

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan paradigma dan teori administrasi publik, nampak bahwa keberadaan dari administrasi publik berfokus bagaimana melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ahmad, dkk. (2010) (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:41), mengatakan pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Memberikan pelayanan yang terbaik adalah hal yang tidak dapat ditawar lagi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik. Menerima pelayanan publik yang berkualitas adalah harapan utama masyarakat.

Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, yang diamanatkan dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang – Undang tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem pemerintahan yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal. Menurut Dwiyanto (2010:18) (dalam Mulyadi, T. Gedeona and Nur Afandi, 2016:39), menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata. Misalnya, pelayanan administratif kependudukan dan pencatatan sipil yang sangat penting dan harus disediakan oleh Negara. Peningkatan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam meningkatkan sistem pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat yang meningkat secara kualitas dan kuantitas membuat pemerintah kurang mampu memenuhinya sendiri.

Menurut Laking dan Stevens (2000) (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:20), potret kinerja pelayanan semakin mencuat ketika diartikan dengan berbagai perkembangan dan tuntutan kontemporer, seperti

globalisasi, atau liberalisasi perdagangan, good governance, profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, mobilitas sosial ekonomi, dan isu terkait lainnya. Menurut Abas dan Triandayani (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:20), beberapa indikator yang mencerminkan suramnya potret kinerja aparat pelayanan publik, khususnya di Indonesia, antara lain: pelayanan yang bertele – tele dan cenderung birokratis, biaya yang tinggi; pungutan tambahan, perilaku aparat yang lebih bersikap sebagai pejabat daripada abdi masyarakat; pelayanan yang diskriminatif dan sederetan persoalan lainnya.

Birokrasi di Indonesia juga belum mampu menyelenggarakan pelayanan kepada publik yang efisien, adil, responsif, dan akuntabel (SIDA, 2007; Azza, 2008; Nugroho, 2009) (dalam Mulyadi, T. Gedeona and Nur Afandi, 2016:74). Sebaliknya birokrasi kita lebih mencerminkan pemikiran mengontrol masyarakat, bukan melayani.

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Menurut Gitosudarmo (2001) (dalam Sutrisno, 2009:111), mengemukakan motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Oleh karena itu, faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut. Motivasi untuk bekerja ini sangat penting bagi tinggi rendahnya produktivitas perusahaan. Tanpa adanya

motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila terdapat motivasi yang tinggi dari para karyawan, maka hal ini merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Pelayanan administrasi kependudukan sebagai pelayanan yang wajib, mengingat dari pelayanan tersebut dapat diperoleh data kependudukan yang digunakan sebagai bahan pembuatan kebijakan dalam pembangunan suatu daerah. Dengan data tersebut, didapatkan gambaran yang akurat dan akuntabel mengenai kebutuhan riil masyarakat di suatu daerah. Substansi administrasi kependudukan adalah berupa pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan. Pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, lahir mati, perkawinan, pembatalan perkawinan, perceraian, pembatalan perceraian, kematian, pengangkatan pengesahan dan pengakuan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan, peristiwa penting dan pelaporan penduduk yang tidak bisa melapor sendiri.

Dasar Hukum Administrasi Kependudukan terdiri dari Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Jumlah penduduk Kabupaten Semarang merupakan peringkat ke empat belas penduduk terbanyak se-Jawa Tengah berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Jawa Tengah, 24 Januari 2018. Berikut merupakan distribusi penduduk di Kabupaten Semarang.

Tabel 1.1
Distribusi Penduduk Di Kabupaten Semarang

NO	Kecamatan Nama	Pria		Wanita		Jumlah	
		n	%	n	%	N	%
1	Getasan	25.658	5.09	25.742	5.13	51.390	5.11
2	Tengaran	33.974	6.75	33.218	6.62	67.192	6.68
3	Susukan	24.750	4.92	24.491	4.88	49.241	4.90
4	Suruh	34.662	6.88	34.216	6.80	68.788	6.84
5	Pabelan	21.345	4.24	21.459	4.27	42.804	4.26
6	Tuntang	33.116	6.58	33.460	6.66	66.576	6.62
7	Banyubiru	22.179	4.40	21.941	4.37	44.120	4.39
8	Jambu	20.237	4.02	20.123	4.01	40.360	4.01
9	Sumowono	16.778	3.33	16.306	3.25	33.084	3.29
10	Ambarawa	30.698	6.10	31.146	6.20	61.844	6.15
11	Bawen	27.642	5.49	27.682	5.51	55.324	5.50
12	Bringin	23.067	4.58	22.893	4.56	45.960	4.57
13	Bergas	33.302	6.61	33.401	6.65	66.703	6.63
14	Pringapus	25.827	5.13	25.680	5.11	51.507	5.12
15	Bancak	11.882	2.36	11.996	2.39	23.878	2.37

16	Kaliwungu	15.316	3.04	15.513	3.09	30.829	3.07
17	Ungaran Barat	38.394	7.62	38.849	7.74	77.243	7.68
18	Ungaran Timur	35.972	7.14	35.890	7.15	71.862	7.15
19	Bandungan	28.750	5.71	28.222	5.62	56.972	5.67
Jumlah		503.539	100%	502.138	100%	1.005.677	100%

Sumber : Profil Perkembangan Penduduk Kab. Semarang Tahun 2016

Kabupaten Semarang terbagi menjadi 19 Kecamatan dengan jumlah penduduk sebesar 1.055.677 jiwa yang terdiri dari 503.539 laki – laki dan 502.539 jiwa perempuan. Jumlah penduduk tersebut dapat dikatakan jumlah yang banyak, dan hampir tiga perempatnya merupakan penduduk usia produktif, yaitu pada kelompok umur antara 15 – 64 tahun yang berjumlah 712.252 jiwa (70,82%), dengan komposisi terbesar berada pada penduduk kelompok umur 30 – 34 tahun. Besarnya penduduk di usia produktif, mempengaruhi besarnya angka kelahiran bayi di Kabupaten Semarang. Berkaitan dengan kelahiran bayi, diperlukan adanya dokumen pencatatan sipil yakni Akta Kelahiran yang dimiliki oleh setiap orang.

Pentingnya akta kelahiran secara administratif adalah Negara berkewajiban memberikan perlindungan terhadap anak dari segala bentuk kekerasan fisik, mental, penyanderaan, penganiayaan, penelantaran, eksploitasi termasuk penganiayaan seksual dan perdagangan anak. Untuk itu pihak berwenang dapat menjerat pelaku dengan ketentuan kejahatan terhadap

anak di bawah umur. Berdasarkan Undang – Undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006, pada Pasal 27 ayat 1 dan 2 di jelaskan bahwa Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Berdasarkan laporan tersebut, pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran. Artinya, kepemilikan Akta Kelahiran adalah hak setiap warga Negara dan Negara melalui pegawai Pencatatan Sipil berkewajiban menjamin terlaksananya hak tersebut.

Sesuai dengan yang ditetapkan dalam Konvensi Hak Anak yang telah diratifikasi negara kita pada tahun 1990 melalui Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang pengesahan Konvensi Hak Anak, dalam pasal 7 dinyatakan bahwa anak akan didaftarkan segera setelah kelahiran dan sejak lahir berhak atas sebuah nama, berhak memperoleh kewarganegaraan dan sejauh memungkinkan, berhak mengetahui dan dipelihara oleh orangtuanya. Merupakan kewajiban Negaralah untuk menjamin pelaksanaan hak – hak ini sesuai dengan hukum Nasional. Pentingnya akta kelahiran kurang didukung dengan kesadaran masyarakat akan arti penting kepemilikan akta kelahiran tersebut, terlihat dari jumlah angka kelahiran bayi dengan jumlah angka kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Semarang. Berdasarkan data, terdapat ketidakseimbangan antara jumlah penduduk dengan jumlah kepemilikan Akta Kelahiran. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Akta Kelahiran. Selain itu, lokasi Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang terletak di Ungaran sebagai pusat Kabupaten Semarang, sedangkan banyak kecamatan yang terletak jauh dengan lokasi Dinas tersebut. Hal ini sangat mempengaruhi kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Banyak masyarakat enggan mengurus dokumen administrasi kependudukan apabila belum membutuhkannya.

Tabel 1.2
Kepemilikan Akta Kelahiran Penduduk Umur 0 – 18 Tahun Periode:
Oktober 2017

NO	WILAYAH	Jumlah Penduduk 18th			Kepemilikan Akta Kelahiran			
		L	P	JMLH	L	P	JMLH	%
1	Getasan	6851	6660	13511	5881	5753	11634	86.1
2	Tengaran	9878	9262	19140	8574	8023	16597	86.7
3	Susukan	6944	6549	13493	5883	5560	11443	84.8
4	Suruh	9683	9044	18727	8572	8021	16593	88.6
5	Pabelan	6006	5611	11617	5144	4858	10002	86.1
6	Tuntang	9546	8993	18449	7844	7495	15339	83.1
7	Banyubiru	6206	5828	12034	5129	4854	9983	82.9
8	Jambu	5722	5414	11136	4963	4755	9718	87.2
9	Sumowono	4454	4335	8789	4089	3972	8061	91.7

10	Ambarawa	8802	8176	16978	7195	6677	13872	81.7
11	Bawen	8247	7712	5959	7272	6794	14066	88.1
12	Bringin	6399	5904	12303	5324	4955	10279	83.5
13	Bergas	10337	9709	20046	8400	7828	16228	80.9
14	Pringapus	7654	7187	14841	6216	5822	1208	81.1
15	Bancak	3288	3074	6362	2948	2756	5704	89.6
16	Kaliwungu	4045	3890	7935	2849	2753	5602	70.6
17	Ungaran Barat	12337	11652	23989	9140	8685	17825	74.0
18	Ungaran Timur	11547	10978	22525	9992	9472	19464	86.4
19	Bandungan	8784	8337	17121	8129	7705	15834	92.4
JUMLAH		146.640	138.315	284.955	123.544	116.738	240.282	84.32

Sumber: Profil Perkembangan Penduduk Kab. Semarang Tahun 2016

Terlihat dari tabel diatas, bahwa angka jumlah penduduk usia 0 – 18 tahun sebanyak 284.955 jiwa. Sedangkan jumlah kepemilikan akta kelahiran sebanyak 240.282 jiwa. Pencapaian kepemilikan akta kelahiran baru mencapai 84,32%. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia, khususnya di Kabupaten Semarang diwajibkan mencapai target Nasional yakni sebesar 85%. Walaupun pencapaian kepemilikan akta

kelahiran di Kabupaten Semarang hampir memenuhi target Nasional, pada kenyataannya angka tersebut belum memenuhi targetnya. Dalam upaya meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang melayani pembuatan Akta Kelahiran dengan beberapa macam pelayanan, yaitu: pelayanan Akta Kelahiran di Dinas, pelayanan melalui perjanjian Kerjasama, pelayanan di tiap Kecamatan dan pelayanan berbasis aplikasi online. Pelayanan di Dinas merupakan pelayanan yang utama diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan merupakan pelayanan yang dapat digunakan oleh seluruh penduduk Kabupaten Semarang.

