

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN**

(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

FAIZA NURMASITHA

NIM 0910310051



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

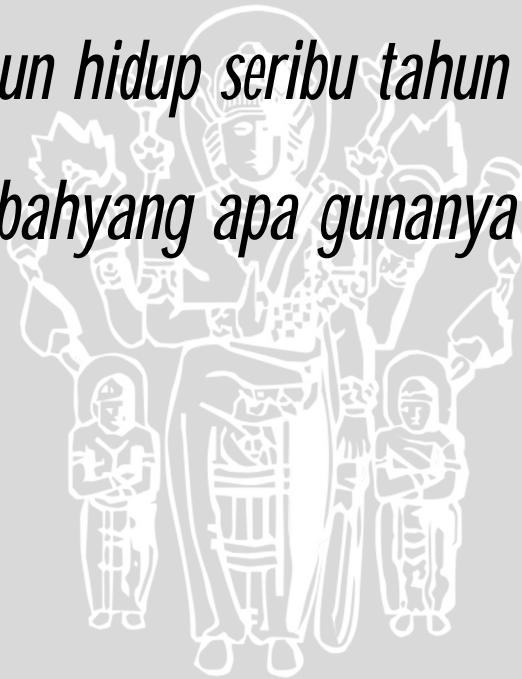
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2013

*“ Walaupun hidup seribu tahun bila tak
sembahyang apa gunanya ”*



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)

Disusun oleh : Faiza Nurmasitha

NIM : 0910310051

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 17 Juni 2013

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Abdul Hakim, Prof. Dr. M. Si

NIP. 196102021985031006



Wima Yudo P., S.sos, MAP

NIP. 19790523 200604 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 18 Juni 2013



Faiza Nurmasitha
NIM. 0910310051

RINGKASAN

Faiza Nurmasitha, 2009, **Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan kerja Terhadap Kualitas Pelayanan** (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo), Abdul Hakim, Prof. Dr. M. Si, dan Wima Yudo Prasetyo, S. Sos, MAP, 145 halaman + xiv

Penelitian ini dilatarbelakangi pentingnya kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Apabila aktor pelaksana pekerjaan melaksanakan pekerjaan dengan efektif, efisien dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, akan berpengaruh pada citra instansi pemerintahan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan, yang terdiri dari variabel kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode penjelasan (*explanatory*). Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder yang didapat berupa dokumentasi waktu penelitian, dokumen instansi pemerintahan, sejarah instansi pemerintahan dan data sekunder lainnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 30 responden. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 pegawai. Responden adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda dan pembuktian hipotesis melalui uji F (Simultan) dan uji t (parsial).

Berdasarkan hasil yang di dapat dalam penelitian ini yaitu kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap implementasi kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Selain itu faktor kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan faktor yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kompetensi pegawai.

SUMMARY

Faiza Nurmasitha, 2009, **The Effect of Employee Competence and Work Environment on Service Quality** (A Study of Demographic and Civil Registration Official of Sidoarjo District), Abdul Hakim, Prof. Dr. M.Si, and Wima Yudo Prasetyo, S.sos, MAP, 145 pages + xiv.

The background of research is the importance of employee competence and work environment on service quality. If the implementing actors can work in effective and efficient manners and successfully in achieving the predetermined goal, it may influence the image of governmental institution.

The objective of research is to understand the effect of employee competence and work environment on service quality. The simultaneous effect of employee competence and work environment on service quality is acknowledged. Research also attempts to figure out the partial effect of employee competence and work environment on service quality. Research type is quantitative with *explanatory* method. Data type and source include primary and secondary data. Secondary data involve document of research, document of governmental institution, the history of government institution and others. Data collection technique is questionnaire which is distributed to 30 respondents. The respondent is the employee of the Demographic and Civil Registration Official of Sidoarjo District. Data analysis techniques are descriptive analysis, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing through F-test (simultaneous) and t-test (partial).

Based on the result of research, employee competence and work environment are simultaneously influencing the implementation of service quality of the Demographic and Civil Registration Official of Sidoarjo District. Besides, the factors of employee competence and work environment are also partially influencing service quality of the Demographic and Civil Registration Official of Sidoarjo District. The most dominant factor influencing service quality is employee competence.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas seluruh limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program sarjana di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang tahun 2013.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Bambang Supriyono,MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
2. .Bapak Prof. Dr. Abdul Hakim,M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah sabar membimbing saya, dari awal sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Wima Yudo Prasetyo,S.sos,MAP selaku anggota komisi pembimbing yang telah sabar membimbing saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang, atas segala ilmu pengetahuan yang telah diberikan
5. Almarhum ayahanda tercinta “Ahmad Mukhayat”, walaupun beliau tidak sempat menyaksikan keberhasilan ini, namun saya persembahkan ini khusus untuk beliau tercinta.
6. Ibunda tercinta yang selalu mendukung saya baik moril maupun materi. Saya ucapkan terima kasih banyak ibu. Engkaulah wanita yang hebat dan kuat dalam hidupku.

7. Savira Arifianti dan Fariyah Isnayanti yang tidak lenti-hentinya mendoakan dan memberikan semangat demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Muhammad Abidzar Rahman Tsaqif dan Kaffa Zhian Al Fariq yang selalu memberikan senyum keceriaan, memberikan dukungan dan semangat demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Reza Ramanditha yang tidak pernah berhenti menemani, menyemangati, mendoakan dalam setiap kondisi dan situasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Keluarga baru “Sekardangan” yaitu Miftakhur Rohman dan Akhmad Fandi yang selalu mendukung dan mendoakan demi tercapainya skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009, khususnya jurusan Administrasi Publik, Sukses untuk kita semua, semoga segala cita-cita kita dapat tercapai.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu landasan berfikir bagi penulis, praktisi maupun pihak lain yang mungkin tertarik untuk melanjutkan atau mengembangkan penelitian serta implementasinya terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak hal yang dirasa perlu diperbaiki walaupun telah dikerahkan segala kemampuan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang semua pihak dan terutama bagi penulis sendiri, dan dapat menjadi masukan bagi peneliti lain yang ingin meneliti dengan pembahasan yang serupa.

Malang, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian	12
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Hasil Penelitian Terdahulu	15
B. Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	17
C. Manajemen Sumber Daya Manusia	19
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	24
3. Fungsi Sumber Daya Manusia	25
D. Tinjauan Teori dan Konsep Kunci.....	26
1. Kualitas Pelayanan.....	27
2. Kompetensi Pegawai.....	37
3. Lingkungan Kerja	45
E. Definisi Operasional Variabel dan Indikator-indikatornya	53
1. Kualitas Pelayanan.....	53
2. Kompetensi Pegawai.....	54
3. Lingkungan Kerja	55
F. Model Penelitian.....	56
1. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.....	57
2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	58
3. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan.....	59
G. Hipotesis Penelitian.....	59

BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Jenis Penelitian	61
B. Lokasi Penelitian.....	62
C. Konsep, Variabel, dan Definisi Operasional.....	63
1. Konsep	63
2. Variabel.....	63
3. Definisi Operasional Variabel	64
D. Populasi dan Sampel.....	68
1. Populasi.....	68
2. Sampel	69
E. Teknik Pengumpulan Data	69
1. Sumber Data	69
2. Metode Pengumpulan Data.....	70
3. Instrumen Penelitian	71
F. Uji Validitas dan Realibilitas.....	72
1. Uji Validitas	72
2. Uji Realibilitas	75
G. Teknik Analisis Data	76
1. Analisis Deskriptif	77
2. Analisis Regresi Linier Berganda	77
3. Pembuktian Hipotesis	78
a. Uji Simultan (Uji F).....	78
b. Uji Parsial (Uji T).....	79
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	80
A. Hasil Penelitian.....	80
1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo	80
a. Sejarah singkat Kabupaten Sidoarjo	80
b. Lokasi Penelitian.....	81
c. Visi dan Misi Kabupaten Sidoarjo	82
d. Lambang Kabupaten Sidoarjo.....	83
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	83
a. Sejarah singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	83
b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	84
c. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	85
d. Tugas, Pokok dan Fungsinya	87
B. Gambaran Umum Responden	93
1. Gambaran umum responden menurut usia	93
2. Gambaran umum responden menurut jenis kelamin	94
3. Gambaran umum responden menurut tingkat pendidikan.....	95
4. Gambaran umum responden menurut masa kerja	95

C. Analisis Data.....	96
1. Analisis Deskriptif	96
2. Analisis Regresi Linier Berganda	97
3. Pengujian Hipotesis	100
a. Uji Simultan (Uji F)	100
b. Uji Parsial (Uji t).....	102
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	106
1. Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan secara Simultan	106
2. Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan secara Parsial	106
a. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan	106
b. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.....	113
BAB V Kesimpulan dan Saran	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 2.1	Model Kompetensi “Ice Berg”	42
Gambar 2.2	Model Penelitian	56
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	86
Gambar 4.2	Distribusi Kurva Uji F	101
Gambar 4.3	Distribusi Kurva Uji t	103
Gambar 4.4	Distribusi Kurva Uji t	104

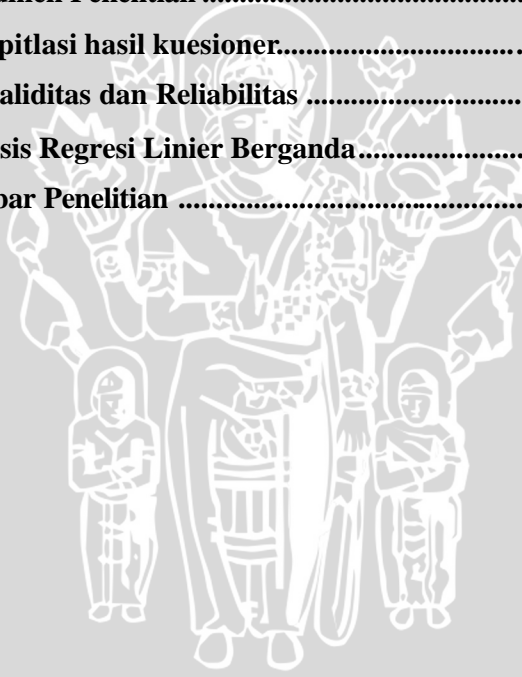


DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.2	Faktor Higienis dan Motivasi	50
Tabel 3.1	Konsep, Variabel, Indikator dan Item.....	67
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi (X_1)	73
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X_2).....	73
Tabel 3.4	Hail Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	74
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 3.6	Kisi-kisi Instrumen Variabel Penelitian	76
Tabel 4.1	Usia Responden	94
Tabel 4.2	Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	94
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden	95
Tabel 4.4	Pegawai Berdasarkan Masa Kerja	96
Tabel. 4.5	Hasil Pendugaan Parameter Regresi Linier Berganda	98
Tabel 4.6	Hasil Korelasi Berganda 2 Prediktor	99
Tabel. 4.7	Hasil Uji F Regresi Linier Berganda	101
Tabel 4.8	Hasil Uji t Regresi Linier Berganda	102

DAFTARLAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1	Surat Riset Fakultas Ilmu Administrasi Unversitas Brawijaya.....	126
Lampiran 2	Surat Rekomendasi Izin Penelitian Bakesbangpol Kabupaten Sidoarjo	127
Lampiran 3	Pengantar Kuesioner	128
Lampiran 4	Instrumen Penelitian	129
Lampiran 5	Rekapitlasi hasil kuesioner.....	135
Lampiran 6	Uji Validitas dan Reliabilitas	136
Lampiran 7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	142
Lampiran 8	Gambar Penelitian	145



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi sering dipahami sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Organisasi memusatkan perhatiannya kepada identifikasi, klasifikasi dan pembagian pekerjaan yang ada sesuai dengan penugasan pekerjaan secara pribadi, pekerjaan tim, tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban. Sehingga dapat mencapai performa yang menyeluruh dan kontribusi-kontribusi individual yang optimal. Menurut Stephen P. Robbins dalam Bambang (2011:42) mendefinisikan organisasi sebagai suatu kesatuan (entity) social yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja keras atas dasar relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Pada umumnya, organisasi dibagi menjadi dua kelompok yaitu organisasi sektor privat dan organisasi sektor publik. Organisasi sektor privat merupakan organisasi yang ditujukan untuk menyediakan barang dan jasa kepada konsumen. Yang dibedakan dari kemampuannya membayar barang dan jasa tersebut sesuai dengan hukum pasar.

Organisasi sektor publik merupakan organisasi yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya. Organisasi sektor publik berorientasi pada kepentingan publik,

yang tidak berorientasi pada laba sebagai tujuan akhirnya. Menurut Mahsun (2006:23) sektor publik seringkali dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan Negara lain yang datur dengan hukum. Bidang kesehatan, pendidikan, keamanan dan transportasi adalah contoh sektor publik.

Namun sebagai sebuah organisasi, proses manajemen tetap berjalan dalam organisasi sektor publik. Kegiatan perencanaan, pengendalian biaya dan kegiatan serta evaluasi dan pengendalian tetap dijalankan di organisasi sektor publik seperti halnya di sektor swasta.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan, produk, service yang tidak berwujud yang tidak dapat dimiliki, tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara layanan publik, yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independent yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha

atau badan hukum yang diberi wewenang untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerjasama untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

Menurut Pasal 1 ayat 4 UU no.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 6 di dalam undang-undang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai,petugas dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya yaitu adalah rendahnya kualitas pelayanan. Pada prinsipnya pelayanan publik, harus selalu meningkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi pada kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu hal yang mudah.

Dalam kualitas pelayanan terdapat tiga orientasi yang saling berkaitan antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Dan dari tiga orientasi tersebut mempunyai pengaruh sangat kuat yang dapat menghasilkan keberhasilan organisasi yang dapat ditinjau dari kepuasan pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Pada prinsipnya ada beberapa ciri yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1995:25) antara lain :

1. ketepatan waktu pelayanan
2. akurasi pelayanan
3. kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. kemudahan mendapatkan pelayanan
5. kenyamanan dalam memperoleh pelayanan (berkaitan dengan lokasi)
6. atribut pendukung pe layanan (kebersihan, ruang tunggu ber-AC)

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya metode-metode yang dapat menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas ataupun tidak.

SERVQUAL merupakan metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan, yang diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap organisasi

yang sangat baik. Analisis yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai acuan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Dari beberapa uraian diatas, dapat diidentifikasi faktor-faktor, dimensi atau variable yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011) antara lain :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan publik
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif, dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan
15. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan
16. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.

17. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik, dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
18. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
19. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
20. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
21. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan
22. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai dan lingkungan kerja.

Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang telah ditetapkan. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi dalam organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan oleh manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu harus dapat mendukung sistem kerja organisasi.

Kompetensi dilihat sebagai dimensi perilaku yang melekat pada sifat-sifat umum manusia dikemukakan Armstrong dan Baron (Wibowo, 2007:112).

Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Kompetensi merupakan salah satu fungsi yang cukup penting dalam manajemen sumber daya manusia karena berfungsi untuk mempertahankan kualitas kerja organisasi.

Selain kompetensi, lingkungan kerja juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai peduli akan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik. Lingkungan kerja merupakan faktor penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi instansi. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan mendukung atau memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik dan benar serta tepat yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja yang tinggi yang dapat dijadikan sebagai alat untuk menuju pencapaian tujuan instansi.

Menurut Sedarmayanti (2001:22), lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berhubungan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan, lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Para pegawai membutuhkan lingkungan kerja yang baik, selain untuk kenyamanan juga sebagai faktor pendukung dalam melaksanakan pekerjaannya. Pegawai cenderung lebih menyukai bekerja pada lingkungan kerja yang nyaman dan tidak berbahaya, bersih serta memiliki fasilitas yang baik dan lengkap serta peralatan yang memadai. Keleluasaan pribadi atau kebebasan individu dalam tempat kerja banyak diinginkan oleh para pegawai. Para pegawai kebanyakan menginginkan derajat yang lebih luas dalam hal privasi dalam pekerjaan mereka.

Menurut Robbins (2002:36) Para karyawan menaruh perhatian besar terhadap lingkungan kerja mereka, baik dari segi kenyamanan pribadi maupun kemudahan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Mereka lebih menyukai lingkungan fisik yang aman, nyaman, bersih, dan memiliki tingkat gangguan minimum.

Lingkungan kerja adalah kondisi lingkungan yang ditinjau secara menyeluruh. Lingkungan kerja merupakan suatu tempat dimana para pegawai dapat membuktikan segala kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, setiap pegawai berhubungan langsung dan sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Dengan lingkungan kerja yang nyaman dan aman maka pegawai dapat bekerja dengan tenang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai

tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Rumah Tangga Daerah dalam Kependudukan dan Catatan Sipil dan tugas pembantuan khususnya di Kabupaten Sidoarjo.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengedepankan pelayanan masyarakat yang berkualitas, yang tampak pada visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yaitu "Terdepan Dalam Pelayanan Prima".

Untuk mencapai visi tersebut, maka Dnas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo selalu memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakatnya. Maka dari itu sebagai salah satu instansi pemerintahan terbesar yang ada di Kabupaten Sidoarjo, maka dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan bagi seluruh masyarakat. Pelayanan yang semakin dekat dengan masyarakat akan memudahkan instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawainya.

Adapun jenis layanan yang diterima manfaat pelayanan publik secara langsung maupun tidak langsung, berupa:

1. Pembuatan Akta Kematian
2. Pembuatan Akta Perkawinan
3. Pembuatan Akta Kelahiran
4. Pembuatan Kartu Keluarga
5. Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk)
6. Pembuatan Surat Pindah Keluar
7. Pembuatan Surat Pindah Datang

8. Pembuatan SKTT (Surat Keterangan Tinggal Terbatas dan Surat Keterangan Tinggal Tetap)
9. Pembuatan Akta Perceraian
10. Pembuatan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara)

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik dan ingin mengetahui serta membuktikan secara otentik dengan menggunakan metode kuantitatif (perhitungan SPSS). Dalam penelitian ini penulis menetapkan 2 (dua) variabel bebas yaitu variabel kompetensi pegawai dan variabel lingkungan kerja, seberapa besar variabel ini mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan kepada instansi yang telah memiliki ketetapan izin dari Pemerintah Daerah yang telah diberikan oleh pelaksana pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian ini penulis akan mendapatkan pembuktian/kesimpulan sehingga penulis dapat memberikan saran/masukan kepada pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengenai solusi/kebijakan apa yang harus diambil dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian melalui skripsi ini dengan mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?
2. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis :

1. Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dengan adanya penelitian ini yaitu:

1. Kontribusi akademis.

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya mampu memberikan kontribusi pemikiran dan memperkaya ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan teori-teori tentang kompetensi pegawai dan lingkungan kerja dalam pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Diharapkan juga data-data dan hasil penelitian yang diperoleh dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mungkin akan melakukan penelitian terhadap hal yang sejenis.

