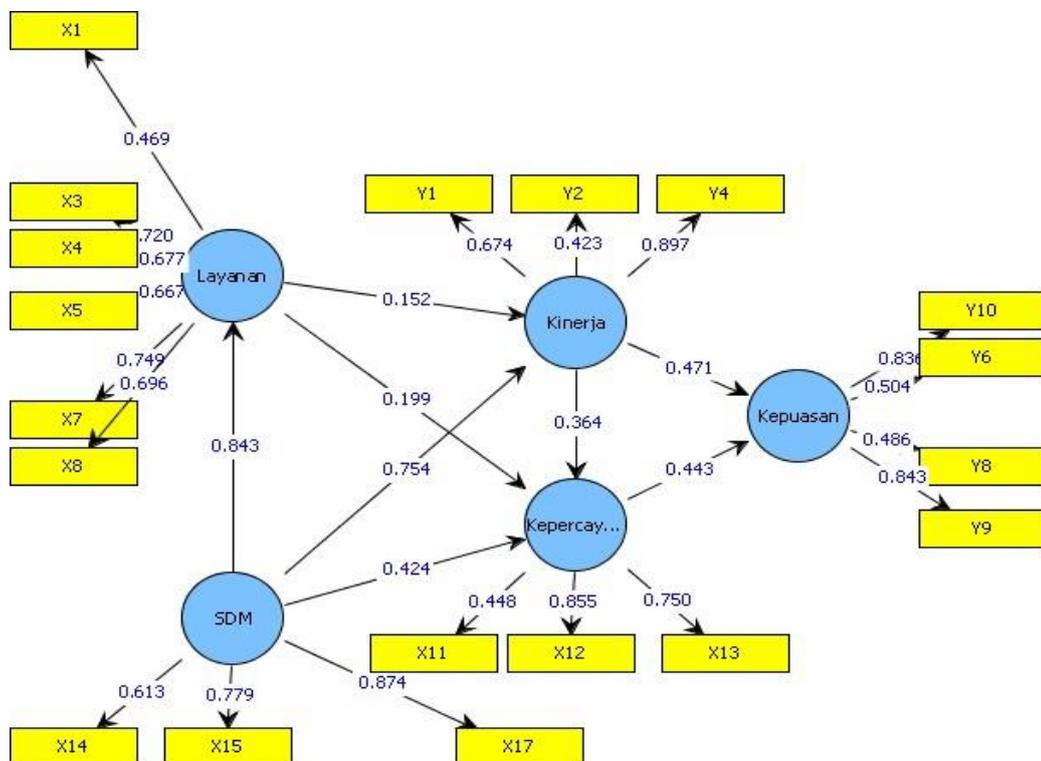
Tabel 4.15. Respon Kepuasan Masyarakat

Indikator Kepuasan Masyarakat	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Anda puas dengan pegawai selalu menunjukkan kesopanan, perhatian dan keramahan	4.33	0.97	0.88	0.09
Anda puas dengan pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik	2.72	1.46	0.31	0.53
Anda puas dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh pegawai untuk mendapatkan dokumen	2.46	1.41	0.22	0.61
Anda puas dengan reputasi Dispenduk yang baik.	3.95	1.24	0.72	0.19
Anda puas dengan dispenduk mampu memberikan pelayanan yang terbaik	3.39	1.47	0.53	0.34

4.4. Pengolahan Data Penelitian Dengan *SmartPLS*

4.4.1 Model Penelitian

Data pada kuisioner yang telah diisi oleh responden dijadikan satu sebagai tabulasi data yang sudah terprogram dalam *SmartPLS*. sehingga pada proses ini dapat diketahui bentuk model, loading *factor* dan signifikansi pada masing-masing variabel laten. Kemudian hasil pengujian nilai (*calculate*) dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut :



Gambar 4.3. Hasil Pengujian *PLS-Algorithm*

Dari gambar 4.3 diatas dapat diketahui bahwa indikator dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik jika nilai loadingnya minimal 0.40. berdasarkan kriteria ini indikator - indikator yang nilai loadingnya kurang dari 0.40 akan dibuang dari jalur model yang sudah dibuat. Indikator yang akan dibuang dan tidak digunakan untuk pengujian berikutnya adalah sebagai berikut:

Konstruk Kualitas Pelayanan	: X2, X6, X9, X10
Konstruk Kualitas SDM	: X16
Konstruk Kinerja Pemerintah	: Y3
Konstruk Kepuasan Masyarakat	: Y7

a. Koefisien Determinasi R^2

Tabel 4.16. Koefisien Determinasi R^2

Pengujian	R^2 (<i>R-square</i>)
Layanan	0.710
SDM	
Kinerja	0.785
Kepercayaan	0.881
Kepuasan	0.792

b. Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

Tabel 4.17. Uji Reliabilitas

VARIABLE LATEN	COMPOSITE RELIABILITY
Layanan	0.827
SDM	0.803
Kinerja	0.718
Kepercayaan	0.736
Kepuasan	0.772

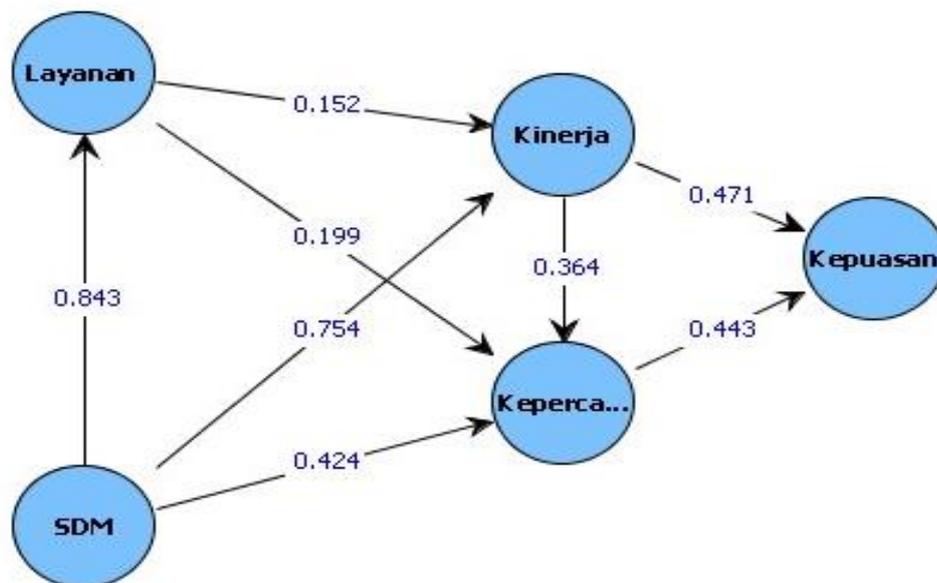
Table diatas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* masing-masing konstruk sangat *reliabel* karena memiliki *composite reliability* yang tinggi diatas 0.70. begitu juga masing-masing indikator semuanya signifikan pada 0.40 sehingga tabel diatas menunjukkan kalau semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi *criteria Convergent and discriminant validity*. Nilai *composite reliability* yang tertinggi terdapat pada konstruk Kualitas Layanan sebesar **0.827**.

c. *Average variance extracted (AVE)*

Tabel 4.18. Average variange extracted (AVE)

	AVE
Layanan	0.448
SDM	0.582
Kinerja	0.479
Kepercayaan	0.498
Kepuasan	0.475

4.5. Analisis Model Persamaan Struktural (SEM).



Gambar 4.4 Bentuk Model Dengan Estimasi Hubungan Antar Kosntruk

Hasil analisis dengan menggunakan paket program PLS mendapatkan bahwa persamaan struktural yang dirumuskan pada model penelitian ini adalah seperti pada Gambar 4.4. terlihat bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Layanan, Kinerja Organisasi dan Kepercayaan Masyarakat. Namun yang berpengaruh positif yang sangat signifikan adalah Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Layanan

sebesar 84,3%, dibandingkan dengan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Organisasi sebesar 75,4% dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepercayaan Masyarakat sebesar 42,4%. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berperan penting dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan. Karena dengan Kualitas Sumber Daya yang semakin baik maka Kualitas Pelayanan dan Kinerja Organisasi akan semakin baik juga. Hal ini juga mendukung hasil perhitungan dengan menggunakan analisis regresi linier yang menunjukkan Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, Rebecca (2013) . Lain halnya dengan kepercayaan dalam penelitian ini hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepercayaan Masyarakat sebesar 42.2% menunjukkan bahwa Kepercayaan dipengaruhi positif dan signifikan oleh Kualitas Sumber Daya Manusia.