Dalam hal Motivasi kerja aparatur dirasa masih belum baik, karena sudah terdapat empat macam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran namun cakupan kepemilikan Akta Kelahiran yang belum mencapai targetnya. Dorongan atau naluri pegawai dalam penyelesaian tugas sebagai kunci yang utama. Motivasi kerja aparatur dalam penyelesaian tugasnya sangat penting, mengingat dalam pelayanan ini diperlukan adanya pekerjaan tambahan bagi pegawai. Apabila motivasi kerja aparatur baik maka kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang akan baik pula. Akan tetapi motivasi kerja aparatur di Dinas tersebut kurang baik yang berdampak pada kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang buruk.

Kemudian dalam hal kemampuan aparatur, dirasa kurang mampu dalam melayani penduduk Kabupaten Semarang yang berjumlah 1.055.677

jiwa. Selain itu, Akta Kelahiran merupakan Akta yang wajib dimiliki oleh setiap orang sebagai dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya. Maka dari itu, pelayanan pembuatan Akta Kelahiran diperlukan pekerjaan tambahan dibandingkan dengan pelayanan lainnya, seperti pembuatan Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, maupun dokumen kependudukan lainnya.

Tabel 1.3
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan dan Golongan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

NO	Klasifikasi	Jumlah
1)	Komposisi Menurut Golongan	
	• Golongan IV	2 orang
	• Golongan III	35 orang
	• Golongan II	28 orang
	• Golongan I	2 orang
	• Non PNS	13 orang
2)	Komposisi Menurut Tingkat Pendidikan	
	• Sarjana S2	2 orang
	• Sarjana S1	20 orang
	• Sarjana Muda / D3	4 orang
	• SLTA	39 orang
	• SMP	1 orang
	• SD	1 orang

NO	Klasifikasi	Jumlah
3)	Komposisi Menurut Umur	
	• 20 – 30 tahun	11 orang
	• 31 – 40 tahun	34 orang
	• 41 – 50 tahun	17 orang
	• 51 – 56 tahun	18 orang

Sumber data: Renstra Dispendukcapil Tahun 2016 – 2021

Dari tabel tersebut, dapat dilihat jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang berjumlah 80 orang. Kemampuan aparatur dalam melayani penduduk Kabupaten Semarang dapat dikatakan kurang maksimal, karena dengan jumlah tersebut bila dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Semarang sebanyak 1.055.677 jiwa, tidak sebanding dengan beban kerjanya. Mengingat pelayanan pembuatan akta kelahiran terdiri dari empat macam pelayanan. Apabila pegawai sedang melakukan pelayanan di luar Dinas, otomatis kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas di Dinas akan menurun, yang berdampak pada kurangnya kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas tersebut.

Selain pelayanan perjanjian kerjasama dengan inovasi Balaputradewa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang juga mengadakan pelayanan melalui jemput bola dalam pencatatan sipil. Diperuntukkan bagi desa/ kelurahan yang dirasa kurang

dalam kepemilikan Akta Kelahiran sesuai dengan jadwal jemput bola yang telah ditetapkan. Dengan adanya kegiatan jemput bola ini, diharapkan dapat mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta sebagai upaya pendekatan kepada masyarakat yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Motivasi kerja aparatur dan kemampuan aparatur yang belum baik mempengaruhi kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang belum baik pula. Masih adanya keluhan dari masyarakat yang mengeluhkan kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan mengeluhkan waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang tidak tepat waktu. Terdapat keterlambatan penerbitan dokumen kependudukan, perubahan prosedur pelayanan dari Dinas ke Kecamatan menyebabkan mundurnya waktu penyelesaian dokumen karena perlunya waktu untuk distribusi.

Selain itu, dalam temuan pemeriksaan oleh Badan Pemeriksa Keuangan Jawa Tengah, terdapat permasalahan mengenai kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas tersebut. Dapat dilihat dari indikator *Tangibles* (kenampakan fisik), beberapa sarana dan prasarana pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dirasa perlu dilengkapi untuk memberikan kenyamanan pada masyarakat. Seperti ketersediaan kursi di ruang tunggu, meja untuk menulis pengisian formulir berkas Akta Kelahiran, tersedianya AC dan ruang Laktasi (ruang menyusui). Serta

belum tersedianya standar pelayanan dan SOP yang memadai, SOP yang ada dalam ISO tidak mencakup seluruh layanan.

Tabel 1.4
Capaian Kinerja Sasaran

NO	Indikator Kinerja Sasaran	Target 2016 (%)	Realisasi		
			2015	2016	
1	Kepemilikan Akta Kelahiran	65	63,49	63,49	
2	Kepemilikan Akta Kelahiran (0 – 18 tahun)	77,5		80,50	
3	Kepemilikan Akta Kematian	42		68,08	
4	Kepemilikan Akta Perkawinan		29,86	31,45	
5	Kepemilikan Akta Perceraian		75,91	77,21	
Rata – Rata Capaian Kinerja					

Sumber Data: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dispendukcapil Kab. Semarang Tahun 2016

Kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang belum maksimal, terlihat dari data diatas yang menunjukkan realisasi kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang tidak mencapai targetnya. Target capaian kinerja kepemilikan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebesar 65%, namun realisasi kerjanya sebesar 63,49% yang berarti kinerja pelayanan

pembuatan Akta Kelahiran dapat dikatakan masih buruk. Hal tersebut asumsinya disebabkan karena motivasi kerja aparatur dan kemampuan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang belum maksimal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, perlu dilakukan kajian atau penelitian menyangkut hal – hal yang berkaitan dengan motivasi kerja aparatur, kemampuan aparatur dan kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Dari uraian tersebut, penulis mengambil judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Aparatur dan Kemampuan Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Berapa besar pengaruh motivasi kerja aparatur terhadap kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?
2. Berapa besar pengaruh kemampuan aparatur terhadap kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?
3. Berapa besar pengaruh motivasi kerja aparatur dan kemampuan aparatur terhadap kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan tentang motivasi kerja aparatur, kemampuan aparatur, dan kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang adalah :

1. Mengetahui besarnya pengaruh motivasi kerja aparatur terhadap kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
2. Mengetahui besarnya pengaruh kemampuan aparatur terhadap kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

3. Mengetahui besarnya pengaruh motivasi kerja aparatur, dan kemampuan aparatur terhadap kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melihat dari latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta dapat bermanfaat untuk ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Peneliti

Selain merupakan sebagai pemenuhan syarat lulus Strata-1. Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang bagaimana kinerja pelayanan publik khususnya pembuatan Akta Kelahiran di sebuah instansi yang akan memberikan gambaran nyata sebelum terjun ke dunia masyarakat.

- 2) Bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kinerja pelayanan publik baik yang bersifat

teoritis maupun praktis. Selain itu penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi para peneliti berikutnya atau tambahan referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan, khususnya yang terkait dengan kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

3) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan yang bermanfaat bagi para pembuat kebijakan pada instansi terkait khususnya bidang pelayanan pembuatan Akta kelahiran untuk terus meningkatkan kinerja pelayanannya.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Jurnal dengan judul *The Influence of Competence Organization Culture and Work Environment to Teacher's Performance As Well As Its Implication on Grad Competence of State Senior Islam Schools on Padang City* oleh Afandi Pandi and Supeno Bambang. Hasil penelitiannya, yaitu: Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja guru. Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja guru. Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja guru. (1)

The Influence of Training, Competence, and Motivation on Employees Performance of Workers Social Security Agency in Banten Province, Indonesia oleh Mubarok Endang Saefuddin and Putra

Hidayatullah. Dengan hasil penelitian, sebagai berikut: Terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan, Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan, Terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. (2)

EU accession and public service performance (Akses EU dan kinerja layanan publik) oleh Rhys Andrews, George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O`Toole, Jr, dan Richard M. Walker. Artikel ini mengeksplorasi dampak imigrasi terhadap pencapaian layanan otoritas lokal Inggris antara 2006 dan 2007, dan kepuasan warga pada tahun 2006. Hasil statistik menunjukkan bahwa tingkat migrasi pekerja yang tinggi dari negara-negara Uni Eropa terkait dengan kinerja layanan yang lebih rendah, tetapi ini hubungan negatif dapat dimoderasi oleh pengalaman sebelumnya berurusan dengan imigran Eropa. (3)

Public Service Improvement: Current Developments and Future Research Agendas (Masalah pengantar peningkatan layanan publik: perkembangan saat ini dan agenda penelitian masa depan) oleh Steve J. Martin. Kualitas layanan publik telah menjadi prioritas utama untuk semua partai politik utama dan medan perang pemilihan utama di Inggris. (4)

Service Performance - Between Measurement and Information in the Public Sector (Kinerja Layanan - Antara Pengukuran dan Informasi di Sektor Publik) oleh Andreea-Ioana Costea, Adriana Tiron Tudorb Babe. Kinerja dalam kinerja umum dan layanan khususnya memiliki arti yang berbeda. Dalam konteks sektor publik, langkah penting adalah menetapkan

fitur-fitur utama dari kinerja layanan. Selain itu, pengukuran yang memadai perlu digunakan dan untuk memastikan transparansi penggunaan dana publik untuk memuaskan kebutuhan sosial para pengguna. (5)

Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya oleh Leonardo Agusta dan Eddy Madiono Sutanto. Dengan hasil penelitian, yakni: Pelatihan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada CV Haragon Surabaya. Motivasi kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada CV Haragon Surabaya. Pelatihan (X1) dan motivasi kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada CV Haragon Surabaya. (6)

Hubungan Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung oleh Ayu Maharsi Cendanawangi. Dengan hasil penelitian, yaitu: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan kerja dengan kinerja. Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kinerja pegawai. (7)

Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pt Adaro Energy Tbk oleh Ilman Atanur dan Eny Ariyanto. Dengan hasil penelitian, sebagai berikut: Kompetensi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pelatihan mempunyai pengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (8)

Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Mapanget Kota Manado oleh Fiolita C. Motoh Alden Laloma Deysi L. Tampongangoy. Motivasi dan kompetensi aparatur pemerintah bekerja di Kecamatan secara umum masih belum sepenuhnya didasarkan pada latar belakang masalah penelitian yang bertujuan untuk mengukur pengaruh motivasi kerja dan kompetensi kerja terhadap kinerja pelayanan publik di kabupaten Mapanget. Hasil penelitian ini menunjukkan kompetensi dan motivasi kerja bekerja sama memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. (9)

Pengaruh motivasi kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan Kompartemen Pabrik II PT. Petrokimia Gresik) oleh Djatmiko Enggar Dwi, Swasto Bambang dan N Gunawan Eko. Dengan hasil penelitian, yaitu: Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel motivasi kerja (X1) dan variabel komitmen organisasional (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel motivasi kerja (X1) dan variabel komitmen organisasional (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y). (10)

Tabel 1.5
Jurnal Internasional

NO	JURNAL	PENGARANG	HASIL PENELITIAN
1	The Influence of Competence Organization Culture and Work Environment to Teacher's Performance As Well As Its Implication on Grad Competence of State Senior Islam Schools on Padang City	Afandi Pandi and Supeno Bambang International Journal of Business and Management Vol. 11, No. 5; 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja guru. 2. Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja guru. 3. Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja guru.
2	The Influence of Training, Competence, and Motivation on Employees Performance of Workers Social Security	Mubarok Endang Saefuddin and Putra Hidayatullah Journal of Economics and Sustainable Development	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan. 2. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. 3. Terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.