2. Kontribusi Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya akan dapat memberikan masukan dan informasi terhadap berbagai upaya pemecahan permasalahan terhadap penerapan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dikaitkan dengan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui secara garis besar dari isi penelitian, dapat dilihat dari sistematika pembahasan yang merupakan ringkasan singkat dari keseluruhan isi skripsi. Sistematika pembahasan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan latar belakang penulisan skripsi ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini mengemukakan secara garis besar teoritis yang dikutip dari berbagai karya ilmunan yang digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan analisis.

BAB III : METODE PENELITIAN

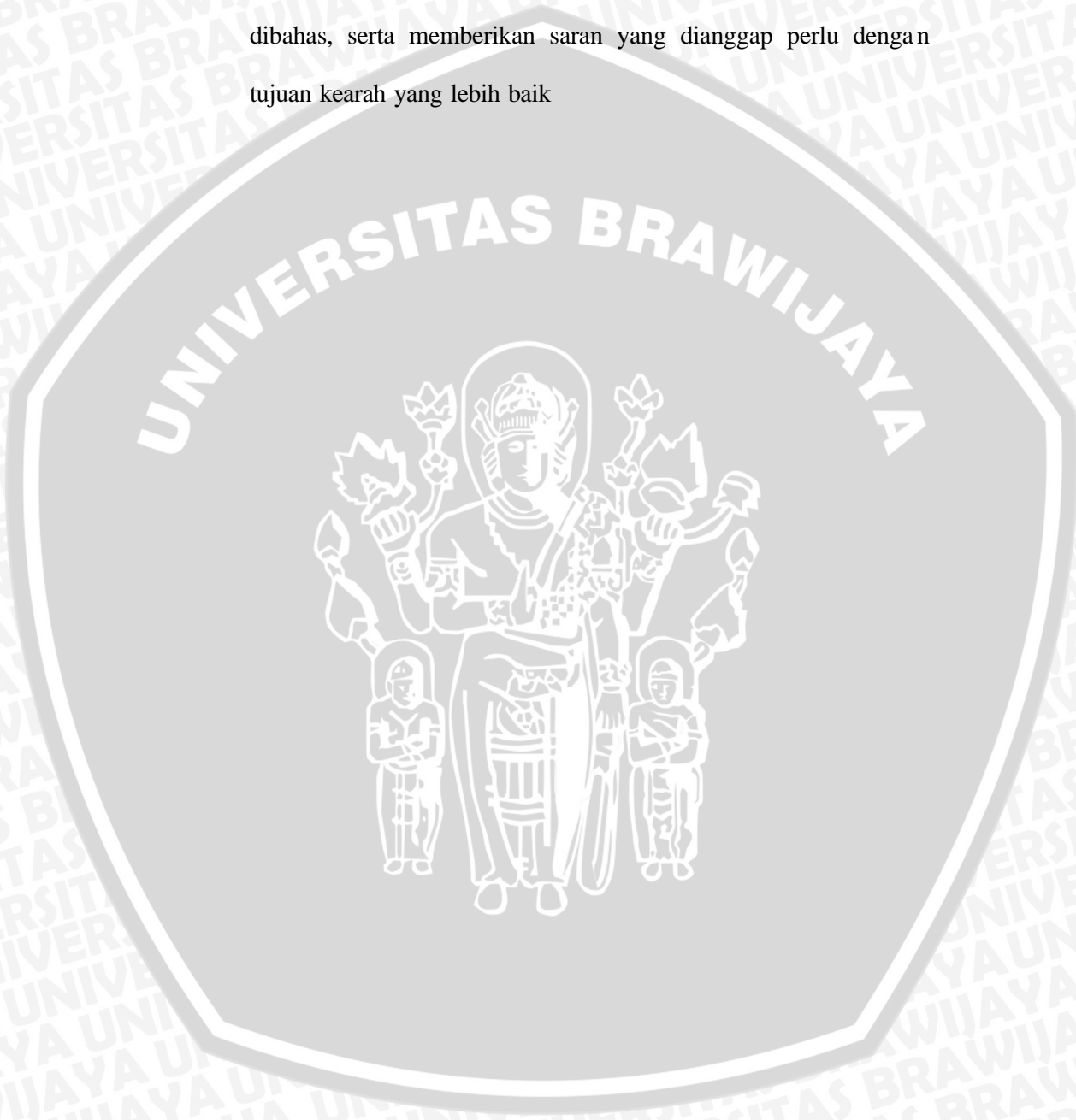
Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian yang mengemukakan data yang dikumpulkan, diolah dan dianalisis. Kemudian lokasi dan situs penelitian dilaksanakan, sumber data yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data yang menyangkut bagaimana penulis memperoleh data dan analisa data yang mengemukakan bagaimana penulis memerlukan data yang diperoleh dengan mengelompokkan data sehingga siap dianalisa serta metode analisa yang digunakan, yakni menggunakan metode kuantitatif.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan yang memuat penyajian dan analisa data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari semua yang telah diuraikan dan dibahas, serta memberikan saran yang dianggap perlu dengan tujuan kearah yang lebih baik



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Fajar Lingga P (2008)

Judul penelitian yang diambil oleh Lingga (2008) dengan judul “pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja (Studi pada karyawan bagian produksi rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malng)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh lingkungan kerja yang terdiri dari dua variable yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik, baik secara simultan maupun secara parsial terhadap variable kinerja. Jenis penelitian adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dan dilakukan dengan metode kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,005. Nilai signifikansi lingkungan kerja fisik adalah sebesar 0,194, nilai signifikansi variable lingkungan kerja non fisik adalah sebesar 0,193. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan antara variable bebas yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja.

2. **Eddy Suharti (2004)**

Penelitian yang dilakukan oleh Suharti (2004) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan “(Studi pada bagian administrasi PT. Otsuka Indonesia Lawang)”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variable-variabel kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang penuh tantangan (X_1), penerapan sikap penghargaan yang adil (X_2), kondisi yang sifatnya mendukung (X_3) dan sikap rekan kerja (X_4) terhadap tingkat semangat kerja karyawan juga bertujuan menjelaskan variable mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap tingkat semangat kerja. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 31 orang karyawan administrasi PT. Otsuka Indonesia Lawang. Hasil pengujian bahwa keempat variable terikat dari semangat kerja ($R=0,893$, F hitung= $25,593$, $sig=0,000$). Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa keempat variable bebas dari kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variable terikatnya yaitu semangat kerja secara parsial. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresinya, untuk X_1 mempunyai koefisien regresi sebesar 0,373. Koefisien regresi untuk X_2 sebesar 0,143. Koefisien regresi untuk X_3 dan X_4 sebesar 0,067.

3. **Sapto Putro B.M.P (2003)**

Judul penelitian yang diambil oleh Putro (2003) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Ponorogo)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap semangat kerja karyawan sekaligus untuk mengetahui variable mana yang paling dominan mempengaruhinya. Jenis

penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variable bebas yaitu fasilitas alat kerja (X_1), lingkungan tempat kerja (X_2) dan perlakuan yang diterima (X_3) secara bersama-sama mempunyai hubungan signifikan dengan variable terikatnya. Variabel fasilitas alat kerja (X_1) dengan probabilitas 0.056 ($p > 0,05$) maka H_0 diterima. Variabel lingkungan tempat kerja (X_2) dengan probabilitas 0.035 ($p < 0.05$) maka H_0 ditolak. Variable perlakuan yang diterima (X_3) dengan probabilitas 0.000 ($p < 0.05$) maka H_0 ditolak. Dari perhitungan dapat dilihat bahwa variabel perlakuan yang diterima (X_3) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap semangat kerja karyawan.

B. Perbedaan dan Persamaan Dengan Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian Terdahulu	Perbedaan dan Persamaan	
			Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
1.	Fajar Lingga P (2008)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	1. Variabel terikat : kinerja karyawan 2. Lokasi Penelitian: Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo cabang Malang 3. Variabel bebas : lingkungan kerja 4. Jenis Penelitian : kuantitatif 5. Teknis Analisis : analisis regresi linear berganda dan uji parsial	1. Variabel bebas: kompetensi pegawai dan lingkungan kerja 2. Variabel terikat : kualitas pelayanan 3. Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan

No	Nama	Judul Penelitian Terdahulu	Perbedaan dan Persamaan	
			Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
2.	Eny Suharti (2004)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel bebas: kepuasan kerja 2. Lokasi penelitian: Bagian Administrasi PT. Otsuka Indonesia Lawang 3. Teknik pengambilan sample : simple random sampling 4. Variabel terikat : semangat kerja karyawan 5. Jenis penelitian : Explanatory 	<p>dan Pencatatan Sipil kab. Sidoarjo</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Jenis Penelitian : kuantitatif 5. Teknik Pengambilan Sample : kuesioner dan dokumentasi 6. Teknis Analisis : analisis regresi liner berganda, uji simultan dan uji parsial.
3.	Sapto Putro B.M.P	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian: Perusahaan Daerah Air Minum Ponorogo. 2. Indikator variabel bebas: fasilitas alat kerja, dan perlakuan yang diterima. 3. Teknik pengambilan sample : simple random sampling. 4. Variabel terikat : semangat kerja karyawan 5. Jenis penelitian : explanatory 	

C. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dan dinamis untuk menggerakkan sumber daya lainnya seperti: *money, materials, methods, machines, market, minute*, yang dikelola dalam fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia dan sumber daya nonmanusia yang diproses dalam pengelolaan fungsi-fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan sangat dibutuhkan setiap organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Dalam upaya pencapaian tujuan organisasi, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut pegawai (sumber daya manusia) yang mengelola sumber-sumber lain nonmanusia.

Namun, perlu diingat bahwa sumber daya manusia sendiri sebagai salah satu sumber daya, seperti halnya sumber daya lainnya, merupakan masukan (*input*) yang diolah oleh organisasi dan menghasilkan keluaran (*output*).

Pegawai baru yang belum mempunyai keterampilan dan keahlian dilatih, sehingga menjadi pegawai yang terampil dan ahli. Apabila dilatih lebih lanjut serta diberikan pengalaman dan motivasi, pegawai akan menjadi matang. Pengelolaan sumber daya manusia inilah yang disebut manajemen sumber daya manusia.

Menurut Winardi (2003:15) sebuah organisasi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari aneka macam elemen atau subsistem, diantara mana subsistem manusia mungkin merupakan subsistem terpenting, dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan.

Pelaksanaan manajemen SDM memerlukan pendekatan sistem yang terdiri dari banyak aktivitas interdependen (saling terkait satu sama lain). Aktivitas ini tidak berlangsung menurut isolasi, yang jelas setiap aktivitas mempengaruhi SDM lain. Bila aktivitas SDM dilibatkan secara keseluruhan, maka aktivitas tersebut membantu sistem manajemen SDM organisasi. Organisasi dan manusia merupakan sistem terbuka karena dipengaruhi oleh lingkungannya. Manajemen SDM juga merupakan sistem terbuka yang dipengaruhi oleh lingkungan luar.

Manajemen seperti halnya seni mempergunakan dasar-dasar pengetahuan yang terorganisasi yaitu ilmu dan menerapkannya dengan mempertimbangkan realitas yang ada untuk mencapai hasil praktis yang diinginkan.

Seni dan ilmu saling melengkapi dalam proses melaksanakan manajemen. Seni yang paling produktif selalu didasarkan pada pemahaman akan ilmu mendasarinya yang dibentuk oleh teori yang terorganisasi akan mempunyai peluang yang jauh lebih baik untuk menyusun suatu pemecahan yang baik dan dapat dilaksanakan terhadap suatu masalah manajemen.

Alasan utama perbaikan kualitas SDM dalam organisasi terutama karena peran strategis SDM sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen yaitu

perencanaan, pengorganisasian, penataan staf, Kepemimpinan, pengendalian, koordinasi.

Lebih jelasnya lagi, kegiatan SDM yang spesifik dari masing-masing fungsi manajemen tersebut yaitu:

a. Perencanaan :

pengambilan keputusan, upaya pemilihan arah tindakan dan keikatan (*commitment*) akan sumber daya manusia atau sumber daya lain untuk menuju ke arah tertentu.

b. Pengorganisasian :

penyusunan struktur peranan secara sengaja untuk dilaksanakan manusia dalam suatu organisasi.

c. Penataan staf atau pengisian jabatan (*staffing*):

upaya mengisi jabatan yang ditetapkan oleh struktur organisasi baik aktivitas penyusunan persyaratan untuk menyelesaikan pekerjaan, penyediaan, penimbangan (*appraising*), dan penyeleksian calon yang akan menduduki jabatan, kompensasi, pelatihan dan pengembangan agar menyelesaikan tugas secara efektif.

d. Kepemimpinan (*leading*):

Proses mempengaruhi orang-orang agar mau berusaha kerja secara antusias untuk mencapai tujuan organisasi.

e. Pengendalian (*controlling*) adalah pengukuran dan koreksi terhadap

kegiatan staf untuk menjamin bahwa apa yang terlaksana sesuai dengan rencana.

- f. Koordinasi: sarana komunikasi atasan dan bawahan untuk pengambilan keputusan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuannya dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sangat tergantung dari kualitas SDM-nya. Dengan demikian, betapa pentingnya peran strategis pengembangan dan peningkatan kualitas SDM dalam organisasi yang terus berkembang sejalan dengan tuntutan perkembangan jaman.

Beberapa pengertian-pengertian dari manajemen sumber daya manusia seperti pendapat Griffin dan Ebert (1996:229), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pengadministrasian program untuk meningkatkan kualitas dan kinerja dari orang-orang yang bekerja di dalam suatu organisasi. Manajer sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam merekrut, melatih, mengevaluasi dan memberikan kompensasi kepada karyawannya.

Menurut Sedarmayanti (2007:13), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.

Karen Legge dalam (Sedarmayanti, 2007:16) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kebijakan sumber daya manusia harus terintegrasi dengan perencanaan bisnis stratejik dan digunakan untuk mendorong budaya organisasi yang layak.

Menurut Rivai (2009:1) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa manusia adalah faktor penting dan utama yang tidak dapat diabaikan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan baik dalam suatu perusahaan organisasi non pemerintahan dan dalam pemerintahan itu sendiri, karena manusia lah pelaksana utama kegiatan-kegiatan dimaksud, yang menggerakkan berbagai komponen yang ada disekitarnya untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam kaitannya dengan pelaksanaan kegiatan pemerintahan, maka kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan pun juga ditentukan oleh manusianya.

Oleh karena itu, tidak dapat disangkal bahwa manusia adalah faktor utama yang perlu diperhatikan dalam suatu pemerintahan, karena bagaimanapun juga keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuan ditentukan oleh kualitas dan kemampuan orang-orang yang berada didalamnya, yaitu manusia sebagai sumber daya pelaksanaannya.

Itu berarti bahwa sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam organisasi, fungsi pengelolaan sumber daya manusia tersebut dikenal dengan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Begitu pula dengan masalah pelayanan, sumber daya manusia merupakan indikator utama dalam pemberi pelayanan publik kepada masyarakat. Pada dasarnya sumber daya manusia sebagai indikator utama yang bertugas untuk

menyusun perencanaan organisasi, membuat struktur pengorganisasian, penggerakan organisasi, controlling, dan yang bertanggungjawab penuh dalam program pengorganisasian yang berguna untuk meningkatkan kualitas dan kinerja dari sumber daya manusia itu sendiri.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, penulis mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan dalam bentuk pengembangan dan pengadministrasian program untuk meningkatkan kualitas dan kinerja sumber daya manusia secara optimal baik kompetensi maupun motivasi sehingga dapat menjadi faktor pendukung terhadap peningkatan efisiensi dan efektifitas organisasi dalam peningkatan kinerja, produktivitas serta pelayanan.

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia ialah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam organisasi melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. Kontribusi produktif yang ditingkatkan; peningkatan efisiensi, efektivitas, produktivitas, tingginya kepuasan kerja pegawai, tingginya kualitas pelayanan.

Untuk mencapai tujuan MSDM maka tahapan yang perlu dicapai adalah:

- a. Sumber daya manusia yang memenuhi syarat dan dapat menyesuaikan diri dengan organisasi melalui; perencanaan, rekrutmen, seleksi dan induksi.

- b. Sumber daya manusia yang memenuhi syarat dengan keterampilan, keahlian dan pengetahuan yang sesuai dengan perkembangan melalui; pelatihan dan pengembangan serta pengembangan karier.
- c. Sumber daya manusia yang memenuhi syarat bersedia bekerja sebaik mungkin melalui; motivasi, penilaian hasil kerja dan pemberian imbalan atau hukuman.
- d. Sumber daya manusia yang memenuhi syarat yang berdedikasi terhadap perusahaan yang luas terhadap pekerjaannya melalui; kesejahteraan (kompensasi), lingkungan kerja yang sehat dan aman, hubungan yang baik antar organisasi lainnya.

3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu:

- a. Fungsi Manajerial; perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), dan pengendalian (*controlling*).
- b. Fungsi Operasional; pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.

Pelaksanaan berbagai fungsi manajemen sumber daya manusia bukan hanya dapat menciptakan SDM yang produktif mendukung tujuan organisasi, akan tetapi dapat menciptakan kondisi yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan potensi dan motivasi SDM dalam berkarya.

Pelaksanaan *job analysis*, perencanaan SDM, rekrutmen, dan seleksi, penempatan dan pembinaan karir serta pendidikan dan pelatihan yang baik akan meningkatkan potensi SDM untuk berkarya karena telah mendapatkan bekal pengetahuan dan keterampilan dan ditempatkan pada kedudukan yang tepat.

Sedangkan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia seperti kompensasi, perlindungan dan hubungan personal yang baik akan dapat menimbulkan stimulus yang mendorong meningkatnya motivasi kerja SDM.

D. Tinjauan Teori dan Konsep Kunci

Fungsi teori dalam kegiatan penelitian yang pertama digunakan untuk memperjelas dan mempertajam ruang lingkup, atau konstruk variabel yang akan diteliti. Fungsi yang kedua adalah untuk merumuskan hipotesis dan menyusun instrumen penelitian karena hipotesis merupakan pernyataan yang bersifat prediktif. Selanjutnya fungsi teori yang ke tiga (kontrol) digunakan mencandra dan membahas hasil penelitian, sehingga dapat digunakan untuk memberikan saran dalam upaya pemecahan masalah.

Dalam melakukan penelitian perlu didukung oleh teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli terkait dengan variabel-variabel penelitian, dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga variabel, terdiri dari dua variabel bebas yaitu kompetensi pegawai (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) serta satu variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y), sehingga dalam tinjauan teori ini akan dijelaskan teori-teori terkait dengan variabel-variabel tersebut, yaitu sebagai berikut :

1. **Kualitas Pelayanan**

a. **Pengertian Kualitas**

Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Heizer dan Render dalam (Wibowo, 2007:295) mendefinisikan “kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”.