Selanjutnya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi sebesar 15,2% dengan Kepercayaan Masyarakat sebesar 19.9%. ini menunjukkan Kinerja Organisasi tidak terlalu banyak dipengaruhi baiknya Kualitas Pelayanan. Namun kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat sebesar 36.4% dan Kepuasan Masyarakat sebesar 47.1% di pengaruhi dari kinerja organisasi dan dari kepercayaan masyarakat sebesar 44.3%. Jadi dapat disimpulkan dengan Kualitas Sumber Daya Manusia yang baik dan tinggi terhadap Kinerja Organisasi sehingga aparat memiliki kinerja handal dalam melayani sehingga menimbulkan rasa kepuasan yang baik pula.

d. Hubungan Antar Variabel Penelitian

Tabel 4.19. Hubungan Antar Variabel Penelitian

Hubungan Pengaruh	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic	Sig
SDM -> Layanan	0.843	0.843	0.024	34.524	0.000
Layanan -> Kinerja	0.152	0.154	0.045	3.378	0.000
SDM -> Kinerja	0.754	0.753	0.043	17.548	0.000
Layanan -> Kepercayaan	0.199	0.208	0.052	3.821	0.000
SDM -> Kepercayaan	0.424	0.412	0.051	8.272	0.000
Kinerja -> Kepercayaan	0.364	0.367	0.037	9.768	0.000
Kinerja -> Kepuasan	0.471	0.482	0.077	6.152	0.000
Kepercayaan -> Kepuasan	0.443	0.435	0.078	5.697	0.000

e. *Goodness of Fit Model*

Seperti telah dijelaskan pada metode penelitian di atas, bahwa apabila nilai $Q\text{-square} > 0$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai $Q\text{-Square} \leq 0$ menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai $Q\text{-Square}$ yang dapat dikatakan valid untuk melakukan prediksi yang relevan adalah jika nilai $Q\text{-Square}$ mendekati satu. Model prediksi yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan nilai mengacu pada rumus 2.1:

$$Q^2 = 1 - (1-0.710)(1-0.785)(1-0.881)(1-0.792)$$

$$Q^2 = 0.995.$$

Angka $Q\text{-Square}$ dari dalam model sebesar 0.995 telah mendekati satu, sehingga prediksi terhadap hubungan pengaruh antar variabel penelitian di atas dapat dikatakan valid (absah). Selanjutnya untuk pengujian keandalan instrumen

yang digunakan untuk mengukur variabel laten dalam penelitian ini, digunakan *convergent validity* didasarkan pada nilai *loading* 0.50 sampai 0.60 dianggap cukup dengan jumlah indikator dari variabel laten berkisar antara 3 sampai 10, dan *discriminant validity* direkomendasikan nilai AVE lebih besar dari 0.40. Pada Tabel 4.8, diperlihatkan masing-masing kedua indikator tersebut untuk masing-masing variabel laten.

Tabel 4.20. Data Uji Reliabilitas Instrumen

VARIABEL LATEN	Banyaknya Indikator	Average variance extracted (AVE)	Composite Reliability	R ²
Kualitas Pelayanan	10	0.448	0.827	0.710
Kualitas SDM	4	0.582	0.803	-
Kinerja Organisasi	5	0.479	0.718	0.785
Kepercayaan Masyarakat	3	0.498	0.736	0.881
Kepuasan Masyarakat	5	0.475	0.772	0.792

Berdasarkan informasi dari Tabel 4.20. di atas maka dapat dikatakan pengukuran yang dilakukan melalui indikator pembentuk variabel laten dikatakan dapat diandalkan. Selanjutnya untuk menguji hipotesis penelitian ini, maka Tabel 4.21., dapat menyajikan sebuah resume dari hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 4.21. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	T Statistic	Sig	Keterangan
H1 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan	34.524	0.000	Diterima
H2 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi	17.548	0.000	Diterima
H3 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	8.272	0.000	Diterima
H4 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	3.821	0.000	Diterima
H5 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?	3.378	0.000	Diterima
H6 : Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	9.768	0.000	Diterima
H7 : Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	6.152	0.000	Diterima
H8 : Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	5.697	0.000	Diterima

Informasi dari Tabel 4.21, terungkap bahwa seluruh hipotesis dapat diterima. Seperti pada penjelasan sebelumnya bahwa Kualitas Sumber Daya memiliki pengaruh yang sangat tinggi dengan koefisien 0.843, ini membuktikan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh Kualitas Sumber Daya Manusia dan itu juga berpengaruh sangat baik terhadap kinerja organisasi dengan koefisien 0.754 dan baik terhadap kepercayaan masyarakat dengan koefisien 0.424. Namun tidak demikian dengan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Organisasi dengan koefisien 0.152 dan Kepercayaan Masyarakat dengan koefisien 0.199 ini membuktikan bahwa secara homogen belum tentu masyarakat dapat percaya dan

kinerja organisasi belum tentu baik dengan perubahan kualitas pelayanan yang baik. Ini bisa dilihat sifat dan tingkah laku individu aparat dan masyarakat itu sendiri. Ini juga membuktikan bahwa terdapat pemahaman yang beragam dari Kinerja Organisasi dengan koefisien 0.364 terhadap Kepercayaan Masyarakat dan dengan koefisien 0.471 terhadap Kepuasan Masyarakat juga terdapat pemahaman yang beragam dari Kepercayaan Masyarakat dengan koefisien 0.443 terhadap Kepuasan Masyarakat.

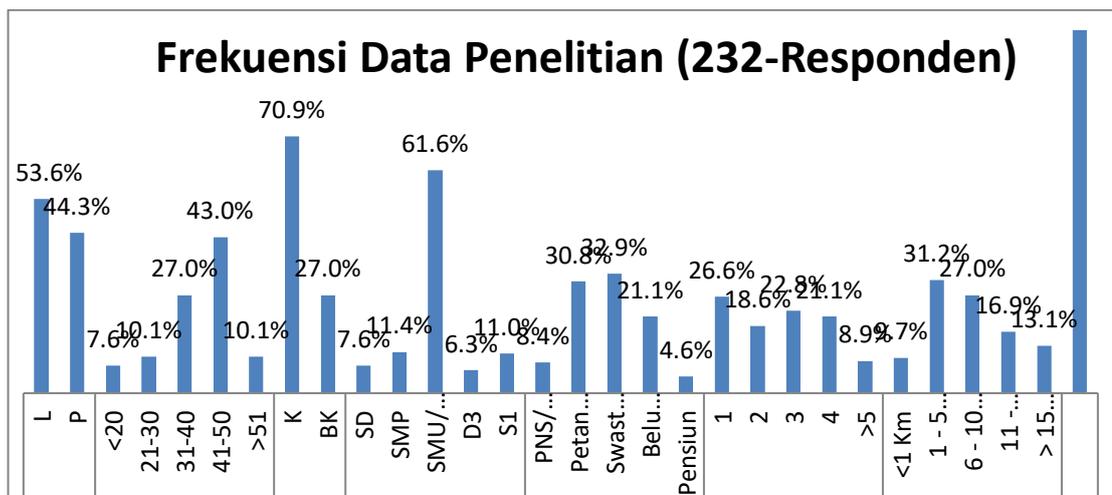
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil dari penelitian yang diambil dengan mengikuti langkah-langkah pada bab sebelumnya, sehingga diharapkan hasil penelitian dan pembahasannya lebih terarah dan tidak menyimpang dari tahapan maupun tujuan dari penelitian tersebut.