	Agency in Banten Province, Indonesia	ISSN 2222-2855, Vol.9, No.4, 2018	
3	EU Accession And Public Service Performance	Rhys Andrews, George A. Boyne, Kenneth J. Meier, Laurence J. O'Toole, Jr dan Richard M. Walker Policy & Politics vol 37 no 1 • 19–37 (2009)	Sejak ekspansi Uni Eropa (EU) pada tahun 2004 telah banyak diasumsikan bahwa kualitas layanan publik Inggris telah menderita karena tingginya tingkat migrasi pekerja dari Eropa Timur. Artikel ini mengeksplorasi dampak imigrasi terhadap pencapaian layanan otoritas lokal Inggris antara 2006 dan 2007, dan kepuasan warga pada tahun 2006. Dampak migrasi pekerja setelah akses UE pada tahun 2004 pada kinerja pelayanan public bahwa masuknya baru-baru ini warga Eropa Timur ke Inggris telah memiliki efek yang merugikan pada layanan lokal. Sebagian besar studi akademis sejauh ini sebagian besar berfokus pada dampak imigrasi internasional dari negara-negara penghasil

			pengungsi di organisasi publik.
4	Public Service Improvement: Current Developments and Future Research Agendas	STEVE J. MARTIN	Dalam jangka pertamanya, pemerintah saat ini meluncurkan sejumlah inisiatif baru yang dirancang untuk meningkatkan standar dalam layanan kesehatan, sekolah, polisi, dan pemerintah daerah.
5	Service Performance - Between Measurement and Information in the Public Sector	Andreea-Ioana Costea, dan Adriana Tiron Tudorb Procedia - Social and Behavioral Sciences 92 (2013) 215 – 219	Dalam konteks sektor publik, yang esensial langkahnya adalah menetapkan fitur-fitur utama dari kinerja layanan. Juga, pengukuran yang memadai perlu digunakan dan untuk memastikan transparansi penggunaan dana publik untuk memuaskan kebutuhan sosial para pengguna. Tulisan ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik konsep kinerja layanan di sektor publik.

Sumber: Data yang Diolah Peneliti, 2020

Tabel 1.6
Jurnal Nasional

NO	JUDUL	NAMA PENULIS	HASIL PENELITIAN
1	Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya	Leonardo Agusta dan Eddy Madiono Sutanto AGORA Vol. 1, No. 3, (2013)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada CV Haragon Surabaya. 2. Motivasi kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada CV Haragon Surabaya. 3. Pelatihan (X1) dan motivasi kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada CV Haragon Surabaya.
2	Hubungan Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Ayu Maharsinghi Cendanawangi Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan kerja dengan kinerja. 2. Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja. 3. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kinerja pegawai.

	Kabupaten Temanggung	Politik Universitas Diponegoro	
3	Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pt Adaro Energy Tbk	Ilman Ataunur dan Eny Ariyanto Telaah Bisnis Volume 16, Nomor 2, Desember 2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. 2. Pelatihan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 3. Kompetensi dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Mapanget Kota Manado	Fiolita C. Motoh Alden Laloma Deysi L. Tampongan goy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado 2. Kompetensi kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado 3. Motivasi kerja dan kompetensi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dengan kinerja pelayanan

			publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado.
5	Analisis Pelayanan Publik terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Kota Medan)	Ronald Sakti Muda Perlaungan Sirait Vol. 2, No.1, Desember 2011	Hasil penelitian menunjukkan, semakin tinggi tingkat usia para responden, semakin banyak jumlah responden yang menyadari pentingnya mengurus akta kelahiran. Dari keseluruhan unsur pelayanan publik yang diteliti, mutu pelayanan Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk masih kurang baik. Kondisi ini ditunjukkan oleh nilai indeks kualitas masyarakat (IKM) setelah dikonversi yang hanya mencapai angka 55,87.

Sumber: Data yang Diolah Peneliti, 2020

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Siagian (2004) (dalam Hardiyansyah, 2017:10), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Soetarto dan Soewarno dalam Mufiz (1986) (dalam Hardiyansyah, 2017:10), administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/ kegiatan

dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.

Menurut H. George Frederickson (1997: 46) (dalam Pasolong, 2016:6), menjelaskan konsep publik dalam lima perspektif, yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, (2) publik sebagai pemilih yang rasional, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, (4) publik sebagai konsumen, dan (5) publik sebagai warga Negara. Sedangkan menurut Syafi'ie, dkk (1999: 18) (dalam Pasolong, 2016:6), mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai – nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Chandler dan Plano, dalam Keban (2004: 3) (dalam Pasolong, 2016:7), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan – keputusan dalam kebijakan publik. Menurut Makmur and Thahier (2017:30), pengertian administrasi Negara serangkaian usaha yang dilakukan oleh manusia yang memiliki kewenangan untuk mengurus Negara dengan menggunakan instrumen pengaturan sehingga proses pelaksanaan seluruh kegiatan pengurus Negara dan masyarakat senantiasa berjalan dengan teratur dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif.

Menurut David H. Rosenbloom (2005) (dalam Pasolong, 2016:8), menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori – teori dan proses – proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi – fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan suatu masalah. Nicholas Henry (1995:21-49) (dalam T. Keban, 2014:31), mengungkapkan bahwa ada lima paradigma dalam administrasi negara atau publik, yaitu :

1. Paradigma Pertama (1900-1926) Dikotomi Politik dan Administrasi

Frank J. Goodnow dalam tulisannya yang berjudul “Politics and Administration” pada tahun 1900 mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat, sedangkan administrasi member perhatiannya pada pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan atau kehendak tersebut. Implikasi dari paradigma tersebut adalah bahwa administrasi harus dilihat sebagai suatu yang bebas nilai, dan diarahkan untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomi dari *government bureaucracy*.

2. Paradigma Kedua (1927-1937) Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi

Prinsip-prinsip yang tertuang dalam apa yang disebut sebagai POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*) yang penerapannya dapat diterapkan dimana saja, atau bahkan bersifat universal. Sedang lokus dari administrasi publik tidak pernah diungkapkan secara jelas karena mereka beranggapan bahwa prinsip – prinsip tersebut dapat berlaku dimana saja termasuk di organisasi pemerintah.

3. Paradigma Ketiga (1950-1970) Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik

Pada paradigma ini lokusnya adalah birokrasi pemerintah, sedang fokusnya menjadi kabur karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kelemahan. Sayangnya, mereka yang mengajukan kritikan terhadap prinsip-prinsip administrasi tidak memberikan jalan keluar tentang fokus yang dapat digunakan dalam administrasi publik. Perlu diketahui bahwa pada masa tersebut administrasi publik mengalami krisis identitas karena ilmu politik dianggap disiplin yang sangat dominan dalam dunia administrasi publik.

4. Paradigma Keempat (1956-1970) Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi

Dalam paradigma ini prinsip-prinsip manajemen pernah populer sebelumnya, dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis system, riset operasi dsb., merupakan fokus dari paradigma ini. Semua fokus yang dikembangkan disini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia administrasi publik karena itu lokusnya menjadi tidak jelas.

5. Paradigma Kelima (1970-1990) Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik

Paradigma ini telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik sedangkan lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

6. Paradigma Keenam (1990-sekarang) Publik Administration and Publik Affair

Paradigma ini adalah paradigma terakhir dan berhubungan dengan pemerintahan dimulai tahun 1990-an. Selama paradigma ini, perubahan persepsi pemerintah dan administrasi yang terjadi, perubahan ini dicatat dalam 3 klasifikasi, yaitu :

1) Globalisasi.

Globalisasi melibatkan penggabungan perusahaan-perusahaan multi nasional, internet, isu-isu lingkungan di seluruh dunia dan perdagangan internasional.

2) Re-definisi.

Re-definisi melibatkan proses yang sebenarnya oleh pemerintah untuk mendefinisikan kembali posisi pemerintah. Pemerintah bergerak dari kekuasaan dan hierarki menuju kolaborasi dan kemitraan.

3) Devolusi.

Devolusi termasuk partisipasi warga Negara, kelompok Negara, kemitraan swasta publik, sector nirlaba, sector swasta, otoritas publik, asosiasi pemerintah dan pemerintah lainnya.

Selama paradigma ini, administrasi publik beralih dari mengendalikan warga, upaya penyediaan kebijakan publik, hukum, organisasi dan lembaga yang dikendalikan oleh upaya perbedaan kelembagaan antara pemerintah, masyarakat, swasta dan sektor nirlaba mulai kabur. Pemerintah dewasa ini sedang merestrukturisasi organisasi dengan menggunakan teknologi informasi.

1.5.3.1 *Paradigma Old Public Administration (OPA)*

Paradigma ini merupakan paradigma yang berkembang pada awal kelahiran ilmu administrasi negara. Administrasi negara harus didasarkan

pada prinsip-prinsip manajemen ilmiah dan terpisah dari hiruk pikuk kepentingan politik. Inilah yang dikenal sebagai konsep dikotomi politik dan administrasi. Prinsip dasar dari OPA (Dernhart dan Dernhart, 2003), sebagai berikut:

1. Fokus pemerintah pada pelayanan publik secara langsung melalui badan-badan pemerintah.
2. Kebijakan publik dan administrasi menyangkut perumusan dan implementasi kebijakan dengan penentuan tujuan yang dirumuskan secara politis dan tunggal.
3. Administrasi publik mempunyai peranan yang terbatas dalam pembuatan kebijakan dan pemerintahan, administrasi publik lebih banyak dibebani dengan fungsi implementasi kebijakan public.
4. Pemberian pelayanan publik harus dilaksanakan oleh administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat/ birokrat politik dan memiliki diskresi yang terbatas dalam menjalankan tugasnya.
5. Administrasi negara bertanggungjawab secara demokratis kepada pejabat politik.
6. Program publik dilaksanakan melalui organisasi hierarkis, dengan manajer yang menjalankan kontrol dari puncak organisasi.
7. Nilai utama organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
8. Organisasi publik beroperasi sebagai sistem tertutup, sehingga partisipasi warga negara terbatas.

9. Peranan administrator publik dirumuskan sebagai fungsi POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgetting).