Sedangkan menurut W. Edward Deming dalam (Yamit, 2005:8) mendefinisikan kualitas adalah “apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen”.

Pada bagian lain kualitas menurut Philip B. Crosby dalam (Yamit, 2005:7) mempersepsikan kualitas sebagai “nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan”. Lain halnya menurut Goetsch Davis, (Yamit, 2005:8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Banyak organisasi layanan harus menangani sangat banyak transaksi konsumen, misalnya pada hari-hari tertentu, sebuah bank mungkin harus memproses jutaan transaksi nasabah pada berbagai kantor cabang dan mesin bank atau barangkali perusahaan jasa kiriman harus menangani jutaan paket kiriman diseluruh dunia. Lebih lanjut Gary Dezpersz (2006:304) mendefinisikan kualitas sebagai spesifikasi bentuk-bentuk pelayanan total (*total service*) yang terkait dengan aspek pengendalian manajemen pemerintahan yang memberikan kepuasan terus menerus kepada pengguna jasa.

Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya. Untuk itu diperlukan sistem manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada pihak konsumen bahwa produk tersebut dihasilkan oleh proses yang berkualitas.

Sedangkan David Garvin dalam (Yamit , 2005:9-10) mengidentifikasi lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu:

1) *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur. Perspektif ini umumnya diterapkan dalam karya seni seperti musik, seni tari, seni drama dan seni rupa. Untuk produk dan jasa pelayanan, perusahaan dapat mempromosikan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan seperti kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), kecantikan wajah (kosmetik), pelayanan prima (bank) dan tempat berbelanja yang nyaman (mall).

- 2) *Product-based Approach*
Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual.
- 3). *User-based Approach*
Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitnes for used*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pandangan yang subjektif ini mengakibatkan konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dapat dirasakannya.
- 4). *Manufacturing-based Approach*
Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat *supply-based* atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan prosedur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan perusahaan secara internal. Oleh karena itu, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, dan bukan konsumen yang menggunakannya.
- 5). *Value-based Approach*
Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Oleh karena itu kualitas dalam pandangan ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dibeli.

Lain halnya menurut Zeithaml dan Berry dalam (Yamit, 2005:10-11) yang telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, berhasil mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas adalah sebagai berikut:

- 1). *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- 2). *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 3). *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4). *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- 5). *Empathy* (Kepedulian), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Karakteristik kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Berry tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Dimensi kualitas di atas dapat dijadikan dasar bagi pelaku bisnis untuk mengetahui apakah ada kesenjangan atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Harapan pelanggan sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi.

Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas yang telah dikemukakan oleh para pakar dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas meliputi:

1. Produk

Menunjukkan tampilan-tampilan yang istimewa yang bebas cacat.

Produk tersebut harus tepat mutu yaitu pemberian layanan tersebut harus tepat sasaran dan diberikan kepada penerima layanan dengan didasari evaluasi secara cermat baik secara administrasi maupun teknis serta peraturan-peraturan yang berlaku.

2. Pelayanan

Kualitas Pelayanan pada hakekatnya mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan, pelayanan tersebut harus memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan yaitu tepat mutu dan tepat waktu sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok, yaitu:

- 1) Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contoh: KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, SIM, STNK, BPKB, IMB, paspor dan sebagainya.
- 2) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan terhadap warganegara menuntut instansi penyedia pelayanan lebih bertanggung jawab terhadap pelanggannya tidak hanya sekedar melayani (LAN RI, 2006:6).

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu

kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik.

Pendapat Goetsch dan Davis dalam (LAN RI, 2006:16) mendefinisikan “kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Evans dan Lindsay dalam (LAN RI, 2006: 16) dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (*excellent*). Jika kualitas pelayanan dari sudut “*product based*”, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan “sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan”.

Kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut “*user based*”, maka kualitas pelayanan adalah “sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan dilihat dari “*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Sedangkan menurut Collier dalam (Yamit, 2005:22) memiliki pandangan lain dari kualitas pelayanan yaitu “cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen dan system kinerja cara pelayanan”.

d. Strategi Penjamin Kualitas Pelayanan

Strategi penjamin kualitas layanan dengan cara membuat Maklumat Pelayanan agar perbaikan responsivitas penyedia pelayanan publik kepada para pengguna layanan menjadi lebih baik. Tujuan pengembangan dan penerapan maklumat pelayanan adalah untuk membuat pelayanan publik menjadi lebih responsif (kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat), transparan (semua aspek pelayanan seperti waktu, biaya dan cara pelayanan, dapat dengan mudah diketahui oleh pengguna pelayanan) dan akuntabel (aspek pelayanan dan konteks penyelenggaraannya dapat dipertanggungjawabkan dan dinilai oleh pengguna layanan).

Komponen/muatan Maklumat Pelayanan mencakup beberapa poin penting berikut (LAN RI, 2007:29) :

- 1) Visi dan misi pelayanan. Untuk memberikan arah yang jelas bagi suatu unit pelayanan, diperlukan suatu rumusan visi pelayanan. Visi pelayanan merupakan gambaran situasi yang diinginkan di masa datang terkait dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan misi pelayanan menggambarkan untuk apa suatu unit pelayanan ada. Misi merupakan pernyataan tentang hal-hal yang harus dilakukan oleh organisasi atau unit pemberi layanan.
- 2) Standar pelayanan. Setelah menetapkan visi dan misi pelayanan, perlu ditentukan pula klien yang akan dilayani dan membangun standar pelayanan. Standar pelayanan berkaitan dengan *output* dan *outcome* pelayanan, seperti misalnya aksesibilitas, perlakuan yang sama, ketepatan waktu, jenis pelayanan, biaya pelayanan, jadwal pelayanan, lamanya pelayanan, serta alur pelayanan.
- 3) Etika pelayanan. Etika diperlukan dalam kaitan dengan apa yang harus dilakukan dan apa yang dilarang untuk dilakukan oleh setiap pegawai pemberi layanan.

- 4) Hak dan Kewajiban, mencakup pengguna layanan maupun penyedia layanan.
- 5) Sanksi-sanksi, ditujukan baik bagi penyedia layanan dan pengguna layanan.
- 6) Saran, Kritik dan Keluhan.

Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati, sehingga dapat diambil tolak ukur tingkat kualitas pelayanan.

Dari berbagai pendapat para pakar mengenai kualitas pelayanan sebagaimana tersebut di atas, maka konsep kunci kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dengan sistim kinerja cara pelayanan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku”.

e. **Indikator kualitas pelayanan**

Bertolak dari pendapat Zeithaml dan Berry (Yamit, 2005:10-11), yang telah diuraikan di atas, maka indikator dari variabel kualitas pelayanan yang relevan yaitu sebagai berikut:

- 1). **Bukti langsung (*Tangibles*)**. Dalam menghasilkan layanan administratif oleh pemberi layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat diberikan bukti langsung kepada publik, meliputi: ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, teknologi komunikasi dan informatika serta dilengkapi fasilitas pendukung berupa: lingkungan kerja pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi,

bersih, lingkungan yang indah dan sehat serta toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

- 2) **Kehandalan (*Reliability*)**. Layanan yang diberikan pemberi layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang dihasilkan terhindar dari kegagalan/cacat sehingga dapat digunakan dan diimplementasikan dengan baik dalam suatu periode dan kondisi tertentu, meliputi: produk tidak cacat, pekerjaan cepat, ketelitian/akurasi.
- 3). **Daya Tangkap (*Responsiveness*)**. Kemauan dan kesediaan pegawai untuk melayani kebutuhan dan keluhan pelanggan dalam proses pelayanan, meliputi: Siap melayani pelanggan, Tanggap terhadap keluhan pelanggan.
- 4). **Jaminan (*Assurance*)**. Pengetahuan dan ketrampilan pegawai pemberi layanan administratif yang menimbulkan kepercayaan dan perlindungan bagi pelanggan dalam menguasai prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa, meliputi: kepastian hukum, perbaikan cepat, hasil perbaikan.
- 5). **Empati**. Pegawai pemberi layanan administratif dengan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

2. Kompetensi Pegawai

a. Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (Rivai, 2009: 289).

Menurut McClelland dalam (Rivai, 2009:299) mendefinisikan “kompetensi (*competency*) sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan, kinerja sangat baik”.

Dan kelompok Hay-McBer (dipelopori McClelland, Boyatzis, Spencer & Spencer) dalam (Prihadi, 2004:92) menyatakan bahwa “Kompetensi merupakan karakteristik-karakteristik fundamental pada orang dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir, melakukan generalisasi diberbagai situasi, dan menetap selama waktu yang cukup lama”.

Lain halnya pengertian kompetensi menurut Spencer dan Spencer dalam (Sedarmayanti, 2007:125) bahwa : “*any individual characteristic that can be measured or counted reliably and that can be shown to differentiate significantly between effective and ineffective performance*”. Pendapat tersebut mengandung arti bahwa karakteristik individu apapun yang dapat dihitung dan diukur secara

konsisten, dapat dibuktikan untuk membedakan secara signifikan antara kinerja efektif dengan tidak efektif. Dari penjelasan tersebut Spencer berpendapat bahwa kompetensi disamping menentukan perilaku dan kinerja seseorang juga menentukan apakah seseorang melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standar kriteria yang ditentukan.

Kompetensi dilihat sebagai dimensi perilaku yang melekat pada sifat-sifat umum manusia dikemukakan Armstrong dan Baron dalam (Wibowo, 2007:112), kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik.

Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi. Sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini.

b. Karakteristik Kompetensi

Kompetensi merupakan karakteristik-karakteristik fundamental pada orang dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir, melakukan generalisasi diberbagai situasi, dan menetap selama waktu yang cukup lama. Lebih jauh lagi mengenai kompetensi, para pakar kompetensi yang tergabung dalam kelompok Hay-McBer (dipelopori McClelland, Boyatzis, Spencer & Spencer) dalam (Prihadi, 2004:92) mengemukakan lima tipe kompetensi sebagai berikut:

- 1) Motif (*motives*) adalah hal-hal yang seseorang pikir atau inginkan secara konsisten yang menimbulkan tindakan. *Motives* “drive, direct, and select” perilaku mengarah ke tindakan-tindakan atau tujuan tertentu dan menjauh dari lain-lainnya. Contoh, orang-orang yang bermotivasi *achievement* konsisten menetapkan tujuan yang menantang untuk dirinya sendiri, memikul tanggung jawab pribadi untuk pencapaiannya, dan menggunakan *feedback* agar bisa berjalan dengan lebih baik.
- 2) Sifat (*traits*) adalah karakteristik fisik dan respon-respon konsisten terhadap situasi atau informasi. Contoh, waktu reaksi dan penglihatan yang baik adalah kompetensi-kompetensi *trait* fisik pilot pesawat tempur. Kontrol diri atas emosi dan inisiatif merupakan “respon-respon yang konsisten terhadap situasi“ yang lebih kompleks. Sejumlah orang tidak “meledakkan amarahnya“ ke orang-orang lain dan bertindak “di atas dan di luar panggilan tugas“ untuk memecahkan masalah di bawah tekanan. Kompetensi-kompetensi *trait* ini merupakan karakteristik manajer yang sukses. *Motives* dan kompetensi adalah ‘*master traits*“ *operant* atau *self-starting* intrinsik yang memprediksi bagaimana orang dalam *job* mereka pada jangka panjang tanpa supervisi dari dekat.
- 3) Konsep Diri (*self concept*) adalah Dalam kategori ini tercakup sikap-sikap, *values*, atau *self-image* seseorang. Contohnya, *self-confidence* dan *belief* seseorang bahwa ia dapat efektif dalam

situasi apapun adalah bagian dari konsep orang itu mengenai dirinya. Nilai-nilai seseorang merupakan *motives* reaktif atau *respondent* yang memprediksi apa yang dilakukannya dalam jangka pendek dan dalam situasi dengan orang-orang lain yang *in charge*. Sebagai contoh, seseorang yang memiliki *values* menjadi seorang pemimpin lebih berkemungkinan menunjukkan perilaku kepemimpinan. Sebuah tugas atau *job* akan menjadi “tes kemampuan kepemimpinan” bagi dirinya. Orang-orang yang *value* menjadi “*in management*” namun tidak secara intrinsik menyukai atau secara spontan berpikir mengenai *influencing others* pada level motivasi sering mencapai posisi manajemen namun kemudian gagal.

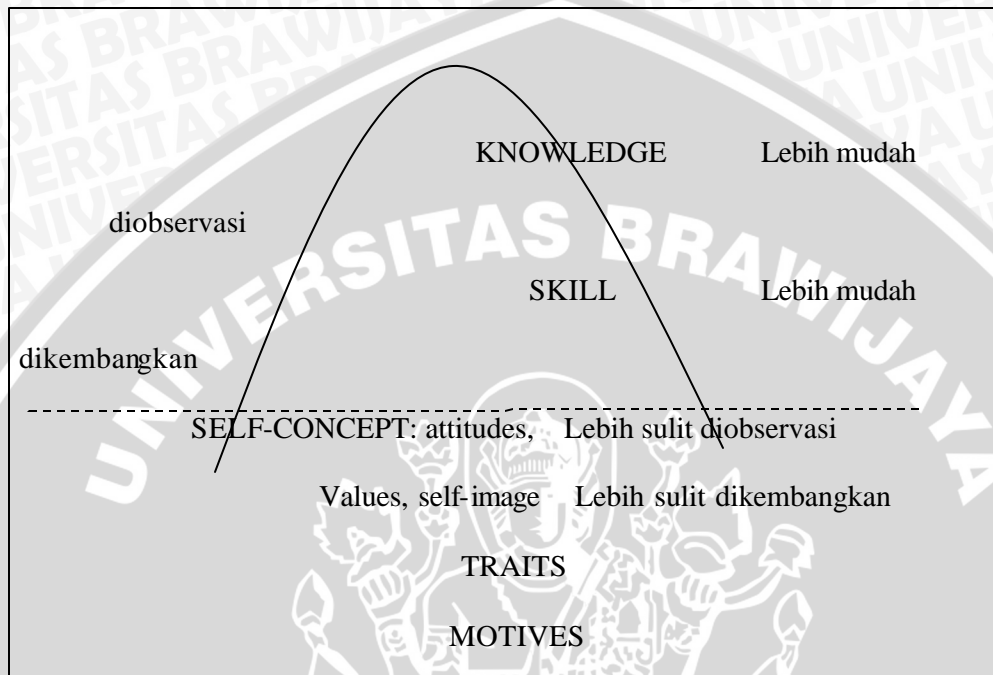
- 4) Pengetahuan (*knowledge*). Kategori ini merujuk pada informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang-bidang *content* tertentu. Contohnya, pengetahuan dokter bedah mengenai saraf dan otot dalam tubuh manusia. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor pada tes-tes pengetahuan sering gagal memprediksi kinerja karena tidak mampu mengukur pengetahuan dan keterampilan secara yang benar-benar dipergunakan pada *job*. Pertama, banyak tes pengetahuan mengukur *rote memory*, sementara yang benar-benar penting adalah kemampuan untuk mendapatkan informasi. Ingatan mengenai fakta-fakta spesifik kurang penting dibanding mengetahui fakta-fakta mana yang ada

dan relevan bagi sebuah problem spesifik, dan dimana mencari mereka saat dibutuhkan. Kedua, tes pengetahuan itu “*respondent*”. Mereka mengukur kemampuan *testee* untuk memilih di antara beberapa *option* jawaban mana yang benar, namun tidak apakah seseorang dapat bertindak berdasarkan pengetahuan. Sebagai contoh, kemampuan untuk memilih dari lima *item* mana argumen yang efektif berbeda dengan kemampuan untuk menghadapi konflik dan berargumentasi secara persuasif. Akhirnya, pada kemungkinan terbaiknya, pengetahuan hanya dapat memprediksi apa yang dapat dilakukan seseorang bukan apa yang akan dilakukannya.

- 5) Keterampilan (*skill*) adalah kemampuan melakukan tugas fisik atau mental. Contohnya, keterampilan fisik seorang dokter gigi untuk menambal gigi tanpa merusak sarafnya; kemampuan seorang *programmer* komputer untuk mengorganisasikan 50.000 baris *code* dalam urutan logis. Kompetensi keterampilan mental atau kognitif mencakup berpikir analitis (pemrosesan pengetahuan dan data, menentukan sebab dan akibat, pengorganisasian data dan perencanaan) dan berpikir konseptual (mengenali pola-pola dalam data yang kompleks).

Tipe atau level kompetensi punya implikasi praktis bagi perencanaan SDM. Sebagaimana diilustrasikan pada gambar berikut, kompetensi pengetahuan dan keterampilan cenderung berupa karakteristik orang yang terlihat dan relatif di

permukaan. Kompetensi-kompetensi *self-concept*, *trait*, dan *motive* lebih tersembunyi, “lebih dalam,” dan pusat bagi kepribadian.



Gambar 2.1. Model “Ice Berg”

Sumber : Kelompok Hay-MacBer dalam (Prihadi, 2004 : 95)

Kompetensi-kompetensi pengetahuan dan keterampilan relatif mudah dikembangkan; pelatihan merupakan cara paling *cost-effective* untuk menjamin kemampuan-kemampuan pegawai dalam aspek ini.

Kompetensi-kompetensi *trait* dan *motive* inti dari dasar gunung es kepribadian lebih sulit di-*assess* dan dikembangkan ; cara yang paling *cost-effective* adalah mengadakan seleksi untuk karakteristik ini.

Kompetensi-kompetensi *self-concept* terletak di antaranya. Sikap dan *values* seperti *self-confidence* (melihat diri sendiri sebagai seorang “manajer” alih-alih

“professional/teknikus”) dapat diubah oleh pelatihan, psikoterapi, dan/atau pengalaman *developmental* positif, kendatipun lebih banyak waktu dan kesulitan.

c. Standar Kompetensi

Menurut Rivai (2009:318) standar kompetensi adalah perumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan. Dengan dikuasainya standar kompetensi tersebut oleh seseorang, yang bersangkutan akan mampu:

- 1) mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan;
- 2) mengelola pekerjaan tersebut agar dapat dilaksanakan;
- 3) mengetahui apa yang harus dilakukan jika terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula dan
- 4) menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memecahkan masalah atau melaksanakan tugas dengan kondisi yang berbeda.

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 Tanggal 21 November 2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural PNS, ditentukan bahwa Standar Kompetensi Jabatan Struktural adalah persyaratan kompetensi minimal yang harus dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil dalam pelaksanaan tugas jabatan struktural. Standar kompetensi jabatan ini meliputi kompetensi dasar dan kompetensi bidang, yaitu :

1). Kompetensi Dasar

Kompetensi ini wajib dimiliki oleh setiap pejabat struktural.

Kompetensi dasar untuk Pejabat Struktural Eselon II, III, dan Eselon

IV terdiri atas 5 (lima) kompetensi meliputi, integritas, kepemimpinan, perencanaan dan pengorganisasian, kerjasama, serta fleksibilitas.