4.1 Data Primer

Penelitian ini dilakukan pengambilan data sebanyak 232 responden menurut rumus *slovin* dan buku *Smart PLS*. Responden ini diambil dari jumlah masyarakat yang sudah pernah mengurus dokumen kependudukan.

Masing-masing responden diwajibkan mengisi pernyataan yang sudah direduksi menjadi 27 pernyataan yang telah tersedia dalam kuisisioner yang disediakan oleh peneliti. Data responden yang digunakan berdasarkan metode pengambilan sampel *random sampling* di Kabupaten Nabire. Didapatkan data dengan pembagian kelompok seperti pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Frekuensi Data Penelitian

4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk tujuan lain, bukan menyelesaikan masalah dalam penelitian ini (Maholtra, 1996). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire dengan tujuan agar dapat memperoleh informasi tentang gambaran umum tentang Instansi Pemerintah tersebut.

4.2.1 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nabire Nomor 41 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire terdiri dari :

a. Kepala Dinas

b. Sekretariat, terdiri dari :

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Sub Bagian Program dan Pelaporan
3. Sub Bagian Keuangan

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk , terdiri dari

1. Seksi Identitas Penduduk,
2. Seksi Pindah Datang
3. Seksi Penduduk Rentan

d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:

1. Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian.
2. Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian.
3. Seksi Pencatatan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak serta Perubahan Kewarganegaraan.

e. Bidang Pengolahan Informasi Kependudukan terdiri dari:

1. Seksi Sistem dan Teknologi Informasi.
2. Seksi Pengolahan Pendayagunaan Data.
3. Seksi Pelayanan Informasi Kependudukan.

f. Bidang Penyuluhan dan Pengolahan Dokumen Kependudukan terdiri dari :

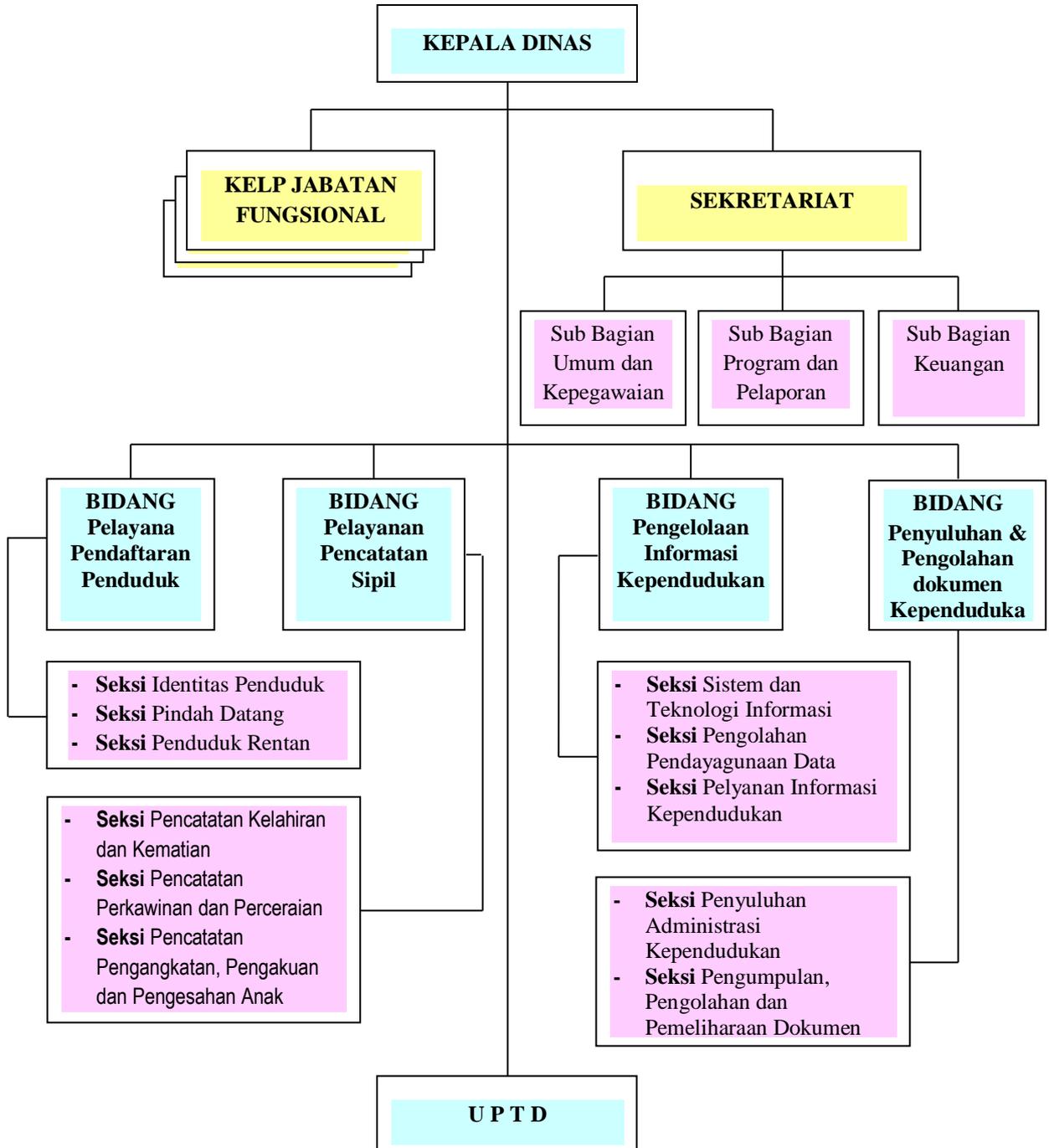
1. Seksi Penyuluhan Administrasi Kependudukan
2. Seksi Pengumpulan, Pengolahan dan Pemeliharaan Dokumen.
3. Seksi Pelayanan Dokumen.

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas.

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dapat dilihat pada bagan berikut ini :

BAGAN SOT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(PERDA KAB. NABIRE NO. 41 TAHUN 2009)



Gambar 4.2 Bagan Strukur Organisasi

4.2.2 Visi dan Misi

Visi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire
“Terwujudnya Administrasi Kependudukan yang tertib, cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Nabire”

Misi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan ;
- b. Meningkatnya kepastian hukum terhadap hak setiap warga masyarakat dalam status kependudukan ;
- c. Meningkatnya target dan cakupan pelayanan administrasi kependudukan ;
- d. Memberdayakan dan menggerakkan kesadaran dan kewajiban masyarakat sebagai warga Negara yang baik ;
- e. Menyediakan informasi dan data kependudukan yang dapat dipertanggungjawabkan.

4.2.3 Susunan Kepegawaian Dan Perlengkapan

1. Susunan Kepegawaian.

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas rutin dan pelayanan, maka Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire didukung sebanyak 33 orang pegawai dan dibantu oleh 14 orang tenaga honorer, adapun jumlah PNS yang dilihat dari tingkat pendidikan, golongan/pangkat dan jenis kelamin dapat dilihat pada daftar berikut :

2. Daftar jumlah pegawai berdasarkan pangkat/golongan, Tingkat pendidikan dan jenis kelamin

Tabel 4.1 Daftar Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/ Golongan

PANGKAT/GOLONGAN	TINGKAT PENDIDIKAN DAN JENIS KELAMIN													
	SD		SLTP		SLTA		D3		S1		S2		Jumlah	
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
Pembina Tk.I (IV/b)										1		1		2
Pembina (IV/a)										1		1		2
Penata Tk I (III/d)								1	1	1				2
Penata (III/c)					1				3	4				4
Penata Muda Tk I (III/b)					3									3
Penata Muda (III/a)					1	3			1	2				5
Pengatur Tk I (II/d)					2					1				1
Pengatur (II/c)														
Pengatur Muda Tk I (II/b)					3	1								3
Pengatur Muda (II/a)						1								1
JUMLAH													19	14