1.5.3.2 *Paradigma New Public Management (NPM)*

Paradigma New Public Management (NPM) melihat bahwa paradigma terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Karena itu, Vigoda dalam Keban (2005: 34) (dalam Pasolong, 2016:34), mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip – prinsip NPM, yaitu sebagai berikut:

1. Pemanfaatan manajemen professional dalam sektor publik
2. Penggunaan indikator kinerja
3. Penekanan yang lebih besar pada control output
4. Pergeseran perhatian ke unit – unit yang lebih kecil
5. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi
6. Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

1.5.3.3 *Paradigma New Public Service (NPS)*

Paradigma New Public Service (NPS) merupakan paradigma baru dalam administrasi publik oleh J. V Denhardt dan R. B Denhardt. Dalam buku yang berjudul “*The New Public Service: Serving, not Steering*”. NPS lebih diarahkan pada *democracy, pride, and citizen* daripada *market, competition and customers* seperti sektor privat. Nilai – nilai demokrasi,

kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar lapangan administrasi publik. Menurut Denhardt (2003) (dalam Sedarmayanti, 2009:24), *The New Public Service* memuat ide pokok sebagai berikut:

1. Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan (*Serve Citizen, Not Customers*)

Aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan, tetapi lebih focus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga Negara.

2. Mengutamakan kepentingan publik (*Seek the Public Interest*)

Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik.

3. Lebih menghargai warga negara dari pada kewirausahaan (*Value Citizenship over entrepreneurship*)

Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga Negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada gerakan manajemen swasta.

4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*Think Strategically, Act Democracally*)

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses – proses kebersamaan.

5. Menyadari akuntabilitas bukan hal yang mudah (*Recognized that Accountability is Not Simple*)

Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar.

6. Melayani daripada mengendalikan (*Serve Rather than Steer*)

Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.

7. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas (*Value People, not just Productivity*)

Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

1.5.4 Manajemen

Menurut Shafritz dan Russel (1997: 20) (dalam Pasolong, 2016:82), manajemen berkenaan dengan orang yang bertanggungjawab menjalankan suatu organisasi, dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumberdaya (seperti orang dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Gibson, Donnelly, dan Ivancevich (1996: 4) (dalam

Ratminto and Septi Winarsih, 2005:3), mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil – hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Sedangkan Donovan dan Jackson (1991: 11 – 12) (dalam T. Keban, 2014:92), melihat manajemen sebagai suatu aktivitas yang dilaksanakan pada tingkatan organisasi tertentu, sebagai serangkaian keterampilan (skills), dan sebagai serangkaian tugas. Meminjam pendapat Boyatzis, kedua pengarang ini mengemukakan empat klaster kompetensi yang ada dalam manajemen, yaitu (1) klaster manajemen tujuan dan aksi, (2) klaster pengarahan terhadap bawahan, (3) klaster manajemen sumberdaya manusia, dan (4) klaster kepemimpinan. Menurut Henry Simamora (2001: 3) (dalam Pasolong, 2016:83), mengatakan bahwa manajemen adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan – tujuan yang ditetapkan.

1.5.5 Manajemen Publik

Menurut Overman dalam Keban (2004: 85) (dalam Pasolong, 2016:83), mengemukakan manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek – aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain.

Berdasarkan pendapat Overman, OTT, Hyde dan Shafritz (1991: xi) (dalam Pasolong, 2016:83), mengemukakan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Tapi untuk membedakannya, dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

1.5.6 Manajemen Pelayanan

Menurut S. Lukman (2004) (dalam Batinggi and Ahmad, 2013:4), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selanjutnya menurut Prasajo (2006: 6) (dalam Batinggi and Ahmad, 2013:4), menyatakan pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Menurut Gronroos (1990) dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2015:80), menjelaskan bahwa pelayanan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi

akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Dari pengertian tersebut, manajemen pelayanan dapat dikatakan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas – aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

1.5.7 Motivasi Kerja Aparatur (X₁)

Menurut Hasibuan (1999) (dalam Sutrisno, 2009:110), mengemukakan bahwa motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Menurut Siagian (1995) (dalam Sutrisno, 2009:110), mengatakan bahwa motif adalah keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan, atau menggerakkan dan motif itulah yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap, dan tindak tanduk seseorang yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi masing – masing anggota organisasi.

Menurut Malayu SP. Hasibuan (2001) (dalam Sunyoto, 2013:191), motivasi adalah suatu perangsang keinginan daya penggerak kemauan bekerja seseorang, setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Menurut Wayne F. Cascio (2001) (dalam Sunyoto, 2013:191),

motivasi adalah suatu kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhannya.

Motivasi kerja terbentuk dari sikap individu dalam menghadapi situasi kerja di organisasi. Menurut Prabu Mangkunegara (2013:164), motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri individu yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental individu yang pro dan positif terhadap situasi kerja tim itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Menurut Sutrisno (2009:116), motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor – faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan faktor ekstern yang berasal dari karyawan.

1. Faktor Intern

Dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

- Keinginan untuk dapat hidup
Memperoleh kompensasi yang memadai, pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai, dan kondisi kerja yang aman dan nyaman.
- Keinginan untuk dapat memiliki
Keinginan keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.
- Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun harus bekerja keras. Jadi harga diri, nama baik, kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri.

- Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Adanya penghargaan terhadap prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, dan perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

- Keinginan untuk berkuasa

Akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang – kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara – cara tidak terpuji, namun cara – cara yang dilakukannya masih termasuk bekerja juga. Apalagi keinginan untuk berkuasa atau menjadi pimpinan itu dalam arti positif, yaitu ingin dipilih menjadi ketua atau kepala, tentu sebelumnya si pemilih telah melihat dan menyaksikan sendiri bahwa orang itu benar – benar mau bekerja, sehingga ia pantas untuk dijadikan penguasa dalam unit organisasi/ kerja.

2. Faktor Ekstern

Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang.

- Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini, meliputi tempat bekerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang – orang yang ada di tempat tersebut.

- Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong karyawan bekerja dengan baik.

- Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.

- Adanya jaminan pekerjaan

Seseorang akan mempertimbangkan bekerja dengan maksimal mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan.

- Status dan tanggung jawab

Status dan kedudukan dalam jabatan merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada suatu masa juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan.

- Peraturan yang fleksibel

Sistem dan prosedur kerja ini dapat disebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan.

Teori motivasi yang dikembangkan oleh Abraham Maslow (dalam Sedarmayanti, 2007:258), mengemukakan bahwa kebutuhan manusia itu dapat diklasifikasikan ke dalam lima hierarki kebutuhan, sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologis

Antara lain: rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian dan perumahan), seks dan kebutuhan lain.

2. Kebutuhan rasa aman

Antara lain: keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.

3. Kebutuhan hubungan sosial

Mencakup: kasih sayang, rasa dimiliki, diterima baik dan persahabatan.

4. Kebutuhan penghargaan

Mencakup: faktor rasa hormat internal, seperti: harga diri, otonomi dan prestasi; faktor hormat eksternal seperti: status, pengakuan dan perhatian.

5. Kebutuhan aktualisasi diri

Dorongan untuk menjadi apa yang ia mampu menjadi, mencakup: pertumbuhan, mencapai potensialnya dan pemenuhan diri.

Alat – alat motivasi (daya perangsang) yang diberikan kepada seseorang menurut Pasolong (2010:151) (dalam Ramli, 2015, p. 27), dapat berupa: *Material Incentive*, yaitu motivasi yang bersifat imbalan prestasi yang diberikan kepada karyawan seperti uang dan barang – barang, dan *Non Material Incentive*, yaitu alat perangsang yang diberikan kepada pegawai yang bukan bersifat materi, seperti penghargaan, bintang jasa dan perlakuan baik.

Menurut P. Siagian (2008:138), mengemukakan bahwa motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Dikemukakan bahwa indikator motivasi adalah sebagai berikut :

1. Daya Pendorong

Daya pendorong adalah semacam naluri, tetapi hanya suatu dorongan kekuatan yang luas terhadap suatu arah yang umum. Namun, cara-cara yang digunakan dalam mengejar kepuasan terhadap daya pendorong tersebut berbeda bagi tiap individu menurut latar belakang kebudayaan masing-masing.

2. Kemauan

Kemauan adalah dorongan untuk melakukan sesuatu karena terstimulasi (ada pengaruh) dari luar diri. Kata ini mengindikasikan ada yang akan dilakukan sebagai reaksi atas tawaran tertentu dari luar.

3. Kerelaan

Kerelaan adalah suatu bentuk persetujuan atas adanya permintaan orang lain agar dirinya mengabdikan suatu permintaan tertentu tanpa merasa terpaksa dalam melakukan permintaan tersebut.

4. Membentuk Keahlian

Membentuk keahlian adalah proses penciptaan atau perubahan kemahiran seseorang dalam suatu ilmu tertentu.

5. Membentuk Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan melakukan pola-pola tingkah laku yang kompleks dan tersusun rapi secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil tertentu. Keterampilan bukan hanya meliputi gerakan motorik melainkan juga penguasaan fungsi mental

yang bersifat kognitif. Konotasinya pun luas sehingga sampai pada mempengaruhi atau mendayagunakan orang lain. Artinya orang yang mampu mendayagunakan orang lain secara tepat juga dianggap sebagai orang terampil.

6. Tanggung Jawab

Ridwan Halim (1998), mendefinisikan tanggung jawab sebagai suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak maupun kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu.

7. Kewajiban

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan atas sesuatu yang dibebankan kepadanya.

8. Tujuan

Tujuan merupakan pernyataan tentang keadaan yang diinginkan di mana organisasi atau perusahaan bermaksud untuk mewujudkannya dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang di mana organisasi sebagai kolektivitas mencoba untuk menimbulkannya.

1.5.8 Kemampuan Aparatur (X₂)

Menurut Boulter, Dalziel, dan Hill (2003) (dalam Sutrisno, 2009:203), mengemukakan kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Sedangkan menurut Boyatzis dalam Armstrong dan Murlis (1999) (dalam Adha, 2008, p. 104), kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai untuk memenuhi persyaratan kerja baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang.

Menurut Spencer dan Spencer (1993) (dalam Sutrisno, 2009:204), mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Karakteristik kompetensi menurut Spencer and Spencer (1993) (dalam Sutrisno, 2009:204), yaitu:

1. **Motives (motif)**

Sesuatu yang dimiliki seseorang secara konsisten berpikir sehingga melakukan tindakan. Misalnya, motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan – tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Traits (sifat)

Watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, control diri, ketabahan/ daya tahan.

3. Self Concept (konsep diri)

Sikap dan nilai – nilai yang dimiliki seseorang. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi leader karena memiliki perilaku kepemimpinan.

4. Knowledge (pengetahuan)

Informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks.

5. Skills (keterampilan)

Kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, programer komputer.