2). Kompetensi Bidang.

Kompetensi bidang adalah kompetensi yang diperlukan oleh setiap pejabat struktural sesuai dengan bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural PNS ditentukan bahwa kompetensi bidang dipilih dari 33 (tiga puluh tiga) kompetensi yang tersedia dalam kamus kompetensi jabatan sesuai dengan bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dengan jumlah antara 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh) kompetensi. Kompetensi bidang merupakan karakteristik pribadi yang spesifik dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakan serta pengetahuan dan keterampilan yang relevan yang lebih bersifat teknis.

Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan organisasi. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Dari berbagai pendapat para pakar mengenai kompetensi pegawai sebagaimana tersebut di atas, maka konsep kunci kompetensi pegawai dalam penelitian ini adalah “kemampuan pegawai mengimplementasikan karakteristik-karakteristik fundamental dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir, melakukan generalisasi diberbagai situasi, dan menetap selama waktu yang cukup lama dalam meningkatkan kinerjanya”.

d. Indikator Kompetensi Pegawai

Berdasarkan pendapat kelompok Hay-McBer (dipelopori McClelland, Boyatzis, Spencer & Spencer) dalam (Prihadi, 2004:92) yang telah diuraikan di atas, diperoleh indikator-indikator kompetensi yang relevan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1). Motif (*Motives*).
- 2). Karakter Pribadi (*Traits*).
- 3). Konsep Diri (*Self-Concept*).
- 4). Pengetahuan (*Knowledge*).
- 5). Keterampilan (*Skill*)

3. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Organisasi perlu menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang baik karena lingkungan kerja yang baik akan dapat menimbulkan suasana kerja yang dapat membuat pegawai bekerja lebih giat dan secara otomatis juga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai yang berdampak langsung terhadap kepuasan kerja pegawai.

Apabila pegawai memandang iklim dan lingkungan kerjanya yang menginspirasi, maka mereka akan dapat mengatasi tekanan-tekanan yang

dihadapi sehingga akan cenderung menyukai dan bersemangat dalam melaksanakannya, tetapi apabila mereka terbiasa mengalami lingkungan kerja yang membosankan, maka mereka akan menganggap setiap tekanan sebagai malapetaka yang menghimpit mereka.

Manfaat lingkungan kerja yang aman dan sehat dan mampu meningkatkan kualitas kehidupan kerja para pegawainya adalah dapat meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan efisiensi dan kualitas pegawai yang lebih berkomitmen, fleksibilitas dan adaptabilitas yang lebih besar sebagai akibat dari meningkatnya partisipasi dan rasa kepemilikan.

Dan kerugian lingkungan kerja yang tidak aman dan tidak sehat, yang berkaitan dengan psikologis, perasaan-perasaan pegawai yang menganggap dirinya tidak berarti dan rendahnya keterlibatannya dalam pekerjaan, barangkali lebih sulit dihitung secara kuantitatif, seperti juga gejala-gejala stres dan kehidupan kerja yang bermutu rendah (Rivai, 2009:793).

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Beberapa ahli mendefinisikan lingkungan kerja antara lain sebagai berikut, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/MENKES/SK/II/1998 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja, bahwa lingkungan kerja perkantoran

meliputi semua ruangan, halaman dan area sekelilingnya yang merupakan bagian atau yang berhubungan dengan tempat kerja untuk kegiatan perkantoran.

Pengertian lingkungan kerja menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2006:12) bahwa “lingkungan kerja dibatasi pada tempat di mana seseorang bekerja”. Suasana kerja dicirikan oleh aspek-aspek budaya produktif, kepemimpinan, hubungan karyawan dengan sesama rekan dan atasan, manajemen kinerja, manajemen karir, manajemen pendidikan dan pelatihan serta manajemen kompensasi. Beragam aspek lingkungan tersebut sangat mempengaruhi motivasi, kepuasan, dan kinerja para karyawan.

Menurut Simanjuntak (2005:49) bahwa “lingkungan kerja menyangkut tempat kerja, cahaya, ventilasi atau sirkulasi udara, alat penjaga keselamatan dan kesehatan kerja”. Hal tersebut dapat menimbulkan resiko kerja berupa kecelakaan dan atau penyakit kerja, dan dengan demikian mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan jabatannya. Dengan kata lain, lingkungan kerja mempengaruhi tingkat kinerja seseorang.

Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja (Simanjuntak, 2005:12).

- 1). Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan uraian tugas yang jelas.
- 2) Penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang. Penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja, akan

- tetapi juga dipandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja.
- 3). Kondisi kerja mencakup kenyamanan lingkungan kerja, aspek keselamatan dan kesehatan kerja, syarat-syarat kerja, sistem pengupahan dan jaminan sosial, serta keamanan dan keharmonisan hubungan industrial. Hal-hal tersebut mempengaruhi kenyamanan untuk melakukan tugas yang lebih lanjut mempengaruhi kinerja setiap orang. Program keselamatan dan kesehatan kerja perlu ditingkatkan bukan saja untuk menghindari kecelakaan kerja, kerusakan alat dan gangguan produksi, akan tetapi juga untuk meningkatkan kinerja karyawan atau pekerja.
 - 4) Syarat-syarat kerja yang memuat hak dan kewajiban pekerja serta kewenangan dan kewajiban pengusaha akan memberikan kepastian bagi pekerja untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan dengan penuh tanggung jawab. Pemberian kompensasi yang adil dan layak melalui sistem pengupahan akan mendorong setiap pekerja meningkatkan kinerjanya. Dalam hubungan industrial yang aman dan harmonis, kinerja pekerja tidak perlu terganggu oleh demonstrasi dan pemogokan.

Begitu pula pendapat dari Sedarmayanti (2007:210), “agar karyawan berada dalam kondisi kesehatan dan produktivitas kerja yang setinggi-tingginya, maka mereka perlu mendapat keseimbangan yang menguntungkan dari faktor beban kerja, dan beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja”. Setiap pekerjaan bisa menjadi beban bagi pelakunya. Manusia dan beban kerja serta faktor-faktor dalam lingkungan kerja merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Beban yang dimaksud mungkin fisik, mental atau sosial. Faktor penyebab terjadinya kecelakaan kerja, baik dari aspek penyakit akibat kerja maupun kecelakaan kerja, dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya:

- 1) Faktor fisik, meliputi penerangan, suhu udara, kelembaban, cepat rambat udara, suara, vibrasi mekanis, radiasi, tekanan udara, dan lain-lain.
- 2) Faktor kimia, berupa gas, uap, debu, kabut, asap, awan, cairan dan benda padat.
- 3) Faktor biologi, dari golongan hewan dan tumbuh-tumbuhan.
- 4) Faktor fisiologis, seperti konstruksi mesin, sikap dan cara kerja.

- 5) Faktor mental psikologis, susunan kerja, hubungan di antara karyawan atau dengan penguasa, pemeliharaan kerja, dan sebagainya.

Sedangkan menurut Teori Motivasi Claude S. George dalam (Hasibuan, 1996:115) teori ini menyatakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan ia bekerja, yaitu :

- 1) Upah yang layak.
- 2) Kesempatan untuk maju.
- 3) Pengakuan sebagai individu.
- 4) Keamanan kerja.
- 5) Tempat kerja yang baik.
- 6) Penerimaan oleh kelompok.
- 7) Perlakuan yang wajar.
- 8) Pengakuan atas prestasi.

Menurut Fredrick Herzberg dalam (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007:117) mengungkapkan bahwa pengayaan pekerjaan lahir dari adanya teori faktor ganda motivasi, dalam keseharian pekerjaannya, karyawan dihadapkan pada dua set faktor motivasi yang berbeda, yaitu faktor higienis dan motivator. Faktor higienis dapat menumbuhkan ketidakpuasan karyawan. Jika faktor-faktor higienis, seperti kebijakan perusahaan, gaji, hubungan antarpersonal, kondisi kerja, dan kualitas penyelesaian, tidak diterima karyawan maka motivasi mereka tidak meningkat sedang di sisi lain mereka merasa tidak puas. Sementara, faktor motivator, seperti unsur pengakuan kinerja, penghargaan, pekerjaan, tanggung jawab, dan pengembangan, akan mendorong karyawan termotivasi.

Tabel 2.2
Faktor Higienis dan Motivasi (Herzberg)

Faktor Higienis	Faktor Motivasi
<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan perusahaan Peraturan dan kebijakan yang mengatur bagaimana organisasi menjalankan bisnisnya. • Supervisi Mengelola karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dari hari ke hari. • Hubungan interpersonal Hubungan dengan kolega di tempat kerja. • Kondisi Kerja Jam kerja, tatanan tempat kerja, fasilitas, dan perlengkapan teknis. • Gaji dan tunjangan Kompensasi yang adil dalam gaji dasar, ditambah tunjangan-tunjangan, bonus, tunjangan hari raya, dan fasilitas mobil dari perusahaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestasi Melakukan pekerjaan dengan baik: rapat dan menetapkan target. • Pengakuan Manajer dan para kolega mengakui prestasi individu. • Pekerjaan itu sendiri Karyawan percaya bahwa penyelesaian tugas adalah penting. • Tanggung jawab Menumbuhkan rasa memiliki terhadap pekerjaan dengan memberikan kebebasan kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya. • Kemajuan Karyawan membuat kemajuan tidak hanya melalui promosi, tetapi melalui kesempatan untuk berkembang.

b. Strategi Merancang Lingkungan Kerja

Produktivitas dan mutu kerja karyawan dipengaruhi faktor-faktor yang terkait dengan lingkungan kerja; antara lain hubungan personal yang meliputi kerjasama antar pegawai, dan atasan, pelayanan pegawai, kurangnya perlengkapan kerja yang sempurna, dan kondisi kerja. Dengan demikian, penting untuk menjamin bahwa kerja itu dirancang untuk mencapai produktivitas dan mutu maksimum.

Beberapa strategi untuk merancang lingkungan kerja dalam memenuhi tujuan organisasi yaitu tercapainya mutu dan produktivitas tinggi. Strategi dimaksud antara lain yaitu rancangan tempat kerja atau ergonomik, komputerisasi dan mesin otomatis, dan rancangan pekerjaan yang meliputi pengayaan, perluasan, dan rotasi pekerjaan (Mangkuprawira dan Hubeis, 2006:105).

1) Strategi Perancangan Kerja Kembali:

- a) Perbaiki alur kerja yang jelas.
- b) Pengurangan gerak fisik yang berulang-ulang yang menyebabkan mudah lelah.
- c) Menyesuaikan sinar lampu dengan kondisi ruangan kerja.
- d) Membolehkan karyawan untuk melakukan kegiatan pribadi di sekitar tempat kerja.
- e) Menggunakan warna ruangan kerja yang menyenangkan.
- f) Menyediakan kantor privat dan ruang kerja nyaman.
- g) Menyediakan tempat atau ruang istirahat.
- h) Penyusunan, penyesuaian dan pemindahan peralatan, bagian-bagian pokok dan ruang kerja.
- i) Menempatkan sesama para anggota tim secara berdekatan sehingga mereka dapat berinteraksi dengan mudah.
- j) Menyediakan peralatan kursi, meja dan lemari kantor yang sesuai dengan kondisi tubuh dan kegiatan kerja karyawan.

2) Komputerisasi dan Alat Otomatik:

- a) Memberitahukan pada karyawan tentang manfaat komputer dan alat otomatis.
- b) Melibatkan karyawan dalam keputusan untuk operasionalisasi komputerisasi.
- c) Mengkomunikasikan isu-isu implementasi kepada seluruh karyawan seperti bagaimana dan kapan komputer digunakan, pekerjaan apa yang dapat menggunakan komputer dan masalah-masalah yang dihadapi.
- d) Melatih karyawan tertentu dalam menggunakan komputer dan alat otomatis dan mengevaluasi hasil pelatihannya.
- e) Membolehkan para karyawan memanfaatkan waktunya untuk mempraktikkan pengetahuannya dalam menggunakan komputer dan alat otomatis.
- f) Memiliki staf pemelihara alat-alat baru yang tersedia setiap saat untuk memperbaiki alat.
- g) Meningkatkan kualitas peralatan secara berkala.

3) Pendekatan Rancangan Pekerjaan:

- a) **Pengayaan Pekerjaan:** Tujuannya adalah untuk meningkatkan motivasi, kepuasan dan kinerja karyawan. Ada lima karakteristik inti dari pekerjaan yang dibangun sedemikian rupa dalam suatu pekerjaan karyawan yaitu mengalami beberapa kondisi psikologis krusial, termasuk memperoleh pekerjaan yang bermanfaat, perasaan tanggung jawab, dan memiliki pengetahuan dari hasil aktual dari kegiatan bekerja. Dengan demikian akan diperoleh luaran berupa motivasi yang lebih tinggi, peningkatan kepuasan kerja, dan rendahnya ketidakhadiran dan jumlah karyawan yang keluar. Lima hal inti tersebut yaitu:
 1. Keragaman keterampilan; derajat dari tugas yang dilaksanakan dengan syarat kemampuan dan keterampilan berbeda.
 2. Identitas tugas; melengkapi keseluruhan jenis pekerjaan yang dapat diidentifikasi yang memiliki hasil yang dapat dilihat seperti penyiapan laporan keuangan dan perakitan sebuah radio.
 3. Signifikansi tugas; derajat suatu pekerjaan tertentu yang memiliki kepentingan dan manfaat.
 4. Otonomi; derajat kebebasan dan keleluasaan yang diizinkan sesuai dengan skedul dan prosedur kerja.
 5. Umpan balik; menunjukkan jumlah informasi langsung yang diterima dalam keefektifan kinerja pekerjaan.
- b) **Rotasi Pekerjaan:** Suatu tehnik perancangan kembali suatu pekerjaan yang hanya diperuntukkan bagi karyawan yang punya kesempatan untuk pindah dari pekerjaan yang satu ke yang lainnya untuk belajar dan memperoleh pengalaman dari keragaman tugas. Manfaatnya, antara lain meningkatkan keterampilan karyawan dalam melakukan pekerjaan lebih dari satu tugas.
- c) **Perluasan Pekerjaan:** Pemberian pekerjaan tambahan kepada karyawan agar mereka mendapat pengetahuan dan pengalaman serta tanggungjawab baru. Syaratnya adalah beban kerja karyawan tidak menjadi berlebihan di atas standar operasi kerja organisasi.

Dari berbagai pendapat para pakar mengenai lingkungan kerja sebagaimana tersebut di atas, maka konsep kunci lingkungan kerja dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai “suatu tempat untuk melaksanakan aktifitas kerja yang aman dan nyaman sehingga tercapai tujuan yang optimal dalam pemberian layanan”.

c. **Indikator Lingkungan Kerja**

Berdasarkan pendapat Fredrick Herzberg dalam (Mangkuprawira dan Hubeis, 2006:117) yang telah diuraikan di atas, diperoleh indikator-indikator lingkungan kerja yang relevan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Perlengkapan kerja, yang meliputi sarana dan prasarana penunjang kerja seperti komputer, mesin ketik, mesin pengganda, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan kepada pegawai atau penyedia tempat ibadah, sarana kesehatan, koperasi sampai pada kamar kecil.
- 3) Kondisi kerja, seperti ruang, suhu, penerangan, dan ventilasi udara.
- 4) Hubungan personal yang meliputi kerjasama antar pegawai, dan atasan.

E. **Definisi Operasional Variabel dan Indikator-Indikatornya**

Untuk menghindari kekeliruan dalam mengartikan variabel-variabel yang dianalisa, berikut akan dijelaskan definisi konseptual, definisi operasional, dan indikator-indikatornya dari masing-masing variabel yaitu, sebagai berikut:

1. **Kualitas Pelayanan**

a. **Definisi Konseptual**

Berdasarkan beberapa pengertian yang diuraikan oleh pakar-pakar tersebut di atas, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat diartikan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dengan system kinerja cara pelayanan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

b. Definisi Operasional

Berdasarkan beberapa pengertian yang diuraikan oleh pakar-pakar tersebut di atas, maka definisi operasional kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah sebagai suatu proses pelayanan yang diberikan berbentuk jasa yang memenuhi atau melebihi harapan penerima layanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

c. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan

Dengan mengacu pada pendapat para ahli tersebut di atas, maka dapat dirumuskan indikator kualitas pelayanan yang dianggap tepat dan dominan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: adalah 1). Berwujud (*Tangible*), 2). Keandalan (*Reliability*), 3). Tanggap (*Responsif*), 4). Jaminan (*Assurance*), 5). Empati (*Empaty*).

2. Kompetensi Pegawai**a. Definisi Konseptual**

Berdasarkan beberapa pengertian yang diuraikan oleh pakar-pakar tersebut di atas, yang dimaksud dengan kompetensi pegawai dalam penelitian ini dapat diartikan adalah kemampuan pegawai mengimplementasikan karakteristik-karakteristik fundamental dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir, melakukan generalisasi diberbagai situasi, dan menetap selama waktu yang cukup lama dalam meningkatkan kinerjanya.

b. Definisi Operasional

Berdasarkan beberapa pengertian yang diuraikan oleh pakar-pakar tersebut di atas, maka definisi operasional kompetensi pegawai dalam penelitian ini

dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang baik pengetahuan, keterampilan, *trait*, *motive* maupun *self-concept* untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standar, kriteria, pedoman dan prosedur untuk memberikan layanan.

c. Indikator-Indikator Kompetensi

Dengan mengacu pada pendapat para ahli tersebut di atas, maka dapat dirumuskan indikator kompetensi yang dianggap tepat dan dominan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: adalah 1). Pengetahuan (*Knowledge*), 2). Keterampilan (*Skill*), 3). Konsep Diri (*Self Concept*), 4). Karakter Pribadi (*Traits*), 5). Motif (*Motives*).

3. Lingkungan Kerja

a. Definisi Konseptual

Berdasarkan beberapa pengertian yang diuraikan oleh pakar-pakar tersebut di atas, yang dimaksud dengan lingkungan kerja dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai suatu tempat untuk melaksanakan aktifitas kerja yang aman dan nyaman sehingga tercapai tujuan yang optimal dalam pemberian layanan.

b. Definisi Operasional

Berdasarkan beberapa pengertian yang diuraikan oleh pakar-pakar tersebut di atas, maka definisi operasional lingkungan kerja dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai suatu tempat untuk melaksanakan aktifitas kerja yang aman dan nyaman sehingga tercapai tujuan yang optimal dalam pemberian layanan berbentuk jasa.