Dari jumlah pegawai yang ada, yang menduduki Jabatan Eselon II/a sebanyak 1 Orang, Eselon III/a sebanyak 1 orang, Eselon III/b sebanyak 4 orang dan Eselon IV/a sebanyak 11 orang, dimana semua jenjang jabatan tersebut telah terisi semua, atau lebih jelasnya dapat dilihat pada daftar sebagai berikut :

3. Daftar Nama Jabatan Dan Eselonisasi Pada Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil

Tabel 4.2 Daftar Nama Jabatan dan Eselon

NO	JABATAN	ESELON	KETERANGAN	
			TERISI	KOSONG
1	Kepala Dinas	II/b	√	-
2	Kepala Bagian Tata Usaha	III/a	√	-
3	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan	III/b	√	-
4	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	III/b	√	-
5	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	III/b	√	-
6	Kepala Bidang Penyuluhan dan Perkembangan Kependudukan	III/b	√	-
7	Kepala Sub Bagian Umum dan Program	IV/a	√	-
8	Kepala Sub Bagian Kepegawaian	IV/a		
9	Kepala Sub Bagian Keuangan	IV/a	√	-
10	Kepala Seksi Sistem Tehnologi Informasi dan Pelayanan Informasi Kependudukan	IV/a	√	-
11	Kepala Seksi Pengolahan dan Pendayagunaan Data	IV/a	√	-
12	Kepala Seksi Identitas Penduduk, Penduduk Rentan, Penduduk Miskin	IV/a	√	-
13	Kepala Seksi Pendataan dan Mutasi Penduduk	IV/a	√	-
14	Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran, kematian dan Pencatatan Perkawinan, Perceraian	IV/a	√	-
15	Kepala Seksi Pencatatan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak serta Perubahan Kewarganegaraan	IV/a	√	-
16	Kepala Seksi Pengendalian Kuantitas dan Analisis Kependudukan	IV/a	√	-
17	Kepala Seksi Penyuluhan Administrasi Kependudukan	IV/a	√	-

4. Perlengkapan.

Sebagai sarana penunjang/ fasilitas kerja dan perlengkapan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Daftar Perlengkapan Kantor

No	Nama Barang	Jlh	Kondisi			Thn Pengadaan
			B	RR	RB	
1	2	3	4	5	6	7
1	Mobil Suzuki Fitara Grand	1	1	-	-	2007
2	Mobil Minibus KIA Travello	1	1	-	-	2007
3	Mobil Suzuki APV GC415F	1	1	-	-	2007
4	Sepeda Motor	10	10	-	-	2008
5	Meja Biro	7	5	2	-	2002
6	Meja ½ Biro	42	26	16	-	2002
7	Meja Komputer/ligna	20	20	-	-	2007
8	Kursi Lipat (Lion Star/chitosa)	27	27	-	-	1995/2001
9	Kursi Panjang (local)	1	1	-	-	1988
10	Kursi Putar ½ Biro (Figura)	19	19	-	-	2001/2007
11	Kursi Kayu (local)	24	24	-	-	2001
12	Kursi Tamu (ligna)	1	1	-	-	2002
13	Laptop	7	6	1	-	2006/2007
14	Komputer	8	8	-	-	2003-2007
15	Printer	15	15	-	-	2003-2008
16	UPS	17	17	-	-	2007/2008
17	Mesin Ketik	5	5	-	-	2003/2007
18	Mesin Stensil	1	-	-	1	2002
19	Mesin Foto copy	1	-	-	1	2002
20	Lemari Arsip	19	19	-	-	2001-2007
21	Filing cabinet	6	6	-	-	1887
22	Papan Data	1	1	-	-	1999
23	Papan Struktur	1	1	-	-	2001
24	Papan Whiteboard	3	3	-	-	2006/2007
25	Brankas	2	1	-	1	2007
26	Air Conditioner (AC)	10	10	-	-	2007
27	Horden trelalis	36	36	-	-	2007
28	Rak Televisi	1	1	-	-	2007
29	Jam Dinding	5	5	-	-	2006
30	Kulkas	1	1	-	-	2007
31	Cerek Listrik	1	1	-	-	1999
32	Vas Bunga	1	1	-	-	2006
33	Kicen set/W.minum	1	1	-	-	1995
34	Dispencer	3	3	-	-	2006/2007
35	Lambang Garuda	2	2	-	-	1999
36	Gambar Pres + Wapres	4	4	-	-	1999
37	Galon	1	1	-	-	2006

No	Nama Barang	Jlh	Kondisi			Thn Pengadaan
			B	RR	RB	
38	Teko Juice	1	1	-	-	2006
39	Gelas Penutup (set)	1	1	-	-	2006
40	Piring makan (lusin)	1	1	-	-	2006
41	Sendok makan (lusin)	1	1	-	-	2006
42	Sapu Plastik	2	2	-	-	2006
43	Cangkir Batu (lusin)	1	1	-	-	2006
44	Baki	1	1	-	-	2006
45	Taplak Meja	1	1	-	-	2006
46	Asbak Rokok	1	1	-	-	2006
47	Personal komputer	11	11	-	-	2007
48	UPS Server	2	2	-	-	2007
49	Camera Digital	6	6	-	-	2007/2008
50	Tripot	6	6	-	-	2007/2008
51	Modem	2	2	-	-	2007
52	Lan	1	1	-	-	2007
53	Scanner	1	1	-	-	2007
54	Lisensi Soft Ware	1	1	-	-	2007
55	Mesin Potong KTP	1	1	-	-	2007
56	Mesin laminating	1	1	-	-	2007
57	Genset	3	3	-	-	2007
58	Stavol	4	4	-	-	2007/2008
59	Meja Rapat	1	1	-	-	2008
60	Cash Box SG.023	1	1	-	-	2008
61	Kabel Roll 15 m	4	4	-	-	2008
62	Kain Layar Foto	2	2	-	-	2008
63	Televisi 21"	1	1	-	-	2004
64	Infocus	1	1	-	-	2007
65	handycam	1	1	-	-	2007
66	Alat studio (paket)	1	1	-	-	2007
67	Wireless	1	1	-	-	2008
68	Megaphone	1	1	-	-	2008
69	Amplifier	1	1	-	-	2008
70	Receiver	5	5	-	-	2008
77	DVD Player	1	1	-	-	2008
78	Lampu Sorot	6	6	-	-	2008

4.2.4 Tugas Pokok Dan Fungsi

a. Tugas Pokok.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tugas pokok yakni membantu Bupati untuk menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah dalam

melaksanakan kewenangan Otonomi daerah di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi dan dokumen kependudukan.

b. Fungsi.

- a. Penyusunan kebijakan teknis, rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- b. Pembinaan umum dan teknis pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Kabupaten berdasarkan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan;
- d. Penyiapan dan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan dokumen kependudukan;
- e. Pengumpulan, pengolahan, penyajian dan pendayagunaan data kependudukan;
- f. Pembinaan dan penyuluhan administrasi kependudukan;
- g. Pengelolaan urusan kesekretariatan/ketatausahaan dinas;
- h. Pembinaan terhadap UPTD, baik yang operasional maupun penunjang;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati;

4.3. Analisis Deskriptif

Analisis deskripsi dilakukan untuk mengetahui latar belakang 232 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Latar belakang dilihat dari jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan, berapa kali mengurus dokumen, dan jarak rumah dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pada Tabel 4.4. terlihat bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53.6%, dan 44.3% adalah berjenis kelamin perempuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebanyakan

masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan adalah berjenis kelamin laki-laki..

Tabel 4.4. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki - Laki	127	0.55
Perempuan	105	0.45
TOTAL	232	1.00

Dari segi usia yang banyak mengurus dokumen kependudukan kebanyakan berusia diantara 41 s/d 50 tahun, maka Tabel 4.5 menggambarkan bahwa 44% usia diantara 41 s/d 50 tahun yang banyak mengurus dokumen kependudukan.