Kemampuan sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik, sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Menurut Soetopo, (2009:82), indikator dalam kemampuan aparatur sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;

3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/ kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Menurut Spencer dan Spencer (1993) (dalam Juni Priansa, 2016:260), membagi kompetensi menjadi enam kelompok, sebagai berikut:

1. Berprestasi dan bertindak

Mencakup kompetensi:

- a. Orientasi untuk berprestasi
 - Bekerja berorientasi pada hasil
 - Bekerja dengan efisiensi
 - Bekerja dengan memperhatikan standar
 - Fokus pada perbaikan
 - Bekerja dengan optimasi penggunaan sumber daya
- b. Perhatian terhadap aturan, mutu, dan ketelitian
 - Monitoring

- Kejelasan dalam melakukan pekerjaan
 - Mengurangi ketidakpastian
 - c. Inisiatif
 - Menangkap peluang
 - Condong untuk melakukan Tindakan
 - Berorientasi pada masa depan
 - Bekerja dengan tekun, tidak menyerah apabila berhadapan dengan halangan
 - d. Pencarian dan pengumpulan informasi
 - Menggali informasi yang tepat
 - Mencari peluang – peluang yang potensial
 - Mencari informasi yang relevan
2. Memberi bantuan dan pelayanan
- Mencakup kompetensi:
- a. Empati
 - Memahami perasaan orang lain
 - Memahami sikap, kesenangan dan kebutuhan
 - Memahami sebab – sebab sikap dasar, pola perilaku atau masalah orang lain
 - b. Orientasi pelayanan dan kepuasan pelanggan
 - Mencari informasi tentang kebutuhan nyata klien
 - Bertanggungjawab dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan

- Bertindak sebagai penasihat pelanggan yang membutuhkan

3. Dampak dan pengaruh

Mencakup kompetensi:

a. Dampak dan pengaruh

- Empati, karena tanpa empati tidak mungkin dapat mempengaruhi orang lain dengan efektif

b. Kesadaran berorganisasi

- Memahami struktur informal organisasi
- Mengenali ketegangan organisasi yang tak terucapkan
- Mengenali masalah, peluang, dan kekuatan yang mempengaruhi organisasi

4. Kemampuan manajerial

Mencakup kompetensi:

a. Kemampuan mengembangkan orang lain

- Pengajaran dan pelatihan
- Meyakinkan pertumbuhan dan perkembangan bawahan
- Anggapan positif dan nyata
- Memberikan dukungan

b. Memberi arahan dan memanfaatkan kekuasaan jabatan

- Menentukan standar
- Menginginkan kinerja, kualitas atau sumberdaya yang tinggi

- c. Kerja kelompok dan kerjasama
 - Menyampaikan ide dan pendapat
 - Selalu memberikan informasi yang mutakhir kepada masyarakat
 - Menggalakkan dan memberdayakan yang lain yang membuat merasa kuat dan penting
 - d. Kepemimpinan kelompok
 - Memberi tahu orang
 - Mengusahakan untuk memperlakukan semua anggota secara adil
 - Menggunakan strategi untuk meningkatkan moral
5. Daya pikir atau kemampuan keahlian
- a. Berpikir analistis
 - Menentukan prioritas tugas berdasarkan atas kepentingan
 - Merinci tugas kompleks menjadi bagian – bagian agar mudah dikerjakan
 - Mengantisipasi hambatan
 - b. Berpikir konseptual
 - Mengidentifikasi pola atau ketertarikan antara situasi yang nampaknya tidak ada hubungan
 - Kemampuan mengidentifikasi masalah dalam situasi kompleks

c. Keahlian professional

- Gelar Pendidikan formal
- Keahlian dalam mengelola orang atau organisasi
- Usaha untuk mempertahankan dan memperoleh keahlian
- Intensitas peranan keahlian teknikal

6. Keefektifan personal

Mencakup kompetensi:

a. Pengendalian diri

- Tidak impulsif (mudah terpengaruh)
- Mencegah usaha keterlibatan yang tidak layak
- Tetap tenang dalam situasi yang tegang

b. Percaya diri

- Bertindak atas keputusan yang dibuat
- Menunjukkan diri dalam sifat memaksa
- Yakin atas keputusan dan kemampuan diri
- Yakin dalam berhadapan dengan atasan
- Bertanggung jawab atas kesalahan
- Memperbaiki kinerja masa depan

c. Fleksibilitas

- Mengenali validitas pendapat yang berlawanan
- Beradaptasi dengan mudah atas perubahan
- Fleksibel dalam melaksanakan aturan dan prosedur
- Mengubah perilaku untuk menyesuaikan dengan situasi

- d. Komitmen terhadap organisasi
 - Kemauan untuk membantu kolega menyelesaikan tugas
 - Menyesuaikan aktivitas dan prioritas
 - Bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi
 - Memprioritaskan kebutuhan organisasi

1.5.9 Kinerja Pelayanan Publik (Y)

Menurut Mangkunegara (2002) (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:52), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara berkualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2009) (dalam Juni Priansa, 2016:269), menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Menurut Benardin dan Russel (2000) (dalam Juni Priansa, 2016:270), menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan atau kegiatan – kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4) (dalam Hardiyansyah, 2011:11), pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa

publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut Sinambela dkk. (2006) (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:53), mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (1999) (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:53), merumuskan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja ini lebih mengarahkan pada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan dengan strategi suatu organisasi, yaitu dengan misi dan visi lain yang ingin dicapai selanjutnya.

1.5.9.1 Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1990) (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:57), menyatakan indikator kinerja yakni: kepuasan, yaitu seberapa jauh upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat; efisiensi, yaitu perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan; produksi, yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan; keadaptasian, adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap

Pemerintah terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya; dan pengembangan, yaitu ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab Pemerintah dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:56), merumuskan indikator kinerja pelayanan publik sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik

Penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas – fasilitas lain yang dimiliki providers (penyedia layanan). Untuk dimensi tangibles (berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* atau reliabilitas

Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Untuk dimensi reliability (kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas

- Kemampuan petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* atau responsivitas

Kerelaan untuk menolong masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* atau kepastian

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Untuk dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Emphaty* atau empati

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk dimensi *emphaty* (empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Lenvin ne (1998) (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:56), mengemukakan indikator kinerja sebagai berikut:

1. *Responsiveness*, yaitu mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan customers;
2. *Responsibility*, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan tanpa melanggar ketentuan – ketentuan yang telah ditetapkan;
3. *Accountabillity*, adalah ukuran yang menunjukkan besarnya tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Wibowo (2013: 102) (dalam Hayat, 2017:74), menekankan bahwa indikator kinerja menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan ke depan) daripada retrospektif (melihat ke belakang). Lebih lanjut, ada tujuh indikator kinerja yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dijelaskan oleh Paul Hersey, Blanchard, dan Johnson (1996: 386) (dalam Hayat, 2017:75), indikator – indikator kinerja, sebagai berikut:

1. Tujuan yang dicapai Organisasi dengan Kinerja

Setiap lembaga atau instansi Negara mempunyai tujuan yang diharapkan. Dalam mencapai tujuan, melibatkan seluruh sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, maupun sumber daya dana. Tujuan bisa bersifat pendek, menengah atau panjang sesuai dengan strategi dan perencanaan yang digunakan dalam organisasi. Dalam kinerja pelayanan publik, yang menjadi tujuannya adalah kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik harus diikuti oleh kualitas kinerja aparatur pelayanan publik. Dalam aspek proses kinerja pelayanan publik harus tetap diikuti oleh kontrol dan pengawasan yang maksimal. Hal ini sebagai bagian dari peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik. Pengawasan terhadap kinerja memberikan dorongan untuk semangat dan motivasi bagi pegawai, merasa diperhatikan dalam kinerja yang mengarah kepada tujuan tercapainya tujuan yang diharapkan.

2. Standar Tujuan sebagai Ukuran Pencapaian

Setiap tujuan harus mempunyai standar yang ingin dicapai untuk memastikan apakah tujuan dapat tercapai dengan baik. Standard menunjukkan barometer terselesainya sebuah pekerjaan, tercapainya sebuah tujuan, menjadi indikator bahwa kinerja yang dilakukan sesuai dengan standard yang telah ditentukan. Pada kinerja pelayanan publik, standard menjadi indikator untuk mengukur sejauhmana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar maksimal harus dilakukan oleh setiap instansi maupun aparaturnegara untuk mencapai tujuan pelayanan yang prima. Standard pelayanan dimuat dalam SOP pelayanan maupun maklumat pelayanan sebagai dasar bagi aparaturnegara kinerja pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

3. Umpan balik untuk Mengukur Kinerja

Umpan balik merupakan masukan yang dapat dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standard kinerja, dan pencapaian tujuan. Sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang telah dilakukan. Umpan balik menjadi penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Sebagai bahan pertimbangan dari tujuan yang sudah dilakukan dengan standard kinerja yang sudah berjalan untuk mengambil kebijakan lebih lanjut terhadap peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik. Umpan

balik bersifat individual maupun kelompok yang berfungsi sebagai refleksi untuk melakukan kinerja yang lebih baik.

4. Alat atau Sarana yang Memadai dalam Melaksanakan Tugas

Salah satu syarat dalam organisasi adalah adanya alat atau sarana prasarana yang memadai untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Tanpa alat atau sarana prasarana, kinerja tidak akan maksimal. Alat atau sarana adalah media untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan professional. Alat atau sarana yang memadai memberikan dampak signifikan terhadap kinerja aparatur pelayanan. Pelayanan lebih maksimal, kinerja aparatur menjadi lebih baik serta pencapaian pelayanan yang berkualitas dapat dicapai secara baik pula. Alat atau sarana menjadi penunjang utama bagi aparatur dalam meningkatkan kinerjanya.

5. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Pada bidang pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, kompetensi kinerja menjadi aspek yang paling berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan. Kompetensi perlu didukung oleh keterampilan yang cukup sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Keterampilan sebagai pendorong bagi kompetensi pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

6. Peluang Pegawai melalui Prestasi dan Promosi

Dalam meningkatkan kualitas personal pegawai, dapat dicapai melalui peluang dalam dunia kerja. Bagi aparatur pelayanan publik, ada peluang yang dapat dikembangkan melalui prestasi dan promosi. Peluang dalam administrasi publik adalah kesempatan yang diberikan kepada setiap aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur Negara. Kompetensi yang dimiliki setiap aparatur yang diimbangi oleh keterampilan yang baik, mempunyai peluang untuk berprestasi maupun dipromosikan dalam kepangkatan atau jabatan.