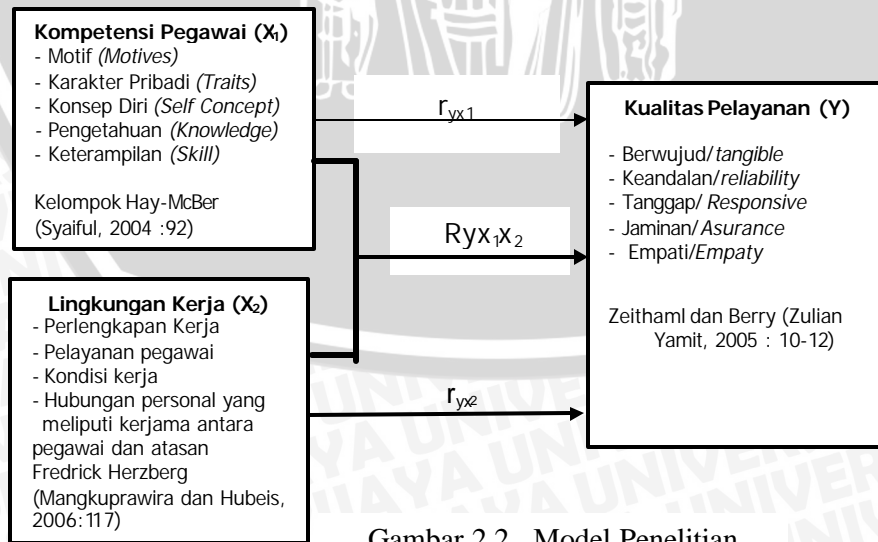
c. Indikator-Indikator Lingkungan Kerja

Dengan mengacu pada pendapat para ahli tersebut di atas, maka dapat dirumuskan indikator lingkungan kerja yang relevan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). Perlengkapan kerja, 2). Pelayanan pegawai 3). Kondisi kerja dan 4). Hubungan personal yang meliputi kerjasama antar pegawai, dan atasan.

F. Model Penelitian

Model Penelitian merupakan ringkasan Tinjauan Teori dan Konsep Kunci yang mengandung variabel yang diteliti, termasuk keterkaitan antara variabel yang dapat disajikan dalam bentuk diagram atau dalam bentuk lainnya (LAN RI, 2002:13).

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel, terdiri dari dua variabel bebas yaitu kompetensi pegawai (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) serta satu variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y), untuk lebih jelasnya model penelitian tersebut akan dijelaskan pada gambar berikut ini :



Gambar 2.2. Model Penelitian

Dari gambar model penelitian di atas terlihat ada tiga variabel penelitian, yakni variabel kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai variabel terikat (*dependent variable*) dilambangkan dengan huruf **Y**. Dimana variabel ini merupakan variabel yang terpengaruh oleh variabel bebas (*Independent variable*). Variabel kompetensi pegawai sebagai variabel bebas (*Independent variable*). Pertama yang dilambangkan dengan **X₁** Variabel ini merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat, variabel lingkungan kerja sebagai variabel bebas (*Independent variable*) kedua yang dilambangkan dengan **X₂** Variabel ini juga merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat.

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut McClelland dalam (Rivai, 2009:299) mendefinisikan “kompetensi (*competency*) sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan, kinerja sangat baik”.

Dan Spencer dan Spencer dalam (Wibowo, 2007:111) menyatakan bahwa kompetensi merupakan “landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama”.

Lebih lanjut dikemukakan Spencer dan Spencer dalam (Sedarmayanti, 2007:125) bahwa: “*any individual characteristic that can be measured or counted reliably and that can be shown to differentiate significantly between effective and ineffective performance*”. Pendapat tersebut mengandung arti bahwa karakteristik

individu apapun yang dapat dihitung dan diukur secara konsisten, dapat dibuktikan untuk membedakan secara signifikan antara kinerja efektif dengan tidak efektif.

Dari penjelasan tersebut Spencer berpendapat bahwa kompetensi disamping menentukan perilaku dan kinerja seseorang juga menentukan apakah seseorang melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standar kriteria yang ditentukan. Berdasarkan uraian tersebut di atas, menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memang harus ditekankan pada suatu organisasi yang ingin mewujudkan tujuan-tujuannya. Kompetensi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Pengertian lingkungan kerja menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2006:12) bahwa “lingkungan kerja dibatasi pada tempat di mana seseorang bekerja”. Suasana kerja dicirikan oleh aspek-aspek budaya produktif, kepemimpinan, hubungan karyawan dengan sesama rekan dan atasan, manajemen kinerja, manajemen karir, manajemen pendidikan dan pelatihan serta manajemen kompensasi. Beragam aspek lingkungan tersebut sangat mempengaruhi motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja para karyawan.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas dapat diartikan bahwa lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam manajemen sumber daya manusia berupa motivasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai agar dapat memberikan

kontribusi yang optimal terkait dengan pemberian pelayanan kepada para pengguna layanan.

3. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Berry dalam (Yamit, 2005:10-12) bahwa kualitas pelayanan harus memenuhi lima karakteristik yaitu : *Reliable, Responsive, Assurance, Empathy* dan *Tangible* sehingga berdasarkan uraian tersebut di atas, jelas bahwa kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan efektif tidaknya kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai yang bersangkutan dan merupakan kombinasi dari keterampilan, pengetahuan, perilaku (sikap) dan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan tersebut. Hal ini harus didukung pula oleh lingkungan kerja yang baik karena merupakan salah satu unsur penting dalam manajemen sumber daya manusia yaitu memotivasi, menambah kepuasan kerja serta kinerja pegawai sesuai dengan bakat dan kemampuannya karena berpengaruh terhadap kriteria pelayanan tersebut sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal untuk mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan.

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. $H_{01} : ? = 0$, tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
 $H_{a1} : ? \neq 0$, terdapat pengaruh positif yang signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
2. $H_{02} : ? = 0$, tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
 $H_{a2} : ? \neq 0$, terdapat pengaruh positif yang signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
3. $H_{03} : ? = 0$, tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
 $H_{a3} : ? \neq 0$, terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Setiap penelitian ilmiah harus menggunakan suatu metode penelitian yang tepat, sehingga penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenaran analisa datanya. Metode penelitian ilmiah juga diterapkan pada usaha untuk memperoleh pengetahuan ilmiah mengenai kegiatan manusia dalam hubungan satu sama lainnya serta masalah yang ditimbulkan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah serta teori-teori yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka jenis penelitian ini berdasarkan proses atau pendekatan analisis kuantitatif.

Penelitian Kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan Penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.

Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-

angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik. Diperlukan asumsi-asumsi untuk menguji teori secara deduktif, mencegah munculnya bias-bias, mengontrol penjelasan-penjelasan alternatif, dan mampu menggeneralisasi dan menerapkan kembali penemuan-penemuannya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap obyek yang akan diteliti. Dari lokasi penelitian itulah nantinya akan diperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang beralamatkan di Jl. Dr.Sutomo No.22 Sidoarjo, Jawa Timur. Seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah dalam penelitian ini, peneliti tertarik meneliti dinas ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang ada di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Yang nantinya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat kabupaten sidoarjo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo diharuskan untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mencapai kualitas yang sebaik-baiknya. Seperti yang telah diketahui, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang bertugas untuk melayani publik/masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sangat dibutuhkan. Karena faktor tersebut

merupakan faktor pendukung terbesar dalam tercapainya suatu kualitas pelayanan yang baik. Dan sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sidoarjo.

C. Konsep, Variabel, dan Definisi Operasional

1. Konsep

Sebuah penelitian memerlukan adanya pemahaman tentang konsep dari permasalahan yang hendak diteliti, karena melalui konsep akan dapat dirumuskan hubungan-hubungan teoritis. Menurut Nazir (2005:122), konsep adalah abstraksi yang perlu diukur.

Sesuai dengan permasalahan dan kajian teori yang ada maka dalam penulisan ini ada tiga konsep, antara lain :

- a. Konsep Kompetensi
- b. Konsep Lingkungan
- c. Konsep Kualitas Pelayanan

2. Variabel

Variabel menjelaskan, bahwa atribut subjek atau objek yang mempunyai “variasi” antara satu dengan yang lain. Arikunto (2002:96), menyatakan variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Berdasarkan pendapat diatas maka pada penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu kompetensi pegawai (X_1) dan lingkungan kerja pegawai (X_2) serta satu variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y).

3. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada sesuatu variabel atau konstruk dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberi suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.

Variabel bebas dalam hal ini adalah kompetensi pegawai (X_1) dan lingkungan kerja pegawai (X_2), sedangkan variabel terikat adalah kualitas pelayanan pegawai (Y).

a. Kompetensi Pegawai (X_1)

Kompetensi pegawai adalah suatu karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang dapat berpengaruh langsung terhadap kinerja yang baik.

Berikut indikator beserta itemnya

1. Motif (*Motives*)
 - a) Bekerja dengan motivasi tinggi
 - b) Menunjukkan kinerja yang baik
 - c) Kondisi yang baik
2. Karakter Pribadi (*Traits*)
 - a) Menghargai pendapat pegawai lain
 - a) Mengerjakan tugas sesuai instruksi pimpinan
 - b) Saling membantu sesama pegawai
3. Konsep Diri (*Self-Concept*)
 - a) Hubungan sesama pegawai
 - b) Disiplin tinggi

- c) Menjaga loyalitas pada pimpinan
4. Pengetahuan (*Knowledge*).

- a) Mengerti prosedur pelayanan
- b) Pengetahuan
- c) Diklat pegawai

5. Keterampilan (*Skill*).

- a) Keterampilan atau bakat
- b) Keterampilan teknis
- c) Diklat keterampilan

b. Lingkungan kerja (X₂)

1. Perlengkapan kerja

- a) Sarana dan prasarana penunjang kerja seperti komputer, mesin ketik, mesin pengganda, dan lain sebagainya.
- b) Peralatan yang ada di tempat kerja
- c) Peralatan kerja menunjang kegiatan

2. Pelayanan kepada pegawai

- a) Bekerja dengan baik
- b) Keharmonisan antar pegawai
- c) Hubungan harmonis dengan pimpinan

3. Kondisi kerja

- a) Ruangan yang nyaman
- b) Kondisi penerangan yang baik, seperti lampu
- c) Suasana yang tenang

4. Hubungan personal
 - a) Meliputi kerjasama antar pegawai, dan atasan
 - b) Tenggang rasa sesama pegawai
 - c) Diskusi

c. Kualitas Pelayanan (Y)

1. Berwujud (*Tangible*)
 - a) Sarana dan prasarana yang memadai
 - b) Pujian dari pelanggan
 - c) Media komunikasi
2. Keandalan (*Reliability*),
 - a) Pegawai mengerjakan tugas dengan cepat dan tepat
 - b) Mengerjakan tugas sesuai dengan waktu yang dijanjikan
 - c) Pegawai memberikan aturan-aturan pelayanan
3. Tanggap (*Responsif*)
 - a) Memberikan penjelasan dalam pelayanan
 - b) Tepat waktu dalam mengerjakan tugas
 - c) Mengutamakan kecepatan pelayanan
4. Jaminan (*Assurance*)
 - a) Pegawai yang berkualitas
 - b) Pegawai yang jujur
 - c) Pegawai yang bertanggung jawab dalam pelayanan
5. Empati (*Empaty*)
 - a) Ramah dalam pelayanan

- b) Ke-ikhlasan mengerjakan tugas
c) Mengedepankan kebutuhan pelanggan

Tabel 3.1
Konsep, Variabel, Indikator dan Item

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kompetensi	Kompetensi Pegawai	Motif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja dengan motivasi tinggi 2. Menunjukkan kinerja yang baik 3. Kondisi yang baik
		Karakter pribadi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghargai pendapat pegawai lain 2. Mengerjakan tugas sesuai instruksi pimpinan 3. Saling membantu sesama pegawai
		Konsep diri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan sesama pegawai 2. Disiplin tinggi 3. Menjaga loyalitas pada pimpinan
		Pengetahuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengerti prosedur pelayanan 2. Pengetahuan 3. Diklat pegawai
		Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterampilan atau bakat 2. Keterampilan teknis 3. Diklat keterampilan
Lingkungan	Lingkungan Kerja	Perlengkapan kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasarana penunjang kerja seperti komputer, mesin ketik, mesin pengganda, dan lain sebagainya. 2. Peralatan yang ada di tempat kerja 3. Peralatan kerja menunjang kegiatan
		Pelayanan pada pegawai Indikator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja dengan baik 2. Keharmonisan antar pegawai 3. Hubungan harmonis dengan pimpinan.

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas	Kualitas Pelayanan	Kondisi kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan yang nyaman 2. Kondisi penerangan yang baik, seperti lampu 3. Suasana yang tenang
		Berwujud (tangibles)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasarana yang memadai 2. Pujian dari pelanggan 3. Media komunikasi
		Kehandalan (<i>Reliability</i>),	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai mengerjakan tugas dengan cepat dan tepat 2. Mengerjakan tugas sesuai dengan waktu yang dijanjikan 3. Pegawai memebrikan aturan-aturan pelayanan.
		Tanggap (<i>Responsif</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan penjelasan dalam pelayanan 2. Tepat waktu dalam mengerjakan tugas 3. Mengutamakan kecepatan pelayanan
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang berkualitas 2. Pegawai yang jujur 3. Pegawai yang bertanggung jawab dalam pelayanan.
		Empati (<i>Empaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah dalam pelayanan 2. Ke-ikhlasan mengerjakan tugas 3. Mengedepankan pelanggan

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2007:90) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang terkait dengan pelaksana pemberian layanan kegiatan perusahaan yang telah memiliki ketetapan izin usaha dari Kementerian Dalam Negeri.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2007:91). Oleh karena itu pengambilan sampel harus dapat mewakili populasi (*representative*). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

Menurut Sugiyono (2007:96) bahwa “sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Lebih lanjut dijelaskan oleh Sugiyono (2007:96) bahwa “hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel”. Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 30 orang. Dimana jumlah sampel merupakan jumlah keseluruhan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Dalam suatu penelitian, data merupakan komponen penting yang sangat dibutuhkan dan data tersebut haruslah sesuai dengan kebenarannya agar

mempermudah dalam menganalisis setiap permasalahan. Adapun sumber datanya adalah sebagai berikut:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari jawaban responden. Data primer pada penelitian ini didapat langsung dari lokasi penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden serta dibantu dengan wawancara. Kuesioner dirancang sesuai dengan variabel dan indikator serta item yang telah ditetapkan dan berkaitan dengan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kelaitas pelayanan.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang telah ada pada perusahaan. Dokumen tersebut antara lain seperti daftar jumlah karyawan, gambaran umum perusahaan, struktur organisasi maupun sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Kuesioner

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data primer adalah menggunakan teknik kuesioner (angket). Menurut Sugioyono (2007:162), "kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

untuk dijawabnya”. Jadi jawaban yang diberikan oleh responden merupakan data utama dalam penelitian ini. Jenis kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan/pernyataan yang masing-masing pertanyaan/pernyataan tersebut telah disediakan jawabannya terlebih dahulu.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat dokumen-dokumen perusahaan yang dianggap penting dan berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan data yang berkaitan berupa dokumen, bisa dari struktur organisasi perusahaan, data lain yang dibutuhkan dalam penelitian.

3. Instrumen Penelitian

1. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur dan dibagikan kepada responden, yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

2. Alat Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan menggunakan alat-alat seperti buku, pensil atau bolpoin yang digunakan untuk mencatat langsung data yang diperlukan. Dokumen yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang berisi informasi-informasi

mengenai struktur organisasi dan data pegawai yang dibutuhkan untuk penelitian.

Pada prinsipnya instrumen penelitian merupakan alat bantu dalam melakukan suatu penelitian sehingga data yang diperlukan dapat dikumpulkan dan dianalisis lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliable, dan objektif. Maka penelitian dilakukan dengan menggunakan instrument yang valid dan reliable, dilakukan pada sample yang mendekati jumlah populasi serta pengumpulan dan analisis data dilakukan dengan cara yang benar (Sugiyono, 2011:267-268). Tingkat reliabilitas dan validitas menunjukkan mutu seluruh proses pengumpulan data dalam suatu penelitian, mulai dari penjabaran konsep-konsep sampai pada saat data siap untuk dianalisa. Agar data dari hasil penelitian yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi (ketepatan) dan konsistensi (keajegan) yang tinggi, maka instrument penelitian yang digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Terdapat dua macam validitas yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Sedangkan validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi dimana sampel

tersebut diambil. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2011:121). Untuk melakukan uji validitas dapat menggunakan Korelasi Pearson Product Moment Validitas dipenuhi apabila indikator (item) memiliki korelasi yang tinggi dan signifikan.

Tabel. 3.2
Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi (X₁)

No. Item	Hasil Validitas Kuesioner Kompetensi (X ₁)			Keterangan
	r hitung	r table	N	
1	0,529	0,361	30	Valid
2	0,511	0,361	30	Valid
3	0,563	0,361	30	Valid
4	0,572	0,361	30	Valid
5	0,607	0,361	30	Valid
6	0,503	0,361	30	Valid
7	0,545	0,361	30	Valid
8	0,611	0,361	30	Valid
9	0,540	0,361	30	Valid
10	0,536	0,361	30	Valid
11	0,517	0,361	30	Valid
12	0,529	0,361	30	Valid
13	0,531	0,361	30	Valid
14	0,487	0,361	30	Valid
15	0,542	0,361	30	Valid

Sumber : Lampiran.

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan mengenai Kompetensi yang berjumlah 15 item mempunyai nilai r hitung (0,487 - 0,611) lebih besar dari r tabel (0,361), maka butir atau item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel. 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X₂)

No. Item	Hasil Validitas Kuesioner Lingkungan Kerja (X ₂)			Keterangan
	r hitung	r table	N	
1	0,640	0,361	30	Valid
2	0,648	0,361	30	Valid

No. Item	Hasil Validitas Kuesioner Lingkungan Kerja (X2)			Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	N	
3	0,619	0,361	30	Valid
4	0,632	0,361	30	Valid
5	0,658	0,361	30	Valid
6	0,590	0,361	30	Valid
7	0,602	0,361	30	Valid
8	0,606	0,361	30	Valid
9	0,618	0,361	30	Valid
10	0,670	0,361	30	Valid
11	0,650	0,361	30	Valid
12	0,660	0,361	30	Valid

Sumber : Lampiran.

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan mengenai Lingkungan Kerja yang berjumlah 12 item mempunyai nilai r_{hitung} (0,590 - 0,670) lebih besar dari r_{tabel} (0,361), maka butir atau item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian

Tabel. 3.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item	Hasil Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (Y)			Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	N	
1	0,595	0,361	30	Valid
2	0,603	0,361	30	Valid
3	0,554	0,361	30	Valid
4	0,515	0,361	30	Valid
5	0,531	0,361	30	Valid
6	0,547	0,361	30	Valid
7	0,588	0,361	30	Valid
8	0,527	0,361	30	Valid
9	0,537	0,361	30	Valid
10	0,577	0,361	30	Valid
11	0,567	0,361	30	Valid
12	0,564	0,361	30	Valid
13	0,569	0,361	30	Valid
14	0,565	0,361	30	Valid
15	0,611	0,361	30	Valid

Sumber :Lampiran

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan mengenai Kualitas Pelayanan yang berjumlah 15 item mempunyai nilai r_{hitung} (0,515 - 0,611) lebih besar dari r_{tabel} (0,361), maka butir atau item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menyangkut masalah ketepatan (accuracy) alat ukur (daftar pertanyaan), (dokumentasi atau alat-alat penelitian lainnya). Ketepatan ini dapat dinilai dengan dianalisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur: kemantapan, ketepatan dan homogenitas "Hagul dalam (Singarimbun, 1982:87-88)". Instrumen yang reliable adalah instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2011:121). Adapun teknik uji reliabilitas adalah reliabilitas internal, menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Suatu instrumen dikatakan reliabel, jika memiliki koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 atau lebih.