Tabel 4.5. Usia Masyarakat

Umur	Frekuensi	Persentase
<20	18	0.08
21-30 Tahun	24	0.10
31-40 Tahun	64	0.28
41-50 Tahun	102	0.44
>51 Tahun	24	0.10
TOTAL	232	1.00

Untuk Tabel 4.6. menunjukan status perkawinan masyarakat sebagai responden dalam penelitian ini. Terlihat bahwa 72% status kawin yang banyak mengurus dokumen kependudukan. Ini menunjukkan bahwa dokumen kependudukan ini banyak diperlukan bagi masyarakat yang sudah berkeluarga.

Tabel 4.6. Status Perkawinan

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
Kawin	168	0.72
Belum Kawin	64	0,28
TOTAL	232	1.00

Untuk Tabel 4.7. menunjukkan tingkat pendidikan masyarakat sebagai responden dalam penelitian ini. Terlihat bahwa 63% lulusan pendidikan SMU/ SMK yang banyak mengurus dokumen kependudukan. Ini menunjukkan bahwa dokumen kependudukan ini banyak diperlukan bagi masyarakat yang berpendidikan SMU/ SMK.

Tabel 4.7. Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	18	0.08
SMP	27	0.12
SMA	146	0.63
D3	15	0.07
S1	26	0.11
TOTAL	232	1.00

Kebanyakan responden yang mengurus dokumen kependudukan mempunyai profesi sebagai pedagang dan swasta sebanyak 34% menunjukkan bahwa dokumen kependudukan ini banyak diurus oleh masyarakat yang berprofesi sebagai pedagang dan swasta.

Tabel 4.8. Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	20	0.08
Petani/ Nelayan	73	0.31
Swasta/ Pedagang	78	0.34
Belum Bekerja	50	0.22
Pensiun	11	0.05
TOTAL	232	1.00

Responden yang mengurus dokumen kependudukan ada yang lebih dari satu kali. Namun dalam penelitian ini terdapat responden yang mengurus dokumen sebanyak satu kali yakni 27%. Ini menunjukkan bahwa pengurusan

dokumen kependudukan bisa sekali dalam pengurusan kecuali ada perubahan data.

Tabel 4.9. Pengurusan Dokumen

Pengurusan	Frekuensi	Persentase
1 kali	63	0.27
2 kali	44	0.19
3 kali	54	0.23
4 kali	50	0.22
>5 kali	21	0.09
TOTAL	232	1.00

Kebanyakan responden yang mengurus dokumen kependudukan bertempat tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Yang bertempat tinggal dengan jarak 6 s/d 10 Km yang memiliki persentasi paling tinggi yakni 28%.

Tabel 4.10. Jarak Rumah

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
<1 Km	23	0.10
1– 5 Km	74	0.32
6 – 10 Km	64	0.28
11-15 Km	40	0.17
>15Km	31	0.13
TOTAL	232	1.00

Kualitas Sumber Daya Manusia

Data pada tabel 4.11. menggambarkan bahwa 67% responden menyatakan bahwa aparat mempunyai kemampuan yang handal atau profesional dengan memiliki nilai rata-rata sebesar 3.84 dan memiliki standar deviasi yang tinggi 1.44. ini menunjukkan responden merasakan profesionalisme seorang aparat. Untuk aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dapat dilihat hanya 53% responden yang memilih dengan rata-rata tanggapan 3.39

dengan standar deviasi yang cukup tinggi sebesar 1.47. ini jua menunjukkan responden melihat kemampuan aparat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan responden.

Responden memilih sebanyak 63% dimana aparat tanggap terhadap kepentingan atau keperluan responden dengan rata-rata tanggapan sebesar 3.63 dan standar deviasi yang sangat tinggi 1.58. ini menunjukkan responden dapat merasakan layanan aparat yang tanggap dalam memberikan informasi dalam pelayanan. Dan untuk aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan dimana tanggapan responden sebesar 72% dengan rata-rata tanggapan 3.95 dan standar deviasi 1.24. ini menunjukkan responden melihat aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.11. Respon Kualitas Sumber Daya Manusia

Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Aparat mempunyai kemampuan yang andal/profesional	3.84	1.44	0.67	0.19
Aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap	3.39	1.47	0.53	0.34
Aparat tanggap terhadap kepentingan/keperluan masyarakat	3.63	1.58	0.63	0.26
Aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan	3.95	1.24	0.72	0.19

Secara umum Kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki aparat pada Dinas Kependudukan Kabupaten Nabire telah dilaksanakan dengan baik oleh aparat terhadap masyarakat yang dilayani. Ini dapat dilihat bahwa Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (*non material/non financial*) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi

potensi nyata (*rirel*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi, Sedarmayanti (2007 : 287).

Kualitas Pelayanan

Untuk kualitas Pelayanan, hanya 22% responden memilih terdapat fasilitas fisik yang memadai dengan rata-rata tanggapan 2.47 dan standar deviasi 1.39. ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak terlalu penting bagi responden. Beda halnya responden memilih terdapat peralatan dan teknologi modern seperti komputer sebesar 74% dengan rata-rata tanggapan sebesar 4.01 dan standar deviasi 1.22. ini menunjukkan bahwan dengan adanya peralatan komputer maka segala proses pelayanan akan berjalan dengan baik. 71% responden memilih aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat berpakaian rapi dengan rata-rata tanggapan 3.92 dan standar deviasi 1.13, ini menunjukkan responden merasakan perlu adanya kerapian dalam berpakaian selayaknya.

Didalam penelitian ini responden yang paling banyak memberi tanggapan sebesar 88% pada keramahan, kesabaran dan kesopanan aparat dalam memberikan pelayanan dengan rata-rata tanggapan sebesar 4.34 dan standar deviasi 0.98. ini menunjukkan bahwa responden menilai sangat baik untuk pelayanan yang diberikan oleh aparat untuk keramahan, kesabaran dan kesopanan.

Tabel 4.12. Respon Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat

Indikator Kualitas Layanan	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Terdapat fasilitas fisik yang baik	2.47	1.39	0.22	0.59
Terdapat peralatan dan teknologi modern seperti komputer	4.01	1.22	0.74	0.18
Aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat berpakaian rapi	3.92	1.13	0.71	0.16
Pelayanan yang diberikan tidak berbelit - belit/ mudah	3.89	1.38	0.67	0.17
Aparat bersedia membantu masyarakat sebagai pengguna layanan	3.34	1.48	0.51	0.34
Biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan	3.66	1.57	0.65	0.25
Aparat dalam menjanjikan penyelesaian pelayanan tepat waktu	4.01	1.22	0.74	0.18
Kenyamanan dan kebersihan terjaga dan terjamin	4.05	1.18	0.81	0.13
Keramahan, kesabaran dan kesopanan aparat dalam memberikan pelayanan	4.34	0.97	0.88	0.09
Aparat menciptakan suasana hubungan yang bersahabat dengan masyarakat	2.30	1.27	0.18	0.63

Kepercayaan Masyarakat

Untuk Indikator kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas dan peralatan kantor dapat menunjang proses pelayanan dokumen dengan tanggapan responden paling tinggi sebesar 72% dengan rata-rata tanggapan 2.95 dan standar deviasi 1.24. ini menunjukkan fasilitas dan peralatan kantor sudah memadai didukung dengan 68% responden percaya kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misinya dengan rata-rata tanggapan 3.86 dan standar deviasi 1.15. Namun berbeda untuk pelayanan yang diberikan petugas sesuai prosedur yang berlaku yang hanya 22% dengan rata-rata tanggapan 2.46 dan standar deviasi 0.22 ini menunjukkan masyarakat belum terlalu percaya

dengan pelayanan yang diterima responden karena masih banyak proses pelayanan tidak sesuai prosedur.