7. Motif sebagai Pendorong Peningkatan Kinerja

Merupakan pendorong dari apa yang sudah dan yang akan dilakukan pegawai. Pimpinan memberikan fasilitas motivasi bagi pegawai dengan berbagai bentuk dan model. Motivasi yang disediakan bagi aparatur adalah dalam rangka untuk mendorong kinerja yang lebih baik dan berkualitas. Kualitas kinerja aparatur membutuhkan dorongan secara langsung atau tidak langsung, baik dari internal maupun eksternal. Menurut Sedarmayanti (2007:293), aspek penilaian kinerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.7
Aspek Penilaian Kinerja

Tingkat	Aspek
<p>Tingkat Operator</p> <p>Orang yang bertugas menjaga, melayani, dan menjalankan suatu peralatan, mesin, telepon, dan sebagainya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestasi kerja 2. Tanggung jawab 3. Ketaatan 4. Kejujuran 5. Kerjasama
<p>Tingkat Foreman</p> <p>Orang yang bertugas dan bertanggung jawab menyelesaikan suatu pekerjaan dalam lingkup area tertentu dan membawahi beberapa team fitter dan welder, dan helper.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestasi kerja 2. Tanggung jawab 3. Ketaatan 4. Kejujuran 5. Kerjasama 6. Kepemimpinan
<p>Tingkat Supervisor</p> <p>Orang yang bertugas dalam sebuah perhimpunan perusahaan sebagaimana ia mempunyai kuasa dan wewenang mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestasi kerja 2. Tanggung jawab 3. Ketaatan 4. Kejujuran 5. Kerjasama 6. Prakarsa (inisiatif) 7. Kepemimpinan
<p>Tingkat Kepala Bagian ke Atas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestasi kerja 2. Tanggung jawab 3. Ketaatan 4. Kejujuran 5. Kerjasama 6. Prakarsa 7. Kepemimpinan

Sumber : Buku Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Sedarmayanti, 2007:293)

1.5.9.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnely (2010) (dalam Juni Priansa, 2016:270), menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, sebagai berikut:

1. Variabel individu

Meliputi: kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental; latar belakang, seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman; demografi, menyangkut umur, asal usul, dan jenis kelamin.

2. Variabel psikologis

Meliputi: persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi.

3. Variabel organisasi

Meliputi: sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.

Menurut Mahmudi (2008:21), kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Faktor personal/ individual

Meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

2. Faktor kepemimpinan

Meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.

3. Faktor tim

Meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakkan dan keeratan anggota tim.

4. Faktor sistem

Meliputi: sistem kerja, fasilitas kinerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.

5. Faktor konseptual

Meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Menurut Sutermeister (1999) (dalam Juni Priansa, 2016:270), menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi pegawai terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi – kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, serta kebutuhan egoistik. Sedangkan menurut Keith Davis (Mangkunegara, 2006) (dalam Juni Priansa, 2016:270), menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

Human performance = Ability + Motivation

Motivation = Attitude + Situation

Ability = Knowledge + Skill

Kinerja manusia	= Kemampuan + Motivasi
Motivasi	= Sikap + Situasi
Kemampuan	= Pengetahuan + Keterampilan

1.5.10 Hubungan Antar Variabel

1.5.10.1 Hubungan antara Kinerja Pelayanan (Y) dengan Motivasi Kerja Aparatur (X₁)

Motivasi kerja aparatur terbentuk dari sikap individu dalam menghadapi situasi kerja di organisasi. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri individu yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental individu yang pro dan positif terhadap situasi kerja tim itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Sikap mental individu dalam tim kerja haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi, dan tujuan). Artinya individu tersebut dalam tim kerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi organisasi dan berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi). Begitu pula motivasi untuk menciptakan kebersamaan dalam tim kerja akan terwujudnya tim kerja yang solid, yang akan saling menghargai, tolong menolong dan saling memberikan kontribusi positif dalam memerankan fungsinya sesuai dengan jabatan dan pekerjaannya.

Motivasi adalah kondisi (energi) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri dan dorongan dari luar diri/ pihak lain. Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat David McClelland (1961), Edward Murray (1957), Miller dan Gordon (1970) dan Anwar Prabu Mangkunegara (1998) (dalam Prabu Mangkunegara, 2013), menyimpulkan bahwa “ada hubungan yang positif antara motivasi dengan pencapaian prestasi”. Artinya individu yang mempunyai motivasi tinggi cenderung memiliki prestasi tinggi dan sebaliknya mereka yang prestasi kerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerja rendah. Oleh karena itu pimpinan organisasi harus berusaha keras mempengaruhi motivasi seluruh individu organisasi agar mereka memiliki motivasi berprestasi tinggi. Dengan demikian, pencapaian kinerja organisasi dapat dicapai secara maksimal.

Terdapat hubungan erat antara kinerja dengan motivasi berdasarkan harapan untuk kebutuhan hidup. Menurut Victor Vroom (dalam Prawirosentono and Primasari, 2017:350), selain kinerja dipengaruhi motivasi juga dipengaruhi oleh kemampuan seseorang melakukan suatu pekerjaan. Penjelasan oleh Victor Vroom dinyatakan dalam hubungan formula (rumus) matematika, yaitu:

$$\text{Kinerja} = \text{Motivasi} \times \text{Kemampuan}$$

Atau

$$\text{Performance} = \text{Motivation} \times \text{Ability}$$

Dalam kalimat verbal rumus tersebut berarti bahwa kinerja (sekelompok) orang berbanding lurus dengan motivasi dan kemampuan kerja. Bobot motivasi bisa antara 1 sampai dengan 10. Bobot kemampuan bisa juga antara 1 sampai 10 dengan catatan: Nilai 1 berarti motivasi dan kemampuan kerjanya buruk, sedangkan nilai 10 berarti sempurna. Jika bobot nilai motivasi dan kemampuan kerja masing – masing 10, berarti kinerja 100 atau sempurna. Pemberian motivasi kepada para karyawan merupakan kewajiban para pimpinan, agar para karyawan tersebut dapat lebih meningkatkan volume dan mutu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.

1.5.11 Hubungan antara Kinerja Pelayanan (Y) dengan Kemampuan Aparatur (X2)

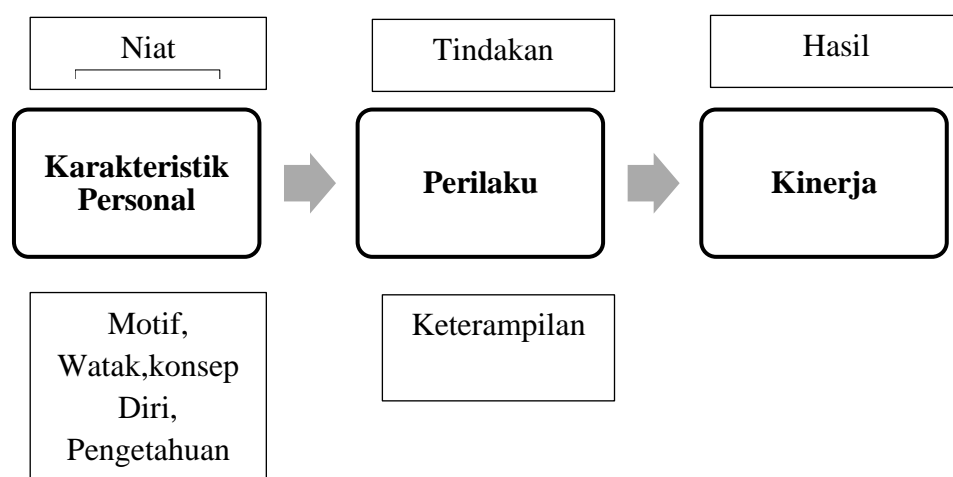
Dalam upaya mewujudkan birokrasi yang baik dan efisien perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar – benar memiliki kemampuan (*capability*), loyalitas kepentingan (*competency*), dan keterkaitan kepentingan (*consistency*). Pelayanan umum adalah hak

masyarakat dan merupakan tanggung jawab Negara, guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari konsep tersebut dapat dirumuskan bahwa ada hak yang dimiliki masyarakat untuk mendapat pelayanan terus menerus, secara efisien, dan membayar dengan harga pantas. Menurut Sedarmayanti (1999:198) (dalam Mulyadi, T. Gedeona and Nur Afandi, 2016:66), selanjutnya hak tersebut harus terwujud dengan tersedianya pelayanan kepada semua lapisan masyarakat. Bahkan hak itu dapat dituntut dengan paksa secara hukum untuk dilaksanakan. Sebaliknya pemberi pelayanan umum diberi kewenangan menjual jasa dengan mempergunakan sarana milik umum. Jadi prinsip dan hakikat pemberian kewenangan dimaksudkan untuk diabdikan demi kepentingan umum.

Kompetensi motif, watak, dan konsep diri mempengaruhi tindakan perilaku keterampilan yang pada gilirannya akan mempengaruhi outcome kinerja. Karena itu, dalam kompetensi selalu ada niat, yaitu kekuatan motif dan watak yang menyebabkan terjadi tindakan yang menghasilkan outcome. Pegawai yang berkompeten dan professional harus mampu menunjukkan karakteristik berupa: mampu mengemban tugas dan pekerjaan yang ada di dalam organisasi secara rasional; memiliki pengetahuan yang mendalam tentang tugas dan pekerjaan yang diembannya; menguasai teknik – teknik menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dengan lebih efektif dan efisien; memahami standar dan prosedur tugas dan pekerjaan yang ada di dalam organisasi dengan baik; memiliki daya tahan dan konsistensi yang tinggi dalam mengemban tugas

dan pekerjaannya; memiliki kewenangan yang memancar atas penguasaan perangkat kompetensi yang dalam batas tertentu dapat didemonstrasikan dan teruji, sehingga memungkinkan memperoleh pengakuan dari pihak berwenang; menjadi dan memiliki relasi yang tergabung dalam organisasi profesi; dan berorientasi pada proses dan hasil yang saling mendukung sehingga tugas dan pekerjaan yang diembannya lebih optimal.