Tabel. 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Reliabilitas Dengan Metode Alpha				
Variabel	Reliability	N of Cases	N of Items	Keterangan (Ri > 0,6)
Kompetensi (X1)	0,651	30	15	Reliabel
Lingkungan Kerja (X2)	0,654	30	12	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,6188	30	15	Reliabel

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada seluruh variabel baik X_1 , X_2 , dan Y lebih besar dari 0,60, maka butir atau item pertanyaan tersebut dinyatakan *reliabel* dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.6
Kisi-Kisi Instrumen Variabel Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No. Item Instrumen
1	Kualitas layanan (Y)	1. Berwujud	1, 2, 3
		2. Keandalan	4, 5, 6
		3. Tanggap	7, 8, 9
		4. Jaminan	10, 11, 12
		5. Empati	13, 14, 15
2	Kompetensi Pegawai (X ₁)	1. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	16, 17, 18
		2. Keterampilan (<i>Skill</i>)	19, 20, 21
		3. Konsep Diri (<i>Self Concept</i>)	22, 23, 24
		4. Karakter Pribadi (<i>Traits</i>)	25, 26, 27
		5. Motif (<i>Motives</i>)	28, 29, 30
3	Lingkungan Kerja (X ₂)	1. Perlengkapan kerja	31, 32, 33
		2. Pelayanan pegawai	34, 35, 36
		3. Kondisi kerja	37, 38, 39
		4. Hubungan personal	40, 41, 42

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Teknik analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan teknik analisislah, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya akan diolah dan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu analisis yang memberikan

keterangan dalam bentuk angka-angka. Di dalam penelitian ini terdapat dua metode analisis yang digunakan, yaitu Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda.

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, (Sugiyono, 2010:206). Data yang terkumpul selanjutnya akan diteliti dan diolah kemudian didistribusikan kedalam tabel, setelah itu dilakukan pembahasan secara deskriptif dengan angka-angka dan presentase.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Sugiyono, 2010:237). Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang berguna apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis ini juga berguna untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain terhadap variabel terikat dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = variabel terikat (Motivasi Kerja Karyawan)
- X_1, X_2, X_3, X_4 = variabel bebas (direktif (X_1), suportif (X_2), partisipasi (X_3), orientasi tugas (X_4))
- a = konstanta

- b_1, b_2, b_3, b_4 = koefisien regresi
 e = standar error, yaitu pengaruh variabel lain yang tidak masuk kedalam model tetapi ikut mempengaruhi motivasi kerja.

3. Pembuktian Hipotesis

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menguji persamaan regresi secara keseluruhan yaitu apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Sugiyono (2010: 255) menyatakan bahwa Uji F ini digunakan untuk menguji secara simultan apakah hubungan antara variabel-variabel kompetensi pegawai (X_1), lingkungan kerja (X_2), dengan kualitas pelayanan (Y) signifikan atau tidak, maka dilakukan dengan dengan pengujian melalui rumus Uji F adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{\frac{(1 - R^2)}{(n - k - 1)}}$$

Keterangan:

- F = F_{hitung} yang selanjutnya akan dibandingkan dengan F_{tabel}
 R = koefisien korelasi berganda
 K = Jumlah banyak variabel
 n = Banyaknya sampel

Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan signifikan F_{hitung} dan tabel F_{tabel} . Yaitu :

- $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_1 diterima

Pengujian signifikan, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai probabilitas $< 0,005$, maka Hipotesis ditolak (signifikan). Adapun hipotesis untuk uji F sebagai berikut:

- a. H_0 = secara simultan, variabel-variabel bebas (variabel kompetensi pegawai (X_1), lingkungan kerja (X_2), tidak berpengaruh dengan variabel terikat kualitas pelayanan (Y))
- b. H_a = secara simultan, variabel-variabel bebas (kompetensi pegawai (X_1), lingkungan kerja (X_2), berpengaruh dengan variabel kualitas pelayanan (Y)).

2. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2010:260), Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial atau untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Statistik uji t ini juga dapat digunakan untuk mengetahui variabel-variabel bebas mana yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$t = \frac{r_p n - 3}{1 - r_p^2}$$

Keterangan:

r_p = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

Hipotesis yang dirumuskan dalam adalah sebagai berikut:

- a. H_0 = secara parsial, variabel-variabel bebas (kompetensi pegawai dan lingkungan kerja) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).
- b. H_a = secara parsial, variabel-variabel bebas (kompetensi pegawai dan lingkungan kerja) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo

a. Sejarah Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo, merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibukotanya adalah Sidoarjo. Kabupaten ini berbatasan dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik di utara, Selat Madura di timur, Kabupaten Pasuruan di selatan, serta Kabupaten Mojokerto di barat. Sidoarjo dikenal sebagai penyangga utama Kota Surabaya, dan termasuk kawasan Gerbangkertosusila.

Wilayah Kabupaten Sidoarjo berada di dataran rendah. Sidoarjo dikenal dengan sebutan *Kota Delta*, karena berada di antara dua sungai besar pecahan Kali Brantas, yakni Kali Mas dan Kali Porong. Kota Sidoarjo berada di selatan Surabaya, dan secara geografis kedua kota ini seolah-olah menyatu.

Kabupaten Sidoarjo terdiri atas 18 kecamatan, yang dibagi lagi atas sejumlah desa dan kelurahan Kota kecamatan lain yang cukup besar di Kabupaten Sidoarjo diantaranya Taman, Krian, Candi, Porong dan Waru Perikanan, industri dan jasa merupakan sektor perekonomian utama Sidoarjo.

Selat Madura di sebelah Timur merupakan daerah penghasil perikanan, diantaranya ikan, udang, dan kepiting. Logo Kabupaten menunjukkan bahwa Udang dan Bandeng merupakan komoditi perikanan yang utama kota ini.

Sidoarjo dikenal pula dengan sebutan "Kota Petis". Oleh-oleh makanan khas Sidoarjo adalah Bandeng Asap dan Kerupuk Udang. Sektor industri di Sidoarjo berkembang cukup pesat karena lokasi yang berdekatan dengan pusat bisnis kawasan Indonesia Timur (Surabaya), dekat dengan Pelabuhan Laut Tanjung Perak maupun Bandar Udara Juanda, memiliki sumber daya manusia yang produktif serta kondisi sosial politik dan keamanan yang relatif stabil menarik minat investor untuk menanamkan modalnya di Sidoarjo.

Sektor industri kecil juga berkembang cukup baik, diantaranya sentra industri kerajinan tas dan koper di Tanggulangin, sentra industri sandal dan sepatu di Wedoro- Waru dan Tebel - Gedangan, sentra industri kerupuk di Telasih - Tulangan.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terletak di Jl. Dr. Sutomo No. 22 Sidoarjo, Jawa Timur. Pemilihan Lokasi tersebut dipilih karena lokasi Dinas Pemerintahan dekat dengan alun-alun kota Sidoarjo yang sangat dibanggakan dan merupakan jantung kota dari kota Sidoarjo.

c. **Visi dan Misi**

1. **Visi Kabupaten Sidoarjo**

Visi ini dibuat untuk masa bhakti 2009 – 2014 dengan tujuan agar apa yang dicita-citakan dalam periode tersebut dapat dicapai.

Adapun visi tersebut adalah :

“MENJADIKAN DPRD YANG BERKEMAMPUAN, ASPIRATIF, TRANSPARAN DAN AKUNTABLE”

2. **Misi Kabupaten Sidoarjo**

Untuk mencapai Visi ini telah dirumuskan Misi dengan tujuan untuk mempermudah pencapaian Visi tersebut sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kemampuan Anggota sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat;
- 2) Mengembangkan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi antar alat-alat kelengkapan DPRD agar sinergis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ;
- 3) Melakukan kajian, Penelaahan, Pembahasan dan Penyusunan Perda yang didasarkan atas Peraturan PerUndangan yang berlaku dan kondisi serta tuntutan masyarakat Sidoarjo;
- 4) Melaksanakan Penyusunan APBD yang Patut, Wajar dan Rasional serta melaksanakan Pengawasan Pelaksanaan kebijakan agar sesuai dengan harapan masyarakat;

- 5) Melaksanakan pertanggungjawaban publik secara Moral dan Politik atas Tugas dan Kewajiban yang telah diusulkan secara berkala dan transparan.

d. Lambang Kabupaten Sidoarjo



2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

a. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Rumah Tangga Daerah dalam Kependudukan dan Catatan Sipil dan tugas pembantuan di Kabupaten Sidoarjo.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Merumuskan kebijakan perencanaan teknis pembangunan dan pengelolaan administrasi Kependudukan, Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
 - b. Pelayanan kepada masyarakat di Bidang Kependudukan , Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk.
 - c. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan di bidang Kependudukan Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk .
 - d. Pengawasan dan pengendalian teknis di bidang administrasi Kependudukan, Catatan Sipil dan Mobilitas Penduduk
 - e. Melaksanakan tugas kesekretariatan .
 - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.
- b. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**
- 1. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai suatu visi yaitu **"TERDEPAN DALAM PELAYANAN PRIMA"** yang mempunyai arti mengedepankan atau mengutamakan pelayanan secara prima. Visi tersebut mengandung arti dalam pelayanan akta-akta kepada msyarakat selain mengutamakan 8 (delapan) unsur pelayanan prima, dalam pelaksanaannya harus ditangani secara profesional, responsive dan adaptif.

Dalam visi tersebut mengandung makna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang mampu meningkatkan efektif

dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan secara professional.

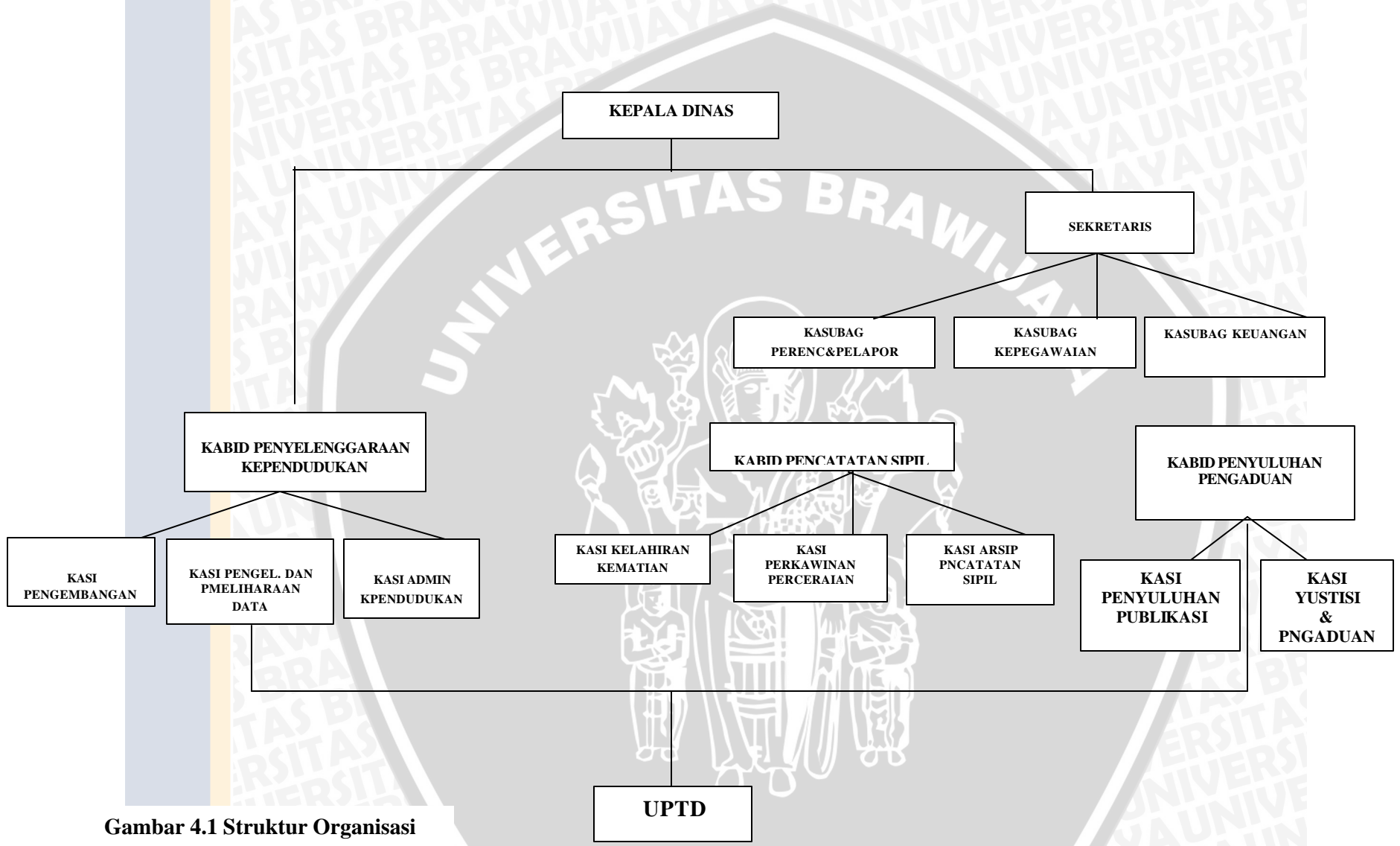
2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai misi sesuai mandat yang diterima sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya akta-akta Catatan Sipil dan Bidang Kependudukan.
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
3. Mengelola Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) yang mampu menghasilkan data dan informasi yang akurat bagi pembangunan yang berwawasan kependudukan

c. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Struktur organisasi merupakan keterangan yang menunjukkan kedudukan dan jabatan seorang pimpinan atau pegawai di dalam suatu instansi tertentu dan mempunyai pengaruh besar terhadap kinerja instansi yang bersangkutan. Tanpa struktur organisasi, instansi tersebut akan mengalami kesulitan dalam menjalankan fungsinya dalam rangka mencapai produktivitas yang tinggi. Struktur organisasi yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menerangkan bahwa puncak pimpinan ada di garis komando.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

d. Tugas Pokok dan Fungsinya

1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- a. Mempunyai tanggung jawab yang tinggi dalam memimpin bawahannya masing-masing guna memperlancar prses kerja.
- b. Merencanakan program-program bidang penyelenggaraan kependudukan, pencatatan sipil, penyuluhan dan pengaduan serta kesekretariatan
- c. Memimpin, melaksanakan koordinasi dan pengawasan serta pengevaluasian dalam penyelenggaraan kegiatan dinas.

2) Sekretaris

- a. Melaksanakan penyusunan, perencanaan, pelaporan, umum, kepegawaian dan keuangan.

3) Sub. Bagian Perencanaan dan Pelaporan

- a. Mengumpulkan dan mengolah data dalam rangka penyusunan dokumen perencanaan dan kebijakan teknis
- b. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan dinas
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan bidangnya.

4) Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian

- a. Melaksanakan pelayanan surat menyurat, kearsipan perpustakaan dan dokumentasi
- b. Melaksanakan pengelolaan barang
- c. Melaksanakan administrasi kepegawaian

- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

5) Sub. Bagian Keuangan

- a. Menyusun rencana kebutuhan anggaran
- b. Mengelola administrasi keuangan
- c. Menyusun laporan pengelolaan keuangan
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya

6) Bidang Penyelenggaraan Kependudukan

- a. Melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang penyelenggaraan kependudukan

7) Seksi Pengembangan Sistem Kependudukan

- a. Menyiapkan penyusunan program pengembangan system kependudukan
- b. Menyiapkan bahan koordinasi dan pelaksanaan pengembangan sistem kependudukan
- c. Menyiapkan penyusunan pedoman pengembangan sistem kependudukan
- d. Membangun tempat perekaman data kependudukan
- e. Melaksanakan pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan jaringan komunikasi data kependudukan

- f. Menyiapkan jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat kecamatan atau kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan dalam rangka SIAK
- g. Melaksanakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK)
- h. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan sumberdaya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan
- i. Melaksanakan pemantauan analisa dan evaluasi serta pengawasan pengembangan sistem kependudukan
- j. Menyusun ketentuan dan petunjuk penomoran rmah
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang penyelenggaraan kependudukan sesuai dengan bidang tugasnya.

8) Seksi Pengolahan dan Pemeliharaan Data

- a. Menyusun program pengolahan data pemeliharaan data kependudukan
- b. Menyiapkan bahan koordinasi dan pelaksanaan pengolahan dan pemeliharaan data kependudukan
- c. Membangun Bank Data Kependudukan Kabupaten
- d. Mengelola, menyimpan dan memelihara data kependudukan yang meliputi :

- 1) Perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pemuthakiran data penduduk menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- 2) Penyajian data kependudukan untuk perencanaan pembangunan
- 3) Perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan Kabupaten.
- 4) Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk
- 5) Pembangunan replikasi data kependudukan di daerah
 - e. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan
 - f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang Penyelenggaraan Kependudukan sesuai dengan bidang tugasnya
- 9) **Bidang Pencatatan Sipil**
 - a. Melakukan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis pencatatan sipil, meliputi kelahiran dan kematian, perkawinan dan perceraian, serta pengelolaan arsip pencatatan sipil.
- 10) **Seksi Kelahiran dan Kematian**
 - a. Menyiapkan penyusunan program pencatatan kelahiran dan kematian.
 - b. Menyiapkan bahan koordinasi dan pelaksanaan pencatatan kelahiran dan kematian

- c. Memeberikan fasilitasi, advokasi, supervise, supervise dan konsultasi pencatatan kelahiran dan kematian
- d. Melaksanakan pengelolaan data, pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dan kematian

11) Seksi Perkawinan dan Perceraian

- a. Menyiapkan penyusunan program pencatatan sipi perkawinan dan perceraian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang beragama selain Islam (non islam)
- b. Melaksanakan pengelolaan data, pencatatan dan penerbitan akta perkawinan dan perceraian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang beragama selain Islam (non Islam)

12) Seksi Pengelolaan Arsip Pencatatan Sipil

- a. Menyusun program pengelolaan arsip pencatatan sipil
- b. Menyiapkan bahan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan arsip pencatatan sipil
- c. Melaksanakan perlindungan data pribadi penduduk hasil pencatatan sipil
- d. Melaksanakan perekaman dan pemuthakiran data hasil pencatatan sipil menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

13) Bidang Penyuluhan dan Pengaduan

- a. Melaksanakan sebagian tugas dari Dinas di bidang penyuluhan dan pengaduan.