Tabel 4.13. Respon Kepercayaan Masyarakat

Indikator Kepercayaan Masyarakat	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Anda percaya bahwa Pelayanan yang diberikan petugas sesuai prosedur yang berlaku	2.46	1.41	0.22	0.61
Anda percaya fasilitas dan peralatan kantor dapat menunjang proses pelayanan dokumen	3.95	1.24	0.72	0.19
Anda percaya Kantor Dispenduk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi	3.86	1.15	0.68	0.17

Kepercayaan terhadap fasilitas, peralatan kantor memiliki pengaruh yang sangat kuat didukung dengan pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi akan berdampak sangat baik untuk meningkatkan kepercayaan. Berbeda dengan pelayanan yang seakan-akan berjalan sesuai prosedur yang tidak terlalu membuat masyarakat percaya akan hal itu.

Kinerja Organisasi

Untuk Kinerja Organisasi dalam penelitian ini responden memberikan respon bahwa pelayanan aparat yang diberikan sudah efisien dan efektif sebesar 80% dengan rata-rata tanggapan 4.05 dan standar deviasi 1.18. untuk Masyarakat sudah puas dengan kualitas layanan yang diterima sebesar 88% dengan rata-rata tanggapan 4.33 dan standar deviasi 0.97. Dan untuk pemerintah mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan visi, misinya dan tujuannya sebesar 45% dengan rata-rata tanggapan 3.12 dan standar deviasi 1.54.

Pemerintah mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuannya sebesar 45% dengan rata deviasi 1.54. untuk kegiatan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang benar sesuai dengan kebijakan pemerintah sebesar 72% dengan rata-rata tanggapan 3.95 dan standar deviasi 1.24. dan untuk kebijakan pemerintah mengedepankan kepentingan masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku sebesar 80% dengan rata-rata 4.05 dan standar deviasi 1.18. ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Organisasi dengan memperhatikan Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan meningkatkan kinerja organisasi tersebut

Tabel 4.14. Respon Kinerja Organisasi

Indikator Kinerja Organisasi	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Pelayanan aparat yang diberikan sudah efisien dan efektif	4.05	1.18	0.80	0.14
Masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima	4.33	0.97	0.88	0.09
Pemerintah mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuannya	3.12	1.54	0.45	0.44
Kegiatan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang benar sesuai dengan kebijakan pemerintah	3.95	1.24	0.72	0.19
Kebijakan pemerintah mengedepankan kepentingan masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku	4.05	1.18	0.80	0.14

Kepuasan Masyarakat

Masyarakat merasa puas dengan pegawai selalu menunjukkan kesopanan, perhatian dan keramahan yang mempunyai tanggapan responden yang paling tinggi sebesar 88% dengan rata-rata tanggapan 4.33 dan standar deviasi 0.97,

dibanding dengan reputasi pelayanan yang diberikan sebesar 72% dengan rata-rata tanggapan sebesar 3.95 dan standar deviasi 1.24. ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan merasa puas jika aparat dalam memberikan layanan selalu menunjukkan kesopanan, perhatian dan keramahan dalam menjawab setiap kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen.

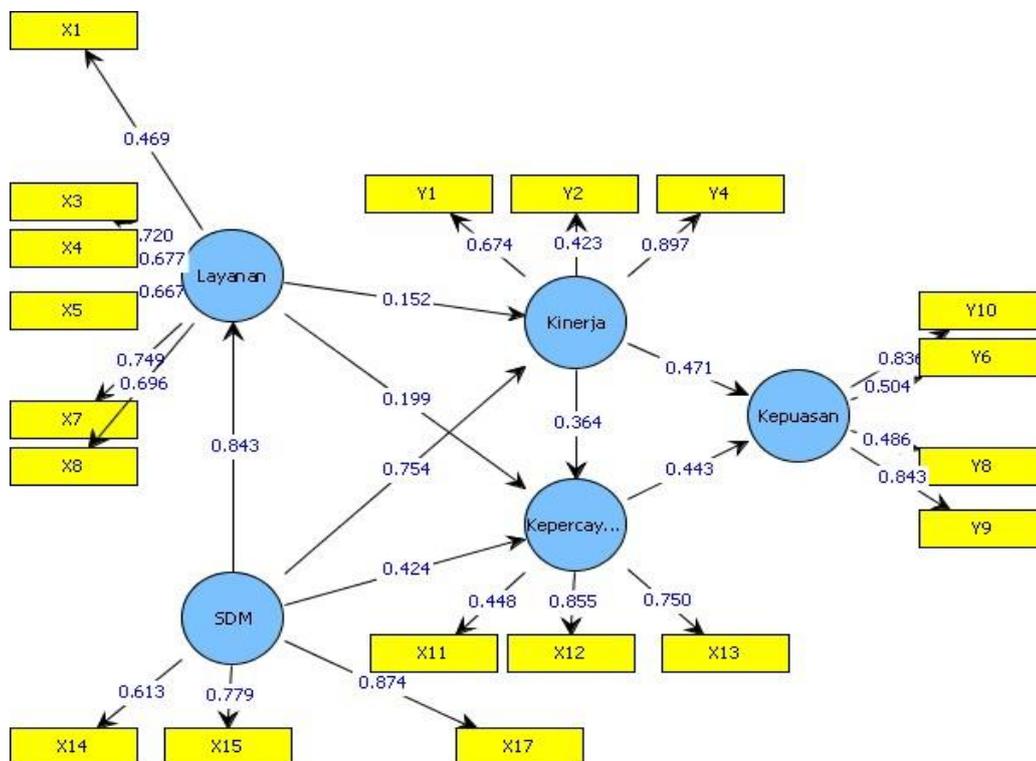
Tabel 4.15. Respon Kepuasan Masyarakat

Indikator Kepuasan Masyarakat	Mean	Std. Dev	TTB	BTB
Anda puas dengan pegawai selalu menunjukkan kesopanan, perhatian dan keramahan	4.33	0.97	0.88	0.09
Anda puas dengan pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik	2.72	1.46	0.31	0.53
Anda puas dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh pegawai untuk mendapatkan dokumen	2.46	1.41	0.22	0.61
Anda puas dengan reputasi Dispenduk yang baik.	3.95	1.24	0.72	0.19
Anda puas dengan dispenduk mampu memberikan pelayanan yang terbaik	3.39	1.47	0.53	0.34

4.4. Pengolahan Data Penelitian Dengan *SmartPLS*

4.4.1 Model Penelitian

Data pada kuisioner yang telah diisi oleh responden dijadikan satu sebagai tabulasi data yang sudah terprogram dalam *SmartPLS*. sehingga pada proses ini dapat diketahui bentuk model, loading *factor* dan signifikansi pada masing-masing variabel laten. Kemudian hasil pengujian nilai (*calculate*) dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut :



Gambar 4.3. Hasil Pengujian *PLS-Algorithm*

Dari gambar 4.3 diatas dapat diketahui bahwa indikator dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik jika nilai loadingnya minimal 0.40. berdasarkan kriteria ini indikator - indikator yang nilai loadingnya kurang dari 0.40 akan dibuang dari jalur model yang sudah dibuat. Indikator yang akan dibuang dan tidak digunakan untuk pengujian berikutnya adalah sebagai berikut:

Konstruk Kualitas Pelayanan	: X2, X6, X9, X10
Konstruk Kualitas SDM	: X16
Konstruk Kinerja Pemerintah	: Y3
Konstruk Kepuasan Masyarakat	: Y7

a. Koefisien Determinasi R²

Tabel 4.16. Koefisien Determinasi R²

Pengujian	R ² (<i>R-square</i>)
Layanan	0.710
SDM	
Kinerja	0.785
Kepercayaan	0.881
Kepuasan	0.792

b. Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

Tabel 4.17. Uji Reliabilitas

VARIABLE LATEN	COMPOSITE RELIABILITY
Layanan	0.827
SDM	0.803
Kinerja	0.718
Kepercayaan	0.736
Kepuasan	0.772