Gambar 1.1
Model Arus Sebab Akibat Kompetensi

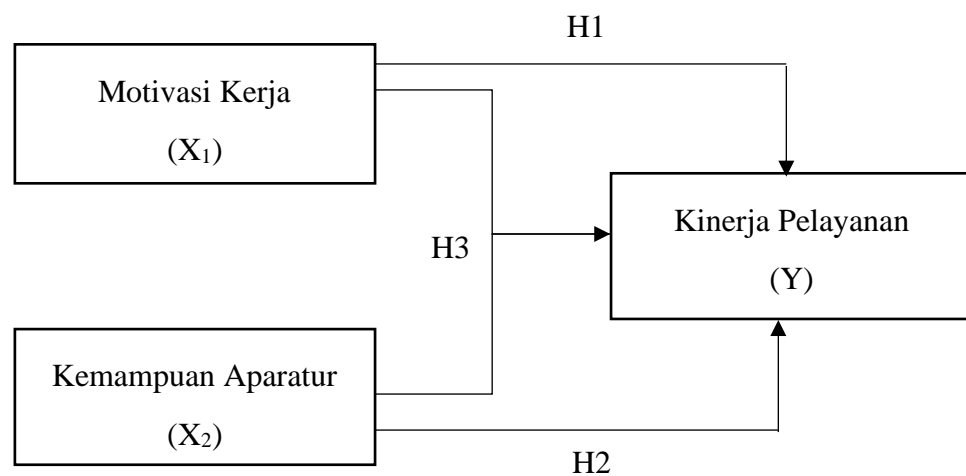


Sumber: Spencer dan Spencer (1993) (dalam Juni Priansa, 2016:259)

1.6 Hipotesis

Menurut Arikunto (2002) (dalam Anshori and Iswati, 2009:43), hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini, sebagai berikut:



1.6.1 Hipotesis Nol (H₀)

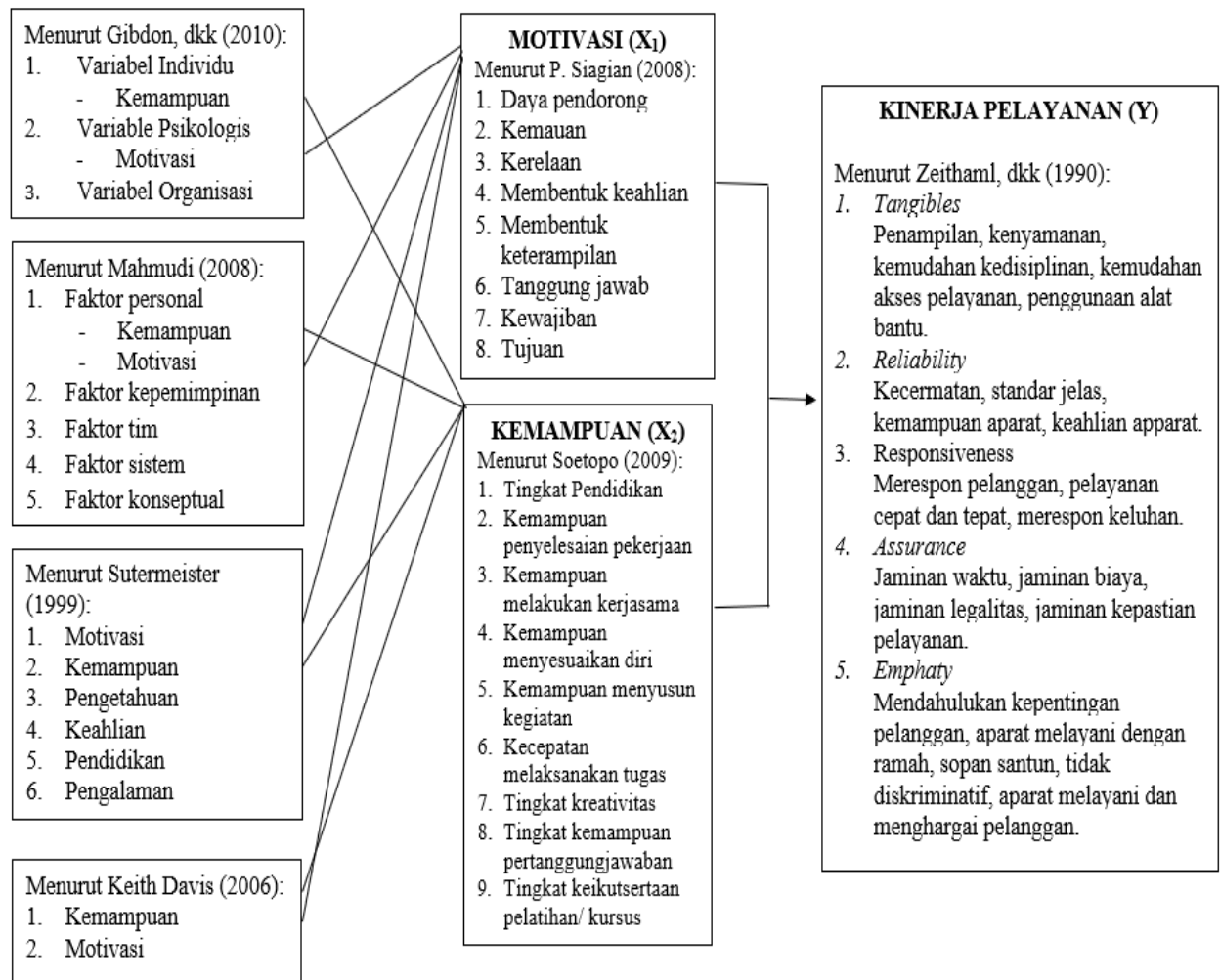
- H₀ : Tidak ada hubungan antara motivasi kerja aparatur (X₁) terhadap kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
- H₀ : Tidak ada hubungan antara kemampuan aparatur (X₂) terhadap kinerja pelayanan pembuatan Akta Kelahiran (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
- H₀ : Tidak ada hubungan antara motivasi kerja aparatur (X₁) dan kemampuan aparatur (X₂) terhadap kinerja pelayanan pembuatan Akta

Kelahiran (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

1.6.2 Hipotesis Alternatif (HA)

- H1 : Ada hubungan antara motivasi kerja aparatur (X_1) terhadap kinerja pelayanan (Y) pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
- H2 : Ada hubungan antara kemampuan aparatur (X_2) terhadap kinerja pelayanan (Y) pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
- H3 : Ada hubungan antara motivasi kerja aparatur (X_1) dan kemampuan aparatur (X_2) terhadap kinerja pelayanan (Y) pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

1.7 Kerangka Teoritis/ Berpikir



1.8 Definisi Konseptual

Menurut Singarimbun dan Effendi (1989:34), konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Peranan konsep dalam penelitian sangat besar karena menghubungkan dunia teori dan dunia observasi, antara abstraksi dan realitas. Konsep diperlukan agar tidak menimbulkan berbagai penafsiran yang berbeda antara pembaca dengan peneliti. Konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2001) (dalam Juni Priansa, 2016:269), menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya.

2. Motivasi

Menurut P. Siagian (2008:138), mengemukakan bahwa motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Kemampuan

Menurut Boulter, Dalziel, dan Hill (2003) (dalam Sutrisno, 2009:203), mengemukakan kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Menurut Spencer dan Spencer (1993), mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya.

1.9 Definisi Operasional

Kinerja pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:56), diukur dengan indikator sebagai berikut: Tangibles atau ketampakan fisik; Reliability atau reliabilitas; Responsiveness atau responsivitas; Assurance atau kepastian; dan Emphaty atau empati.

Indikator motivasi menurut P. Siagian (2008:138) adalah sebagai berikut: Daya Pendorong, semacam naluri, tetapi hanya suatu dorongan kekuatan yang luas terhadap suatu arah yang umum; Kemauan, dorongan untuk melakukan sesuatu karena terstimulasi (ada pengaruh) dari luar diri; Kerelaan, bentuk persetujuan atas adanya permintaan orang lain agar dirinya mengabdikan suatu permintaan tertentu tanpa merasa terpaksa

dalam melakukan permintaan tersebut; Membentuk Keahlian, penciptaan atau perubahan kemahiran seseorang dalam suatu ilmu tertentu; Membentuk Keterampilan, kemampuan melakukan pola – pola tingkah laku yang kompleks dan tersusun rapi secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil tertentu; Tanggung Jawab, kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu; Kewajiban, sesuatu yang harus dilaksanakan atas sesuatu yang dibebankan kepadanya; dan Tujuan, merupakan pernyataan tentang keadaan yang diinginkan di mana organisasi atau perusahaan bermaksud untuk mewujudkannya.

Indikator – indikator dalam kemampuan aparatur menurut Soetopo (2009:82), sebagai berikut: Tingkat pendidikan aparat; Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal; Kemampuan melakukan kerja sama; Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi; Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan; Kecepatan dalam melaksanakan tugas; Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik; Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan; dan Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/ kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Tabel 1.8
Operasionalisasi Konsep Kinerja Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Pengukuran Operasional
1	Motivasi Kerja Aparatur	Menurut P. Siagian (2008:138): 1. Daya Pendorong 2. Kemauan 3. Kerelaan 4. Membentuk Keahlian 5. Membentuk Keterampilan 6. Tanggung Jawab 7. Kewajiban 8. Tujuan	Skala Likert	Kuesioner/ Angket
2	Kemampuan Aparatur	Menurut Soetopo (2009:82), indikator – indikator dalam kemampuan aparatur sebagai berikut : 1. Tingkat pendidikan aparat; 2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal; 3. Kemampuan melakukan kerja sama; 4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi; 5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;	Skala Likert	Kuesioner/ Angket

		<p>6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;</p> <p>7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;</p> <p>8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;</p> <p>9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/ kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.</p>		
3	Kinerja Pelayanan	<p>Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) (dalam Mukarom and Wijaya Laksana, 2016:56), merumuskan indikator kinerja pelayanan publik sebagai berikut:</p> <p>1. Tangibles, terdiri atas indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan - Kemudahan dalam proses pelayanan - Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan 	Skala Likert	Kuesioner/ Angket

		<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan <p>2. Reliability, terdiri atas indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan - Memiliki standar pelayanan yang jelas - Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan <p>3. Responsiveness, terdiri atas indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat - Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas 		
--	--	---	--	--

		<p>4. Assurance, terdiri atas indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan <p>5. Emphaty, terdiri atas indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan - Petugas melayani dengan sikap ramah - Petugas melayani dengan sikap sopan santun - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan) - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan 		
--	--	--	--	--

Sumber: Data yang Diolah Peneliti, 2020

1.10 Metoda Penelitian

1.10.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:4–14), jenis penelitian dibedakan menjadi empat, yaitu:

1. Jenis Penelitian berdasarkan Tujuan

Penelitian menurut tujuan dapat dikelompokkan menjadi penelitian murni dan terapan. Menurut Jujun S. Suriasumantri (1985) (dalam Sugiyono, 2017:6), menyatakan bahwa penelitian dasar atau murni adalah penelitian yang bertujuan menemukan pengetahuan baru yang sebelumnya belum pernah diketahui, sedangkan penelitian terapan adalah bertujuan untuk memecahkan masalah – masalah kehidupan praktis.

2. Jenis Penelitian berdasarkan Metode

Penelitian menurut metode, dapat dikelompokkan menjadi metode penelitian survey. Menurut Kerlinger (dalam Sugiyono, 2017:7), mengemukakan bahwa, penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil tetapi data yang diperoleh adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian – kejadian relatif, distributif, dan hubungan – hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis, *ex post facto* (suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian menurut ke belakang untuk mengetahui faktor – faktor yang dapat menyebabkan

timbulnya kejadian tersebut), eksperimen (suatu penelitian yang berusaha mencari pengaruh variabel tertentu terhadap variabel tertentu terhadap variabel yang lain dalam kondisi yang terkontrol secara ketat).