- b. Menyusun rencana program dan petunjuk teknis penyuluhan dan publikasi serta yustisi dan pengaduan

14) Seksi Penyuluhan dan Publikasi

- a. Menyiapkan penyusunan program penyuluhan dan publikasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Menyiapkan bahan koordinasi dan pelaksanaan penyuluhan serta publikasi kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan Bidang Penyuluhan dan Pengaduan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan sesuai bidang tugasnya.

15) Seksi Yustisi dan Pengaduan

- a. Menyiapkan penyusunan program operasi Yustisi dan penanganan pengaduan bidang kependudukan dan catatan sipil
- b. Menyiapkan bahan koordinasi dan pelaksanaan operasi Yustisi dan penanganan pengaduan bidang kependudukan dan catatan sipil
- c. Menerima, melaporkan dan mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat terhadap pelayanan umum bidang kependudukan dan catatan sipil.

- d. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan operasi Yustisi dan pengaduan kepada atasan sebagai bahan kebijakan lebih lanjut.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan sesuai dengan bidang tugasnya.

16) UPTD

- a. Unit Pelaksana Teknis Dinas adalah unsur pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan umum.
- b. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dipimpin oleh seorang Kepala, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan secara operasional dikoordinasikan oleh Camat di wilayah kerjanya.
- c. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) akan ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

B. Gambaran Umum Responden

4. Gambaran Umum Responden menurut Usia

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang umur responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Usia Responden

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	FREKUENSI (%)
1	< 30 tahun	3	10
2	30 - 39 tahun	6	20
3	40 - 50 tahun	17	56,7
3	> 50 tahun	4	13,3
TOTAL		30	100%

Dalam tabel di atas terlihat bahwa dari 30 orang pegawai, sebanyak 17 orang (56,7%) berusia 40 - 50 tahun, sebanyak 6 orang (20%) berusia 30 - 39 tahun, sebanyak 4 orang (13,3%) berusia diatas 50 tahun dan sebanyak 3 orang (10%) berusia dibawah 30 tahun. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berusia antara 40 - 50 tahun.

5. Gambaran Umum Responden menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Frekuensi (%)
1	Laki-Laki	11	36,7
2	Perempuan	19	63,3
TOTAL		30	100 %

Dalam tabel di atas terlihat bahwa dari 30 pegawai, sebanyak 19 pegawai (63,3%) adalah berjenis kelamin laki-laki, dan 11 pegawai (36,7%) adalah berjenis kelamin perempuan. Hal ini dapat dikatakan bahwa mayoritas pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo lebih banyak berjenis kelamin laki-laki.

6. Gambaran Umum Responden menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang pendidikan terakhir responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Frekuensi (%)
1	SLTA	4	13,3
2	Diploma/sarjana Muda	4	13,3
3	S1	19	63,3
4	S2	3	10
TOTAL			100 %

Dalam tabel di atas terlihat bahwa dari 30 orang pegawai sebanyak 19 orang (63,3%) berpendidikan S1, sebanyak 4 orang (13,3%) berpendidikan Diploma, sebanyak 4 orang (13,3%) berpendidikan SLTA dan sebanyak 10 orang (10%) berpendidikan S2. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berpendidikan S1.

7. Gambaran Umum Responden menurut Masa Kerja

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang statistik deskriptif lama bekerja responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Frekuensi (%)
1	< 5 tahun	3	10
2	5-14 tahun	12	40
3	15-29 tahun	15	50
TOTAL		30	100 %

Dalam tabel diatas terlihat bahwa dari 30 orang pegawai, sebanyak 15 orang (50%) mempunyai masa kerja selama 15-29 tahun, sebanyak 12 orang (40%) mempunya masa kerja selama 5-14 tahun, dan sebanyak 3 orang (10%) mempunya masa kerja selama dibawah 5 tahun. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunya masa kerja selama 15 - 29 tahun.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskripif

Analisis ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, (Sugiyono 2010:206). Data yang terkumpul selanjutnya akan diteliti dan diolah kemudian didistribusikan kedalam tabel, setelah itu dilakukan pembahasan secara deskriptif dengan angka-angka dan presentase.

Selanjutnya akan disajikan tanggapan jawaban responden dari pernyataan-pernyataan ke dua variabel tersebut :

a. Deskripsi Variabel Kompetensi Pegawai

Kompetensi merupakan perilaku yang melekat pada sifat umum manusia. Dimaksudkan sebagai perilaku untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Kompetensi juga menggambarkan cara-cara berperilaku atau berpikir, melakukan generalisasi diberbagai situasi, dan menetap selama waktu yang cukup lama. Tipe kompetensi berawal dari adanya implikasi bagi perencanaan SDM. Dimana kompetensi cenderung terlihat berupa karakteristik seseorang.

b. Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik dapat menimbulkan suasana kerja yang dapat membuat pegawai bekerja lebih giat dan dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai yang berdampak langsung terhadap kepuasan kerja pegawai dan kualitas yang akan diberikan. Manfaat dari lingkungan kerja yang aman dan sehat akan mampu meningkatkan kualitas kinerja dari pegawai. Menjadikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo lebih berkomitmen, fleksibilitas dan adaptabilitas yang lebih besar sebagai dampak dari meningkatnya partisipasi dan rasa kepemilikan satu sama lain.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel X_1 (kompetensi pegawai), variabel X_2 (lingkungan kerja).

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu variabel X_1 (kompetensi pegawai), variabel X_2 (lingkungan kerja), sedangkan variabel terikatnya dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari hasil jawaban kuisisioner yang telah diisi oleh pegawai dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel. 4.5 Hasil Pengujian Parameter Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2.704	.938		23.881	.008			
	X1 (Kompetensi)	.036	.007	.442	5.555	.000	.524	.487	.251
	X2 (Lingkungan)	.072	.015	.368	4.608	.000	.466	.013	.012

a. Dependent Variable: Y (Persepsi Kualitas Pelayanan)

Berdasarkan pada model persamaan regresi linier tersebut di atas, dapat diinterpretasikan, sebagai berikut:

$$\beta_0 = \text{konstanta} = 2,704.$$

Nilai konstanta (β_0) sebesar 2,704 menunjukkan bahwa, apabila nilai skor variabel Kompetensi (X_1), dan Lingkungan Kerja (X_2) tetap atau konstan maka besarnya nilai skor variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) yaitu sebesar 2,704 satuan.

$$\beta_1 = \text{Koefisien Regresi untuk } X_1 = 0,036.$$

Nilai koefisien regresi (β_1) sebesar 0,036. Nilai (β_1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) dengan variabel Kompetensi (X_1) yang artinya jika nilai skor variabel Kompetensi (X_1) naik sebesar 1 satuan, maka besarnya nilai skor variabel

Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,036 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya bersifat konstan.

$$\beta_2 = \text{Koefisien Regresi untuk } X_2 = 0,072.$$

Nilai koefisien regresi (β_2) sebesar 0,072. Nilai (β_2) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) dengan variabel Lingkungan Kerja (X_2) yang artinya jika nilai skor variabel Lingkungan Kerja (X_2) naik sebesar 1 satuan, maka besarnya nilai skor variabel Persepsi Kualitas Pelayanan Pegawai (Y) akan naik sebesar 0,072 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya bersifat konstan.

Tabel 4.6 Hasil Korelasi Berganda 2 Prediktor

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.635 ^a	.403	.027	.2891	.394	1.401	2		.000

a. Predictors: (Constant), X2 (Lingkungan Kerja), X1 (Kompetensi)

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi berganda (R) pada Tabel di atas menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antara variabel bebas (X_1 dan X_2) secara bersama-sama dengan variabel terikat (Y) adalah sebesar 0,635 Hasil tersebut menunjukkan tingkat hubungan yang kuat, Sugiyono (2009: 231).

Tanda positif menunjukkan bahwa ke-2 variabel bebas tersebut mempunyai hubungan yang searah dengan variabel terikatnya. Artinya jika nilai variabel bebas meningkat maka akan mendorong variabel terikatnya.

Nilai koefisien determinasi berganda (R^2) menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas (Kompetensi dan Lingkungan Kerja) terhadap variabel

terikat (Persepsi Kualitas Pelayanan) secara simultan. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model tersebut. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1. Semakin mendekati 1 atau 100%, berarti semakin baik kemampuan variabel dalam menjelaskan variabel terikat dalam model tersebut.

Dari tabel di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,403. Hal ini berarti 40,3% perubahan variabel Persepsi Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh ke-2 variabel bebas (Kompetensi dan Lingkungan Kerja), sedangkan sisanya sebesar 59,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diikutkan pada penelitian ini.

3. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan dugaan peneliti bahwa Kompetensi dan Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo baik secara simultan maupun parsial, digunakan Uji F dan Uji t.

a. Pembuktian Hipotesis Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui keberartian (signifikansi) pengaruh Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Adapun hasil dari olah data tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel. 4.7 Hasil Uji F Regresi Linier Berganda

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.612	2	2.806	33.390	0.000 ^a
	Residual	8.320	27	0.084		
	Total	13.932	29			

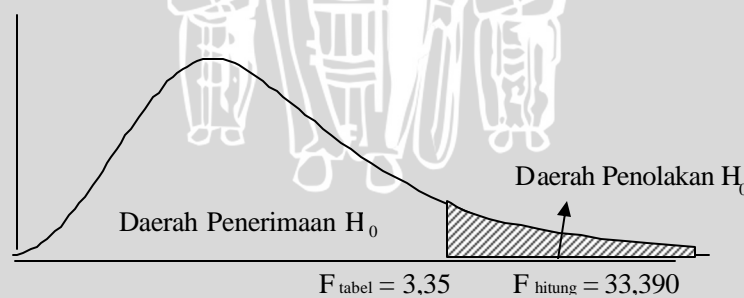
a. Predictors: (Constant), X2 (Lingkungan Kerja), X1 (Kompetensi)

b. Dependent Variable: Y (Persepsi Kualitas Pelayanan)

Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y).

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y).

- a) Nilai $F_{\text{tabel}} = 3,09$ (taraf signifikan $\alpha = 0,05$);
- b) Nilai $F_{\text{hitung}} = 33,390$
- c) Daerah kritis H_0 melalui kurva distribusi F.



Gambar 4.2 Distribusi Kurva Uji F

d) Hasil

Berdasarkan pada gambar di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai $F_{\text{hitung}} (33,390) > F_{\text{tabel}} (3,35)$, dimana F_{hitung} masuk di daerah

penolakan H_0 , maka H_1 diterima pada *level of significant* 5%, hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y), sehingga hipotesis 1 yang menyatakan ada pengaruh variabel Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, teruji kebenarannya.

b. Pembuktian Hipotesis Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara parsial terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan hasil olah data, hasil untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji t Regresi Linier Berganda

Mode		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2.704	.938		23.881	.008			
	X1 (Kompetensi)	.036	.007	.442	5.555	.000	.524	.487	.251
	X2 (Lingkungan)	.072	.015	.368	4.608	.000	.466	.013	.012

a. Dependent Variable: Y (Persepsi Kualitas Pelayanan)

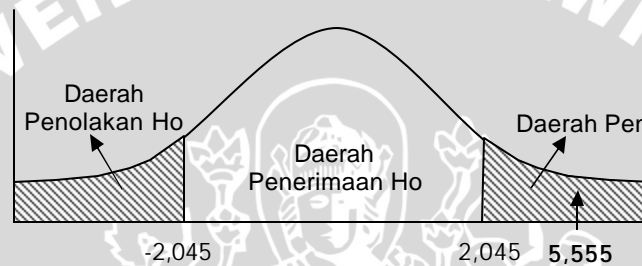
Kualitas Pelayanan (Y) :

a) Hipotesis Statistik

$H_0 : \beta_1 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X_1) secara parsial terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X_1) secara parsial terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y)

- b) Nilai $t_{\text{tabel}} = 2,045$ (taraf signifikan $\alpha = 0,05$; $dk = n-1 = 101$)
- c) Nilai $t_{\text{hitung}} = 5,555$ (tabel 4,8)
- d) Daerah kritis H_0 melalui kurva distribusi t



Gambar 4.3 Distribusi Kurva Uji t

- e) Hasil

Berdasarkan pada gambar di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai t_{hitung} sebesar $(5,555) > t_{\text{tabel}} (1,98)$, dimana t_{hitung} masuk di daerah penolakan H_0 , maka H_1 diterima pada *level of significant* 5 %, hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Kompetensi (X_1) secara parsial terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y).

Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang diberikan variabel Kompetensi (X_1) terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y), dapat dilihat pada *Correlation Partial* $(r)^2 = (0,487)^2 = 0,237$, yang berarti bahwa variabel Kompetensi (X_1)

mampu menjelaskan variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 23,7%.

Pengaruh Lingkungan Kerja (X_2) Secara Parsial terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) :

a) Hipotesis Statistik

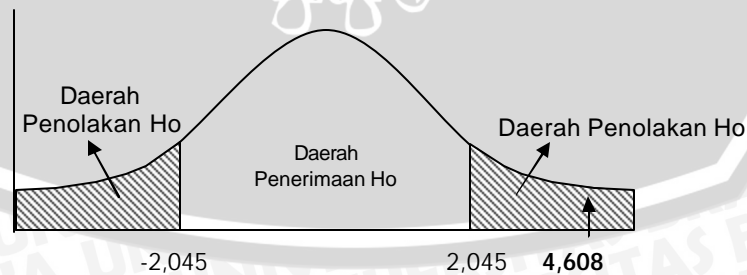
$H_0 : \beta_1 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Lingkungan Kerja (X_2) secara parsial terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y)

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel Lingkungan Kerja (X_2) secara parsial terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y)

b) Nilai $t_{\text{tabel}} = 2,045$ (taraf signifikan $\alpha = 0,05$; $dk = n-1 = 101$)

c) Nilai $t_{\text{hitung}} = 4,608$ (tabel 4.8)

d) Daerah kritis H_0 melalui kurva distribusi



Gambar 4.4 Distribusi Kurva Uji t

e) Hasil

Berdasarkan pada gambar di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai t_{hitung} sebesar $(4,608) > t_{tabel} (2,045)$, dimana t_{hitung} masuk di daerah penolakan H_0 , maka H_0 tolak dan terima H_1 pada *level of significant* 5 %, hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Lingkungan Kerja (X_2) secara parsial terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y).

Sedangkan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan variabel Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan (Y), dapat dilihat pada *Correlation Partial* $(r)^2 = (0,420)^2 = 0,176$, yang berarti bahwa variabel Lingkungan Kerja (X_2) mampu menjelaskan variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 17,6%.

Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh yang diberikan variabel Kompetensi (X_1) terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) yaitu sebesar 0,251 atau sebesar 25,1% > dari pengaruh yang diberikan variabel Lingkungan Kerja (X_2) yaitu sebesar 0,12 atau sebesar 12%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi (X_1) mempunyai pengaruh dominan terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan secara Simultan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Dengan nilai nilai $F_{hitung} (33,390) > F_{tabel} (3,35)$, dimana F_{hitung} masuk di daerah penolakan H_0 , maka H_1 diterima pada *level of significant* 5%, hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y), dengan hasil sebesar 0,635 atau 63,5%. Sehingga hipotesis $H_1 : \beta_1 \neq 0$, yang menyatakan bahwa adanya pengaruh variabel Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, teruji kebenarannya.

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan secara Parsial

a. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo didapatkan bahwa koefisien korelasi parsial antara variabel Kompetensi dan Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,487 dengan koefisien determinasi sebesar 23,7%. Hasil uji t variabel

Kompetensi (X_1) sebesar 5,555 dengan t tabel sebesar 1,98. Hal ini berarti bahwa variabel Kompetensi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Kompetensi diartikan sebagai suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang ada pada dirinya, sehingga dia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Menurut Prayitno dalam (BKN, 2003:11), standar kompetensi mencakup tiga hal, yaitu yang disingkat dengan KSA:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu fakta dan angka dibalik aspek teknis;
2. Keterampilan (*skills*), yaitu kemampuan untuk menunjukkan tugas pada tingkat kriteria yang dapat diterima secara terus menerus dengan kegiatan yang paling sedikit;
3. Sikap (*attitude*), yang ditunjukkan kepada pelanggan dan orang lain bahwa yang bersangkutan mampu berada dalam lingkungan kerjanya.

Seperti pendapat Griffin dan Ebert (1996:229), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pengadministrasian program untuk meningkatkan kualitas dan kinerja dari orang-orang yang bekerja di dalam suatu organisasi. Dimana Manajemen Sumber Daya Manusia dapat memunculkan suatu kompetensi yang ada dalam diri seorang pegawai. Dari Manajemen Sumber Daya Manusia lalu terbentuklah suatu kompetensi pegawai yang berkualitas yang kemudian dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan baik dalam suatu perusahaan

organisasi non pemerintahan dan dalam pemerintahan itu sendiri untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dengan kondisi jumlah pegawai yang tidak terlalu banyak, para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak menjadikan hal tersebut sebagai ganjalan dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang prima bagi masyarakatnya. Para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merasa tetap bisa menjaga kerja sama dan kekompakan satu dengan pegawai lainnya dalam mengerjakan segala tugas yang diberikan.

Seperti yang telah tercantum pada Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 Tanggal 21 November 2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural PNS, ditentukan bahwa Standar Kompetensi Jabatan Struktural adalah persyaratan kompetensi minimal yang harus dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil dalam pelaksanaan tugas jabatan struktural. Standar kompetensi jabatan ini meliputi kompetensi dasar dan kompetensi bidang , yaitu :

1. Kompetensi Dasar

Kompetensi ini wajib dimiliki oleh setiap pejabat struktural.

Kompetensi dasar untuk Pejabat Struktural Eselon II, III, dan Eselon IV terdiri atas 5 (lima) kompetensi meliputi :

a. Integritas,

Integritas merupakan perbuatan , harus berkata jujur dan tentu saja tidak akan bohong. Kejujuran berarti menyampaikan kebenaran, ucapannya sesuai dengan kenyataan, sedangkan integritas membuktikan tindakannya sesuai dengan ucapannya. Orang yang memiliki integritas dan kejujuran adalah orang yang mereka, mereka menunjukkan keautentikan dirinya sebagai orang yang tanggung jawab dan berdedikasi.

b. Kepemimpinan,

Kepemimpinan atau leadership merupakan ilmu terapan dari ilmu-ilmu sosial, sebab prinsip-prinsip dan rumusnya diharapkan dapat mendatangkan manfaat bagi kesejahteraan manusia.

c. Perencanaan dan Pengorganisasian,

Di dalam suatu manajemen perencanaan adalah suatu proses mendefinisikan tujuan organisasi membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses penting dari fungsi manajemen. Karena tanpa adanya perencanaan fungsi-fungsi lain dari pengorganisasian, pengarahan dan pengontrolan tidak akan dapat berjalan. Sedangkan organisasi adalah suatu kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan dan mau terlibat dengan peraturan yang ada. Organisasi ialah suatu wadah atau tempat untuk melakukan kegiatan bersama, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Peran organisasi dalam sebuah perusahaan sangatlah penting. Karena perusahaan didirikan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan aktifitas, kerjasama, dan tentu saja orang yang melakukan aktifitas tersebut atau sumber daya manusia.

d. Kerjasama,

Kerjasama adalah pekerjaan yang biasanya dikerjakan oleh individu tapi dikerjakan secara bersamaan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan agar pekerjaan tersebut menjadi lebih ringan.

e. Fleksibilitas.