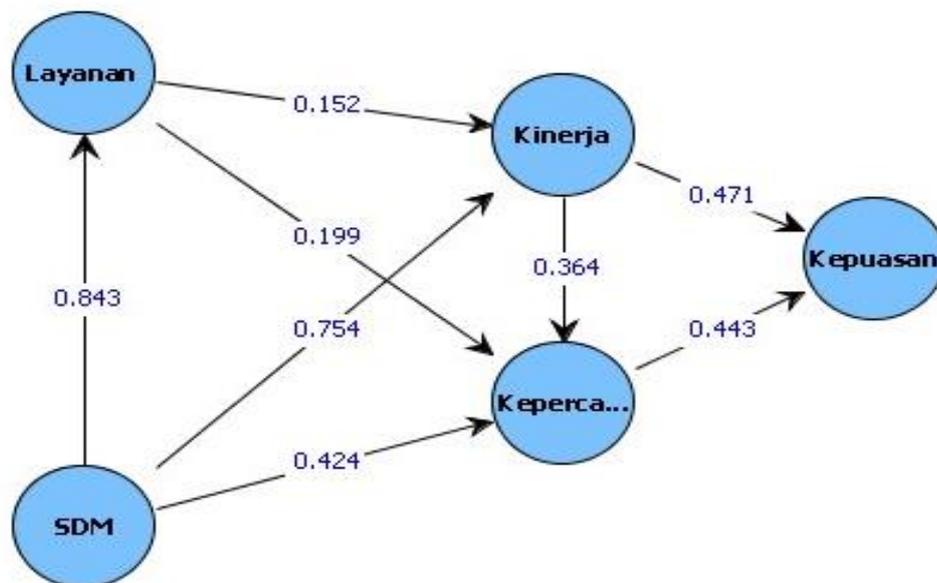
Table diatas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* masing-masing konstruk sangat *reliabel* karena memiliki *composite reliability* yang tinggi diatas 0.70. begitu juga masing-masing indikator semuanya signifikan pada 0.40 sehingga tabel diatas menunjukkan kalau semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi *criteria Convergent and discriminant validity*. Nilai *composite reliability* yang tertinggi terdapat pada konstruk Kualitas Layanan sebesar **0.827**.

c. *Average variance extracted (AVE)*

Tabel 4.18. Average variange extracted (AVE)

	AVE
Layanan	0.448
SDM	0.582
Kinerja	0.479
Kepercayaan	0.498
Kepuasan	0.475

4.5. Analisis Model Persamaan Struktural (SEM).



Gambar 4.4 Bentuk Model Dengan Estimasi Hubungan Antar Kosntruk

Hasil analisis dengan menggunakan paket program PLS mendapatkan bahwa persamaan struktural yang dirumuskan pada model penelitian ini adalah seperti pada Gambar 4.4. terlihat bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Layanan, Kinerja Organisasi dan Kepercayaan Masyarakat. Namun yang berpengaruh positif yang sangat signifikan adalah Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Layanan

sebesar 84,3%, dibandingkan dengan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Organisasi sebesar 75,4% dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepercayaan Masyarakat sebesar 42,4%. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berperan penting dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan. Karena dengan Kualitas Sumber Daya yang semakin baik maka Kualitas Pelayanan dan Kinerja Organisasi akan semakin baik juga. Hal ini juga mendukung hasil perhitungan dengan menggunakan analisis regresi linier yang menunjukkan Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, Rebecca (2013) . Lain halnya dengan kepercayaan dalam penelitian ini hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepercayaan Masyarakat sebesar 42.2% menunjukkan bahwa Kepercayaan dipengaruhi positif dan signifikan oleh Kualitas Sumber Daya Manusia.

Selanjutnya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi sebesar 15,2% dengan Kepercayaan Masyarakat sebesar 19.9%. ini menunjukkan Kinerja Organisasi tidak terlalu banyak dipengaruhi baiknya Kualitas Pelayanan. Namun kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat sebesar 36.4% dan Kepuasan Masyarakat sebesar 47.1% di pengaruhi dari kinerja organisasi dan dari kepercayaan masyarakat sebesar 44.3%. Jadi dapat disimpulkan dengan Kualitas Sumber Daya Manusia yang baik dan tinggi terhadap Kinerja Organisasi sehingga aparat memiliki kinerja handal dalam melayani sehingga menimbulkan rasa kepuasan yang baik pula.

d. Hubungan Antar Variabel Penelitian

Tabel 4.19. Hubungan Antar Variabel Penelitian

Hubungan Pengaruh	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic	Sig
SDM -> Layanan	0.843	0.843	0.024	34.524	0.000
Layanan -> Kinerja	0.152	0.154	0.045	3.378	0.000
SDM -> Kinerja	0.754	0.753	0.043	17.548	0.000
Layanan -> Kepercayaan	0.199	0.208	0.052	3.821	0.000
SDM -> Kepercayaan	0.424	0.412	0.051	8.272	0.000
Kinerja -> Kepercayaan	0.364	0.367	0.037	9.768	0.000
Kinerja -> Kepuasan	0.471	0.482	0.077	6.152	0.000
Kepercayaan -> Kepuasan	0.443	0.435	0.078	5.697	0.000

e. *Goodness of Fit Model*

Seperti telah dijelaskan pada metode penelitian di atas, bahwa apabila nilai $Q\text{-square} > 0$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai $Q\text{-Square} \leq 0$ menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai $Q\text{-Square}$ yang dapat dikatakan valid untuk melakukan prediksi yang relevan adalah jika nilai $Q\text{-Square}$ mendekati satu. Model prediksi yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan nilai mengacu pada rumus 2.1:

$$Q^2 = 1 - (1-0.710)(1-0.785)(1-0.881)(1-0.792)$$

$$Q^2 = 0.995.$$

Angka $Q\text{-Square}$ dari dalam model sebesar 0.995 telah mendekati satu, sehingga prediksi terhadap hubungan pengaruh antar variabel penelitian di atas dapat dikatakan valid (absah). Selanjutnya untuk pengujian keandalan instrumen

yang digunakan untuk mengukur variabel laten dalam penelitian ini, digunakan *convergent validity* didasarkan pada nilai *loading* 0.50 sampai 0.60 dianggap cukup dengan jumlah indikator dari variabel laten berkisar antara 3 sampai 10, dan *discriminant validity* direkomendasikan nilai AVE lebih besar dari 0.40. Pada Tabel 4.8, diperlihatkan masing-masing kedua indikator tersebut untuk masing-masing variabel laten.

Tabel 4.20. Data Uji Reliabilitas Instrumen

VARIABEL LATEN	Banyaknya Indikator	Average variance extracted (AVE)	Composite Reliability	R ²
Kualitas Pelayanan	10	0.448	0.827	0.710
Kualitas SDM	4	0.582	0.803	-
Kinerja Organisasi	5	0.479	0.718	0.785
Kepercayaan Masyarakat	3	0.498	0.736	0.881
Kepuasan Masyarakat	5	0.475	0.772	0.792

Berdasarkan informasi dari Tabel 4.20. di atas maka dapat dikatakan pengukuran yang dilakukan melalui indikator pembentuk variabel laten dikatakan dapat diandalkan. Selanjutnya untuk menguji hipotesis penelitian ini, maka Tabel 4.21., dapat menyajikan sebuah resume dari hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 4.21. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	T Statistic	Sig	Keterangan
H1 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan	34.524	0.000	Diterima
H2 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi	17.548	0.000	Diterima
H3 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	8.272	0.000	Diterima
H4 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	3.821	0.000	Diterima
H5 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?	3.378	0.000	Diterima
H6 : Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	9.768	0.000	Diterima
H7 : Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	6.152	0.000	Diterima
H8 : Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	5.697	0.000	Diterima