3. Jenis Penelitian berdasarkan Tingkat Eksplanasi

Tingkat eksplanasi menurut David Kline (*Level of Explanation*) (dalam Sugiyono, 2017:11) adalah tingkat eksplanasi. Berdasarkan hal ini, penelitian dapat dikelompokkan menjadi: deskriptif (penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain), komparatif (suatu penelitian yang bersifat membandingkan), asosiatif/ hubungan (penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih).

4. Jenis Penelitian berdasarkan Jenis Data dan Analisis

Jenis data dan analisisnya dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi tiga hal utama, yaitu data kualitatif (data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar), data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan), dan data gabungan keduanya.

Dalam penelitian ini, menggunakan format penelitian kuantitatif. Menurut Bungin (2005:44), terbagi atas dua format berdasarkan paradigma dominan dalam metodologi penelitian kuantitatif, yaitu format

deskriptif dan format eksplanasi. Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Sedangkan penelitian kuantitatif dengan format eksplanasi untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel yang lain.

1.10.2 Populasi dan Sampel

1.10.2.1 *Populasi*

Menurut Sugiyono (2011) (dalam Ahmad, 2015:137), 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. Adapun populasi dalam penelitian ini, seluruh penduduk Kabupaten Semarang yang menerima pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

1.10.2.2 *Sampel*

Menurut Sugiyono (2011) (dalam Ahmad, 2015:140), sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi tersebut. Apa yang

dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Rumus perhitungan besaran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (dalam Ahmad, 2015:148), sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Tabel 1.9
Data Kunjungan Pemohon Pelayanan di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

NO	Pelayanan	Bulan		
		Oktober	November	Desember
1	Akta Kelahiran	302	256	106
2	Akta Kematian	560	491	212
3	Akta Perceraian	7	11	2
4	Pelayanan 3 in 1 Akta Kelahiran	450	343	144

Sumber : Rekapitulasi Jumlah Layanan Administrasi Kependudukan Per Lokasi Penerimaan Tahun 2019

Dikarenakan jumlah populasi relatif banyak, maka akan digunakan beberapa sampel dalam penelitian ini. Adapun sampel dalam penelitian ini, dihitung menggunakan rumus perhitungan besaran sampel dengan hasil :

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

$$n = \frac{106}{1+106(0,1)^2}$$

$$n = \frac{106}{2,06}$$

$$n = 51,4$$

Diperoleh angka 51,4 dalam perhitungan sampel, maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 51 responden. Menurut Roscoe (1982) (dalam Sugiyono, 2017:90), memberi saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria – wanita, pegawai negeri – swasta dan lain – lain) maka jumlah sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya dalam penelitian ini variabelnya ada 3 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 3 = 30$.

4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing – masing antara 10 sampai 20.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Ahmad (2015:141), terdapat 2 jenis teknik pengambilan sampel, yakni sebagai berikut:

1. *Nonprobability Sampling* (Nonprobabilitas)

Menurut Anshori and Iswati (2009:105) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Ada enam macam teknik pengambilan sampel Nonprobabilitas menurut Ahmad (2015:141), yaitu:

- 1) *Sampling Sistematis*

Teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

- 2) *Sampling Kuota*

Teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri – ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan.

- 3) *Sampling Insidental*

Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan

peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

4) *Purposive Sampling*

Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

5) *Sampling Jenuh*

Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

6) *Snowball Sampling*

Teknik pengambilan sampel yang mula – mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

2. *Probability Sampling* (Probabilitas)

Menurut Bungin (2005:116), rancangan sampel probabilitas adalah penarikan sampel didasarkan atas pemikiran bahwa keseluruhan unit populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Ada empat macam teknik pengambilan sampel Probabilitas menurut Ahmad (2015:142), yaitu:

1) *Sampling acak*

Secara teoritis, semua anggota dalam populasi mempunyai probabilitas atau kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik memilih secara acak dapat dilakukan dengan manual atau tradisional maupun dengan tabel *random*.

2) Teknik stratifikasi

Teknik ini menggunakan proporsional besar kecilnya jumlah anggota lapisan dari populasi.

3) Teknik klaster

Teknik ini memilih sampel bukan berdasarkan pada individual, tetapi lebih didasarkan pada kelompok, daerah, atau kelompok subjek yang secara alami berkumpul bersama.

4) Teknik secara sistematis

Teknik pemilihan ini menggunakan prinsip proporsional. Dengan menentukan sampel pada setiap l/k , di mana k adalah suatu angka pembagi yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dengan teknik *sampling kuota*, yaitu penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri – ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan, yaitu sebanyak 51 orang.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

Data penelitian kuantitatif biasanya dapat dijelaskan dengan angka – angka. Semua data kuantitatif dapat dianalisis dengan menggunakan analisis statistik. Jenis data yang terdapat dalam penelitian kuantitatif, sebagai berikut:

1. Data Nominal

Data nominal yaitu data yang memiliki ciri nominal. Data hanya dapat digolong – golongan secara terpisah menurut kategori.

2. Data Kontinum

Data kontinum yaitu data yang memiliki gejala kontinum yakni bervariasi menurut tingkatan atau berjenjang.

3. Data Ordinal

Data ordinal menunjukkan data dalam suatu urutan tertentu atau dalam suatu seri. Penentuan posisinya tidak memerhatikan jarak antara data kuantitatif yang satu dengan yang lain.

4. Data Interval

Data interval adalah data yang punya ruas atau interval, atau jarak yang berdekatan dan sama.

5. Data Rasio

Data rasio adalah data yang memiliki titik nol absolut. Dengan kata lain rasio memiliki semua ciri dari data interval dan ditambah pula mempunyai titik nol absolut sebagai titik permulaan.

1.10.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kuantitatif dalam Bungin (2005:132), dapat dibedakan menjadi dua, yakni:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer didapat dari sumber informasi yaitu individu atau perorangan seperti hasil kuesioner (angket).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Data sekunder biasanya tentang catatan kejadian atau peristiwa yang telah terjadi berupa tulisan dari buku, dokumen, internet dan sumber tulisan lain yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

- 1) Internal Data

Tersedia tertulis pada sumber data sekunder.

- 2) Eksternal Data

Data yang diperoleh dari sumber luar.

1.10.5 Skala Pengukuran

Skala Likert dalam Ahmad (2015:155), digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang

fenomena sosial. Dalam penelitian sosial ini telah ditetapkan secara spesifik peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Variabel akan diukur melalui indikator, kemudian indikator tersebut menjadi titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban – jawaban dari setiap pertanyaan atau pernyataan mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan, baik bersifat *favourable* (positif) maupun bersifat *unfavourable* (negatif).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert untuk pengukuran. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 1.10
Skor Skala Likert

Skor	Jawaban
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Puas
4	Sangat puas

Sumber : Mengukur Kualitas Layanan (Algifari 2016:15)

Untuk memberikan penilaian terhadap variabel penelitian maka digunakan tingkat pengukuran interval agar dapat dikelompokkan, dalam hal ini peneliti mengklasifikasikan nilai masing – masing variabel dari perhitungan nilai tertinggi dikurangi nilai terendah maka akan dapat diketahui nilai total dari masing – masing variabel dengan rumus, sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Interval

R = Skor tertinggi – skor terendah

K = Banyaknya kelas

Maka dapat dihitung :

$$I = \frac{4-1}{4}$$

= 0,75, sehingga didapatkan *range*

Tabel 1.11
Interval Tingkat Kinerja Pelayanan

Interval	Tingkat Kinerja Pelayanan
1,000 – 1,750	Sangat tidak baik
1,751 – 2,501	Tidak baik
2,502 – 3,252	Baik
3,253 – 4,000	Sangat baik

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2019

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Bungin (2005:133), teknik pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Pada penelitian kuantitatif dikenal beberapa metode, antara lain:

1. Metode Angket

Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.

2. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang

yang diwawancarai. Dalam penggunaan metode ini selalu ada beberapa pewawancara, responden, materi wawancara, dan pedoman wawancara. Bentuk – bentuk dari wawancara, yakni wawancara sistematik, dan wawancara terarah.

3. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data – data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Bentuk – bentuk dari observasi, yakni observasi langsung, observasi berstruktur, observasi tidak berstruktur, observasi eksperimental, observasi partisipasi, dan observasi kelompok.

4. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya, metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.

1.10.7 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (1995) (dalam Ahmad, 2015:161), instrumen penelitian adalah sesuatu yang penting dan strategis kedudukannya dalam pelaksanaan penelitian. Beberapa jenis instrumen dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Tes

Tes adalah sederetan pertanyaan atau alat atau latihan lain yang digunakan untuk mengukur keterampilan, pengukuran, inteligensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal – hal yang ia ketahui.

3. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang bernama *interview guide* (panduan wawancara).

4. Observasi

Observasi adalah mengadakan pengamatan secara langsung, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, ragam gambar, dan rekaman suara. Pedoman observasi berisi sebuah daftar jenis kegiatan yang mungkin timbul dan akan diamati.

1.10.8 Teknik Analisis Data

Menurut Patton (1980) (dalam Ahmad, 2015:173), menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain yang terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.

1.10.8.1 Uji Validitas

Menurut Muhidin dan Abdurrahman (2011: 103), suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu yang tepat apa yang akan diukur dan dapat mengungkapkan variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas diperlukan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang dibuat dapat mencerminkan dimensi yang akan diukur. Menurut Algifari (2016:31), uji validitas untuk data yang dihasilkan dari skala Likert menggunakan statistika nonparametrik, yaitu uji korelasi *Kendal tau-b* atau dapat menggunakan uji korelasi ranking *Spearman*. Namun jika data yang diperoleh dianggap sebagai data berskala interval, pengujian dapat dilakukan dengan statistika parametrik, yaitu uji korelasi Pearson (Korelasi *Product Moment*).

Uji validitas item dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson (dalam Anshori and Iswati, 2009:83) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

N = jumlah responden uji coba

X = skor tiap item

Y = skor seluruh item responden uji coba

Kemudian dilakukan interpretasi dengan membandingkan antara korelasi yang diperoleh dari r tabel pada taraf signifikan 5%. Jika r hitung \geq r tabel, maka butir tersebut valid dan apabila r hitung \leq r tabel, maka butir tersebut tidak valid.

1.10.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Pasolong (2012:178), reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas adalah tingkat keterhandalan atau konsistensi suatu alat ukur menghasilkan yang sama bila dilakukan secara berulang – ulang. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk melihat konsistensi dari instrumen dalam mengungkapkan fenomena dari sekelompok individu meskipun dilakukan dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dihitung menggunakan rumus *alpha* (dalam Anshori and Iswati, 2009:80), sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{n}{(n-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrument

$\sum \sigma_b^2$ = skor tiap – tiap item

n = banyaknya butir soal

σ_i^2 = varians total

Dimana untuk menghitung variannya sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

X = skor pada item

$\sum X$ = jumlah seluruh skor pada item i atau jumlah skor responden

$\sum X^2$ = jumlah hasil kuadrat pada item i atau jumlah skor responden