Fleksibilitas merupakan kemampuan untuk luwes, mudah dan cepat menyesuaikan diri. Menghadapi lingkungan dan fase yang baru, manusia mengalami banyak hal perbedaan yang terjadi. Hal ini merupakan tuntutan perubahan yang mau tak mau harus dihadapi karena pada hakikatnya hidup itu adalah suatu rangkaian fase yang dinamis. Ia tidak akan hanya berupa satu fase tertentu saja.

2). Kompetensi Bidang

Kompetensi bidang adalah kompetensi yang diperlukan oleh setiap pejabat struktural sesuai dengan bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural PNS ditentukan bahwa kompetensi bidang dipilih dari 33 (tiga puluh tiga) kompetensi yang tersedia dalam kamus kompetensi jabatan sesuai dengan bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dengan jumlah antara 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh) kompetensi. Kompetensi bidang merupakan karakteristik pribadi yang spesifik dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakan serta pengetahuan dan keterampilan yang relevan yang lebih bersifat teknis.

Bagi mereka faktor kuantitas tidaklah menjadi masalah yang besar bagi sebagian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Karena yang mereka butuhkan ialah kompetensi yang ada pada setiap pegawai. Dengan jumlah pegawai yang minim namun kompetensi yang terbentuk pada setiap individu nya mempunyai

kompetensi yang sangat besar dan berkualitas, maka mereka yakin output yang dihasilkan maka akan lebih baik. Lain halnya dengan jumlah pegawai yang banyak namun kompetensi yang dimiliki tidak menonjol maka kualitas pelayanan yang dihasilkan pun tidak dapat maksimal.

Para pakar mendefinisikan kualitas merujuk pada bidang keilmuannya masing-masing. Kualitas memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun tolak ukur yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik untuk kriteria kuantitatif dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 dalam (Pasolong, 2007:135-136), yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan.

Accounts Commission dalam (Hutasoit, 2011:66) mengidentifikasi 10 faktor yang menentukan kualitas pelayanan, faktor tersebut yaitu:

1. Akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan,
2. Komunikasi, yaitu menjaga konsumen memperoleh informasi dalam bahasa yang dimengerti dan didengar,
3. Kompetensi, yaitu memiliki keterampilan dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan,
4. Rasa hormat, meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan dan ramah kepada staf,
5. Kredibilitas, mencakup kepercayaan, reputasi dan citra,
6. Keandalan, memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan,
7. Daya tanggap, yaitu memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan,

8. Keamanan, meliputi keamanan fisik, keuangan dan kerahasiaan,
9. Bukti fisik, mencakup perlengkapan, fasilitas, staf dan penampilan,
10. Memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen.

Dengan melihat indikator-indikator yang ada, peneliti berpendapat bahwa adanya hubungan yang erat antara kompetensi pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terhadap kualitas pelayanannya. Salah satu hasil penelitian yang didapat, seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan pengetahuan yang dimiliki mereka mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dengan sendirinya. Selain itu mereka mengetahui dan menguasai pekerjaannya dengan baik, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang baik pula kepada masyarakat. Selain itu, mereka mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa kesenangan dan kenyamanan dalam pemberian pelayanan. Karena adanya pembicaraan antara pegawai dengan masyarakat yang menciptakan suasana keakraban. Ditambah lagi jika para pegawai mampu menggunakan teknologi komputer tentunya pekerjaan yang bersifat administratif dan arsip dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap masyarakat.

Selain pengetahuan dan keterampilan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sikap ramah, sopan, tidak emosional dan penampilan yang rapi dan bersih tentunya akan

memberikan kesan pertama yang baik kepada masyarakat dan pastinya masyarakat akan senang atas pelayanan yang diberikan.

Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perlunya suatu instansi untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas kepemimpinan agar mencapai suatu kinerja yang lebih baik. Dalam usaha peningkatan kualitas kepemimpinan. Beberapa hal yang harus diperhatikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang terkait pada faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kompetensi pegawai Dari hasil analisa frekuensi di atas menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memberikan pernyataan yang positif pada beberapa faktor yang dapat menimbulkan kompetensi pegawai diantaranya adalah pengetahuan, ketrampilan dan motivasi.

Dengan demikian hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam usaha peningkatan kompetensi pegawai yang berpengaruh terhadap hasil Kualitas Pelayanan

b. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, didapatkan bahwa koefisien korelasi parsial antara variabel Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,420 dengan koefisien determinasi sebesar 17,6%. Hasil uji t variabel Lingkungan Kerja (X_2) sebesar 4,608 dengan t tabel sebesar 1,98. Hal ini

berarti bahwa variabel Lingkungan Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Kondisi lingkungan kerja yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan dan kualitas kerja yang dihasilkan. Lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan dimana para pegawai bekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan.

Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan system kerja yang efisien.

Seperti teori dari Mangkuprawira dan Hubeis (2006:12) bahwa “lingkungan kerja dibatasi pada tempat di mana seseorang bekerja”. Seperti suasana kerja yang dicirikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meliputi dari aspek-aspek budaya produktif, kepemimpinan, hubungan pegawai dengan sesama rekan dan atasan, manajemen kinerja, manajemen karir, manajemen pendidikan

dan pelatihan serta manajemen kompensasi. Beragam aspek lingkungan tersebut, sangat memengaruhi beragam motivasi, kepuasan, dan kinerja pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/MENKES SK/II/1998 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja, bahwa lingkungan kerja perkantoran meliputi semua ruangan, halaman dan area sekelilingnya yang merupakan bagian atau yang berhubungan dengan tempat kerja untuk kegiatan perkantoran.

Faktor-faktor yang termasuk lingkungan kerja adalah kebersihan, pertukaran udara, penerangan, musik, kebisingan, ruang gerak dan hubungan antara pegawai atau pegawai dengan atasan. Lingkungan kerja yang baik akan memberikan kenyamanan pribadi maupun kenyamanan dalam membangkitkan semangat kerja antar pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sehingga dapat mengerjakan tugas-tugas dengan hasil yang baik.

Mereka juga akan lebih senang dan nyaman dalam bekerja apabila fasilitas di dalam kantor dalam keadaan bersih, tidak bising, pertukaran udara yang cukup baik dan peralatan yang memadai serta relatif modern. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dengan keadaan desain ruangan yang tidak terlalu luas, namun lingkungan yang diciptakan di sekitar tetap bisa terlihat rapi, bersih, ventilasi udara

cukup, sehingga sirkulasi udara yang dihasilkan tetap dalam kondisi yang baik, dengan bantuan air conditioner.

Kondisi kerja yang mendukung diartikan sebagai kepedulian pegawai akan lingkungan kerjanya. Baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik. Mereka cenderung lebih menyukai lingkungan fisik yang aman dan nyaman. Temperatur, cahaya, udara dan faktor-faktor lingkungan lainnya. Seharusnya tidak terlalu ekstrim (terlalu banyak atau terlalu sedikit) seperti misalnya terlalu panas, terlalu remang-remang. Secara umum kondisi lingkungan biasanya tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan kerja selama tidak benar-benar buruk.

Menurut Rivai (2009:793) Dan kerugian lingkungan kerja yang tidak aman dan tidka sehat, yang berkaitan dengan psikologis, perasaan-perasaan pegawai yang menganggap dirinya tidak berarti dan rendahnya keterlibatannya dalam pekerjaan, barangkali lebih sulit dihitung secara kuantitatif, seperti juga gejala-gejala stres dan kehidupan kerja yang bermutu rendah. Dapat disimpulkan bahwa dengan kondisi lingkungan yang tidak baik bagaimana seorang pegawai dapat menciptakan suatu kompetensi yang berkualitas. Mereka tidak mendapat ketenangan dalam bekerja dan berkonsentrasi. Sehingga pelayanan yang mereka berikan tidak akan menghasilkan kualitas yang maksimal.

Selanjutnya Sedarmayanti (2001:135) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni :

- a. lingkungan kerja fisik, dan
- b. lingkungan kerja non fisik.

Lingkungan kerja fisik diantaranya adalah penerangan atau cahaya, temperatur atau suhu udara, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, setaran mekanis, bau tidak sedap, tata warna, dekorasi, musik dan keamanan di tempat kerja. Sedangkan lingkungan kerja non fisik diantaranya adalah hubungan sosial di tempat kerja baik antara atasan dengan bawahan atau hubungan antara bawahan.

Lingkungan kerja adalah keseluruhan atau setiap aspek dari gejala dan sosial-kultural yang mengelilingi atau mempengaruhi individu. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, interaksi sosial pegawai dan lain-lain

Berdasarkan definisi tersebut dapat dinyatakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai yang mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan beban tugasnya. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik.

Dengan demikian hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan informasi bagi perusahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam usaha pemeliharaan lingkungan kerja yang kondusif yang berpengaruh terhadap hasil Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Kompetensi dan Lingkungan Kerja dapat dijadikan sebuah ukuran dalam pencapaian Kualitas Pelayanan. Dengan menanamkan perilaku Kompetensi pada diri pegawai serta didorong dengan Lingkungan Kerja yang bersih dalam bekerja, maka Kualitas Pelayanan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dibangun sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif atau signifikan antara Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dimana variabel kompetensi pegawai menghasilkan prosentase sebesar 25,1%. Dengan adanya beberapa indikator dalam kompetensi, yang diantaranya ialah indikator motif, karakter pribadi, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan, dimana beberapa indikator diatas merupakan faktor yang penting di dalam pembentukan kompetensi seseorang dalam suatu organisasi guna memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Terdapat pengaruh positif atau signifikan antara Lingkungan kerja secara terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dengan hasil prosentase sebesar 12%. Menjaga lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk pembentukan suatu kualitas pelayanan yang baik. Karena dengan bekerja di dalam lingkungan yang aman dan nyaman sangat besar pengaruhnya terhadap pekerjaan yang akan dihasilkan.

3. Terdapat Pengaruh positif atau signifikan antara variabel Kompetensi pegawai dan variabel Lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dimana hasil dari kedua variabel tersebut yang sudah dihitung dengan uji Simultan, yaitu memperoleh prosentase sebesar 63,5%.
4. Dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dari kedua variabel bebas yaitu, variabel Kompetensi pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dengan hasil masing-masing prosentase yang telah disebutkan diatas. Namun dari kedua variabel tersebut ada salah satu variabel yang lebih dominan, yaitu variabel Kompetensi pegawai. Dengan prosentase 25,1% lebih besar dibandingkan dengan variabel Lingkungan Kerja dengan hasil prosentase 12%.

B. Saran

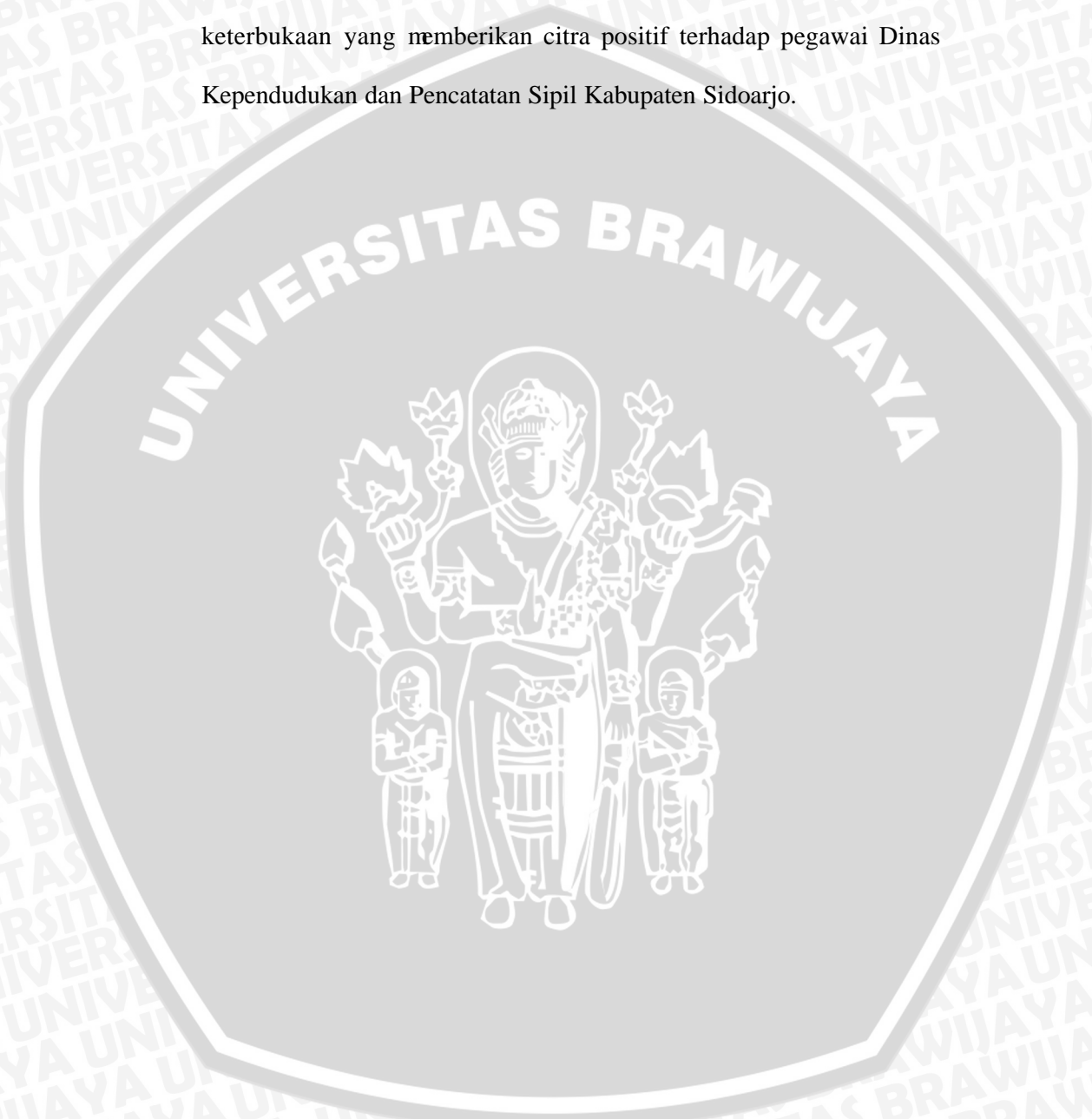
Dengan memperhatikan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan beberapa saran bagi perusahaan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan karyawan, yaitu antara lain:

1. Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo secara umum sudah baik. Meskipun masih ada yang menjadi perhatian yaitu

terkait dengan ketelitian. Dalam kaitannya dengan kompetensi pegawai, perlunya meningkatkan ketelitian yang berpengaruh terhadap hasil pelayanan, misalnya pada tahap verifikasi data maupun pada input data yang perlu dilakukan pengecekan ulang. Kesempurnaan bukan sifat manusia, tetapi jika kesalahan yang berasal dari pegawai dapat diminimalisir tentunya kekecewaan masyarakat juga akan berkurang. Tentunya masyarakat memiliki penilaian tersendiri atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

2. Kualitas pelayanan secara umum juga sudah baik. Adapun yang menurut penulis menjadi perhatian yaitu terkait dengan keterbukaan tentang rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan. Menurut penulis apabila keduanya diketahui oleh masyarakat akan memberikan dampak yang positif terhadap anggapan yang ada dimasyarakat. Dalam kaitannya dengan biaya pelayanan, masih terdapat masyarakat yang beranggapan biaya pelayanan tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Alangkah baiknya jika peraturan pemerintah terkait dengan waktu dan biaya pelayanan dapat ditempel di papan informasi. Sehingga masyarakat mengetahui bahwa penarikan biaya pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan peraturan yang ada. Apabila adanya penambahan biaya pelayanan diluar peraturan yang berlaku, kiranya rincian biaya tambahan tersebut juga

diinformasikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat mengetahui tambahan biaya pelayanan tersebut untuk keperluan apa, agar adanya keterbukaan yang memberikan citra positif terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi kelima. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2009, *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bambang, Istianto. 2011, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik* :Edisi kedua. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Gary Dezpersz, Vincent. 2006, *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi : Balance Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, Ricky W and Ebert, Ronald J, 1996, *Bisnis*, Jakarta: Prenhallindo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, M S.P, 1996, *Organisasi dan Motivasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hutasoit, 2011, *Pelayanan Publik Teori dan Apikasi*. Yogyakarta : Andi
- Lingga, Fajar P. 2008, *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja*. Skripsi yang tidak dipublikasikan. Universitas Brawijaya. Malang
- Mangkuprawira, TB. Sjafrri dan Hubeis, Aida Vitalaya, 2006, *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*: Ghalia Indonesia.
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Akuntansi sektor Publik*. Yogyakarta : BPEE
- Nazir, Moh. 2009, *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nazir, Moh. 2005, *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Pasolong, 2007, *Teori Administrasi Publik* , Bandung : CV : Alfabeta
- Putro, Sapto B. M .P. 2003. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan*. Skripsi yang tidak dipublikasikan. Universitas Brawijaya. Malang
- Prihadi, Syaiful F, 2004, *Assessment Centre : Identifikasi, Pengukuran, dan Pengembangan Kompetensi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P, 2002, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Suharti, Enny. 2004. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan*. Skripsi yang tidak dipublikasikan. Universitas Brawijaya. Malang
- Sedarmayanti, 2001, *Manajemen Perkantoran Modern*, Bandung : Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simanjuntak, P.J, 2005, *Manajemen Evaluasi Kinerja*, Jakarta: FE UI.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV : Alfabeta.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung:CV : Alfabeta
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV : Alfabeta
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Bandung:Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, dan Dimensi*. Bandung : Sinar Baru Algesindo
- Singarimbun, 1982, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Winardi, 2003, *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Yamit, Zulian, 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.

PERUNDANG-UNDANGAN

Lembaga Administrasi Negara, 2002, *Pedoman Penulisan Tesis*, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara, 2006, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara, 2007, *Penerapan Maklumat Pelayanan*, Jakarta

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/MENKES/SK/II/1998 tentang :
Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja

Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 Tanggal
21 November 2003 tentang :Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi
Jabatan Struktural PNS

Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor 63 Tahun 2003