Informasi dari Tabel 4.21, terungkap bahwa seluruh hipotesis dapat diterima. Seperti pada penjelasan sebelumnya bahwa Kualitas Sumber Daya memiliki pengaruh yang sangat tinggi dengan koefisien 0.843, ini membuktikan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh Kualitas Sumber Daya Manusia dan itu juga berpengaruh sangat baik terhadap kinerja organisasi dengan koefisien 0.754 dan baik terhadap kepercayaan masyarakat dengan koefisien 0.424. Namun tidak demikian dengan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Organisasi dengan koefisien 0.152 dan Kepercayaan Masyarakat dengan koefisien 0.199 ini membuktikan bahwa secara homogen belum tentu masyarakat dapat percaya dan

kinerja organisasi belum tentu baik dengan perubahan kualitas pelayanan yang baik. Ini bisa dilihat sifat dan tingkah laku individu aparat dan masyarakat itu sendiri. Ini juga membuktikan bahwa terdapat pemahaman yang beragam dari Kinerja Organisasi dengan koefisien 0.364 terhadap Kepercayaan Masyarakat dan dengan koefisien 0.471 terhadap Kepuasan Masyarakat juga terdapat pemahaman yang beragam dari Kepercayaan Masyarakat dengan koefisien 0.443 terhadap Kepuasan Masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis, analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sekitar 84%, sehingga sumber daya manusia semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik.
2. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi sekitar 75%, ini menunjukkan jika kualitas SDM semakin baik maka kinerja aparat akan semakin baik juga.
3. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar 42%, sehingga dengan SDM yang baik juga akan membuat masyarakat percaya dengan aparat.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar 20%, sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan kepercayaan yang baik.
5. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja organisasi sekitar 15%, sehingga kinerja organisasi akan semakin baik dengan kualitas pelayanan yang baik pula.
6. Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar 36%, ini menunjukkan kinerja aparat yang baik dan sesuai dengan prosedur akan membuat kepercayaan masyarakat juga semakin baik.

7. Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sekitar 47%, dengan kinerja organisasi semakin baik maka masyarakat akan puas dengan hasil yang diterimanya.
8. Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sekitar 44% sehingga dengan masyarakat percaya atas pelayanan yang diterimanya maka dengan sendirinya kepuasan itu akan dirasakannya.

5.2 Saran

1. Berdasarkan analisis kuisioner, pada dimensi Aparat memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan sebesar 72% dengan rata-rata tanggapan sebesar 3.95 dan standar deviasi 1.24 menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire memiliki tingkat pengetahuan dan sikap yang cukup baik dan tingkat keterampilan yang baik. Untuk itu diperlukan pelatihan khusus dan diklat khusus yang lebih baik lagi untuk dapat menambahkan kualitas sumber daya manusia yang mengarahkan aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire dalam memberikan pelayanan semakin baik.
2. Merekomendasikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan masukan kepada Badan Kepegawaian Daerah untuk menempatkan aparat PNS (Pegawai Negeri Sipil) pada Dinas Kependudukan dengan melihat latar pendidikan SMA dan Sarjana (S1) atau tenaga honorer dengan memiliki keahlian dibidang komputer untuk

ditempatkan pada posisi strategis dalam pelayanan langsung pada masyarakat yang banyak mengoperasikan peralatan komputer.

3. Diperlukan adanya studi lanjut untuk mengetahui faktor-faktor lain yang berpengaruh pada Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat yang tidak bisa terungkap oleh Penulis

DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, R. (2009) Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Adminstrasi Dan Organisasi*, [internet] 16(2). 87-95. available from: <<http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>> [accessed by 6 Oktober 2012].
- Ashar. 2007. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Penerapan Permendagri No. 13 Tahun 2006 Pada Pemerintah Kota Banda Aceh. Program Pasca Sarjana USU. Medan.
- Aviliani, Wilfridus B Elu, 1997, “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*”, *Usahawan*, No.05 Th.XXVI Januari.
- Azwar, A., 1994, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah)*, Yayasan Penerbit. IDI, Jakarta.
- Barata, A. A. (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Buchori, Alma, 2006, *Manajemen Pemasaran dan Jasa*, CV Alfabeta, Bandung.
- Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire, 2012
- Bunga, T. T. (2009) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survei pada Pelanggan. Universitas Brawijaya. Malang, Tesis yang tidak dipublikasikan.
- Christiani Charis. 2013. Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal. *Serat Acitya-Jurnal Ilmiah*. UNTAG. Semarang.
- Dutka, Alan, 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM
- Dwiyanto Agus at.al.2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM. Yogyakarta.
- Effendi, S. 2010. *E-Government Untuk Mendukung Good Governance dan Jaringan Kerja Pemerintahan*. UGM. Yogyakarta.

- Furchan, Arief. 2004. Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gebby Jeanet Gidion. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Timur. Jurnal.
- Hersona Sonny. 2012. Analisis Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Karawang .
- Heryanto Monoarfa. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan.
- Halliburton Chris dan Adina Poenaro. 2010. The Role of Trust in Consumer Relationship. *ESCP Europe Business School*.
- Handono Lisa, 2004, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor CV. Anugerah Jaya Surabaya*, Skripsi Petra, Malang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-15. Bumi Aksara. Jakarta.
- <http://henykartika.wordpress.com/2008/01/27/simple-random-sampling/>
- Joko Widodo. 2001. Good Governance. Insan Cendekia. Surabaya.
- Keban, Yeremias T. 1996. Indikator Pemda : *Pendekatan Manajemen Kebijakan*. Yogyakarta : UGM
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Edisi 10 (Millennium). Penerbit PT. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, Phillip (2000) Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium, Edisi Kesepuluh, Edisi Bahasa Indonesia, PT Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P dan G. Amstrong (2001) Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1. P.T. Prehallindo.
- Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 2. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kuntjorahadi. 2001. Perilaku Organisasi. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Lijan Polta Sinambela dkk. 2006. **Reformasi** Pelayanan Publik. Bumi Aksara

- Linch, Frank, 1987, *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*, Nur Cahaya, Yogyakarta.
- Lukman Sampara. Sugianto. 2001. *Pengembangan Pelaksana Pelayanan Prima*. LAN RI. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Edisi Pertama. Salemba Empat, Jakarta
- Malhotra, N.K. 1996. *Marketing Research : An Applied Orientation*. Prentice-Hall International. Inc. New Jersey.
- Margono, 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mochtar, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Gunung Agung, Jakarta.
- Moenir,.A.S., 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Gunung Agung, Jakarta
- Moenir, H.A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Morgan, R.M., Hunt., (1994), *The Commitment-Trust of The Relationship Marketing*, *Journal of Marketing*, July, Vol. 58, No.3, pp.20-38.
- Parasurahman, A., Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L.,1985 “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research *Journal of Marketing*, 49 (fall): 41-50.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. 1988. Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Appendix The Servqual Instrument. *Journal of Retailing*, Volume 64.
- Payne, A., 2001, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Peraturan Bupati Nabire nomor 41 Tahun 2009 tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Samosir, Z. Z. (2005) Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan*

Dan Informasi, [internet] 1(1). 28-36, Available from: <[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf)> [accessed by 8 Oktober 2012].

Sedarmayanti. 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Refika Aditama, Bandung.

Simamora Henry. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua. STIE YKPN. Yogyakarta.

Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Suharto A agus. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Kediri. Jurnal.

Supriyadi, Ferhat. 2005. *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen UPN Veteran Yogyakarta*. Yogyakarta : Program Pascasarjana UPN Veteran.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. Pelayanan Prima. LAN RI. Jakarta.

Surtrisno, Edy. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana. Jakarta.

Thoha, Miftah: 1996. Birokrasi dan Politik di Indonesia. Raja Grafindo Persada Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2001. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, F & Chandra, G. (2005) Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta, Andi.

Widjaja Amin. 1995. Akuntansi Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta. Jakarta

Wiyono Gendro. 2011. Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS dan SmartPLS. Penerbit UPP STIM YKPN. Yogyakarta.

Yulianto Gatot, Waluyo Purwanto, 2004, *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang*, Telaah Manajemen, Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol.1 Edisi 3.

Zeithaml. Valerie. A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. The Press. USA.

Perundang-Undangan dan Peraturan Pemerintah

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2004) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No .23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan