

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KERINCI

**Morinda Nopendia, Edwin Bustami, Bustian
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

Email:

nopendiamorinda@gmail.com

edwinbustami@gmail.com

bustianardinata@gmail.com

ABSTRACT

"This study aims to determine the effect of work ability on service quality through the performance of employees at the Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci. As for the results of the study, there is a direct effect of work ability on performance significantly, where the contribution value obtained is 0.719 or 71.9% with a significance value of less than $\alpha = 0.05$ meaning that work ability greatly influences performance. there is a significant direct effect of work ability on service quality, where the contribution value obtained is 0.372 or 37.2% with a significance value of less than $\alpha = 0.05$ meaning that work ability greatly influences performance. there is a significant direct effect of performance on performance, where the contribution value obtained is 0.144 or 14.4% with a significance value less than $\alpha = 0.05$ meaning that performance greatly influences performance. there is an indirect effect of work ability on service quality through work performance significantly, where the contribution value obtained is 0.196 or 19.6% with a tcount value greater than ttable (3.254 > 1.677) from $\alpha = 0.05$ meaning that work ability has an effect on service quality through performance."

Keywords: *work ability, service quality, performance*

ABSTRAK

“Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci. Adapun hasil penelitian terdapat pengaruh langsung kemampuan kerja terhadap kinerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,719 atau 71,9% dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya kemampuan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja. terdapat pengaruh langsung kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,372 atau 37,2% dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya kemampuan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja. terdapat pengaruh langsung kinerja terhadap kinerja secara signifikan, di mana nilai

kontribusi didapatkan adalah 0,144 atau 14.4% dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya kinerja sangat berpengaruh terhadap kinerja. terdapat pengaruh tidak langsung kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja kerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0.196 atau 19,6 % dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3.254 > 1,677$) dari $\alpha = 0,05$ artinya kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja.”

Kata kunci : kemampuan kerja, kualitas pelayanan, kinerja

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim pelayanan yang kondusif.

Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang baik, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci dalam hal ini sebagai perangkat Pemerintah Kabupaten Kerinci yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Kemampuan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah yang mumpuni akan mampu menunjang tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan dalam upaya mencapai hasil yang maksimal.

Untuk itu, maka dalam hal ini pegawai negeri sipil sangat perlu ditingkatkan kemampuannya, karena apabila pegawai negeri sipil itu tidak memiliki kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaannya maka akan sangat menghambat pelaksanaan tugas yang diberikan dan juga menimbulkan akibat-akibat yang buruk terhadap negara dan masyarakat.

Kemudian disamping kemampuan kerja, persoalan kualitas pelayanan juga sangat penting menjadi perhatian. Kualitas pelayanan yang baik menandakan kinerja pegawai juga baik. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah.

Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan

hampir tidak ada pembandingan dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Mengukur sejauh mana kemampuan individu dari pegawai dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan bagi organisasi pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci, dalam menghadapi persaingan pelayanan publik di era globalisasi ini yang cenderung diperhadapkan pada upaya mempersiapkan sumber daya aparatur yang potensial guna memenuhi kompleksitas tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Kinerja aparat pemerintah yang memadai merupakan faktor yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari uraian diatas, peneliti melihat bahwa kinerja aparat pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci masih jauh dari kemampuan dan kualitas seperti yang diharapkan banyak orang. Sementara kemampuan kerja dan kualitas pelayanan sangat menentukan perwujudan kinerja aparat pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Sehubungan dengan hal diatas, peneliti melihat beberapa fenomena terkait kemampuan, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Diantaranya Yaitu :

1. Masih kurangnya pengetahuan pegawai tentang tugas pokok masing-masing, bagaimana seharusnya memberikan pelayanan yang baik.
2. Jarangnya dilaksanakan kegiatan pelatihan bagi para pegawai.
3. Masih kurangnya pengalaman pegawai dalam memberikan pelayanan.
4. Rendahnya keterampilan pegawai dalam bekerja dengan cara-cara termudah.
5. Kesanggupan kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang seimbang antara kewenangan dengan bobot kerja yang ada masih sangat terbatas.
6. Masih kurang bukti fisik seperti kelengkapan sara dan prasarana dalam yang menunjang kinerja pegawai.
7. Masih rendahnya kemampuan organisasi dalam menunjang kinerja pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi.
8. Masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa kepercayaan diri terhadap kemampuan yang dimiliki.
9. Masih kurangnya perhatian organisasi dalam memberikan perhatian terhadap output kinerja pegawai.
10. Masih kurang tanggapnya pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan.
11. Masih terjadinya pemberian pelayanan yang memakan waktu yang lama, sekalipun sebenarnya bisa diselesaikan dalam waktu yang singkat.
12. Masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah dan bobot kerja yang tinggi.
13. Masih kurangnya pemahaman pegawai tentang pentingnya memberikan pelayanan secara akurat dan cepat.
14. Masih rendahnya kuantitas kerja pegawai dibandingkan dengan bobot kerja yang ada.

15. Masih terdapat ketidak seimbangan beban kerja yang ditanggung oleh masing-masing pegawai yang ada.

Berdasarkan fenomena diatas yang peneliti temukan dilokasi penelitian. Sehingga peneliti melihat hal ini merupakan persoalan yang menarik untuk diteliti, yang mana hal ini akan penulis tuangkan dalam proposal penelitian dengan judul menetapkan judul **“PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KERINCI”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung antara Kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung antara kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci?
4. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh langsung antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
2. Pengaruh langsung antara Kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
3. Pengaruh langsung antara kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
4. Pengaruh tidak langsung antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.

1.4. Tinjauan Pustaka

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan (2003: 10), adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manajemen manusia dalam organisasi perusahaan.

Pengertian Kemampuan Kerja

Kata “kemampuan kerja” menurut Poerwadarminta (2003:569) berarti kesanggupan, kecakapan, kekayaan. Selanjutnya Gibson menyatakan bahwa “Kemampuan kerja merupakan sifat yang dibawa sejak lahir atau yang dipelajari, yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya (Gibson, 2002: 54).

Pengertian Kualitas Pelayanan

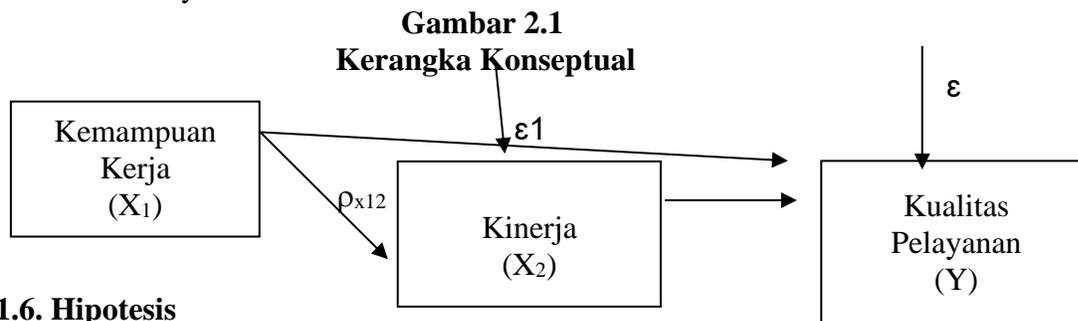
Kualitas Pelayanan pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karna bersifat abstrak, kualitas pelayanan dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.

Pengertian Kinerja

Mangkunegara (2015:67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

1.5. Kerangka Konseptual

Sesuai dengan landasan teori dan beberapa hasil penelitian terdahulu di atas maka dapat dibuat sebuah kerangka berpikir konseptual yang akan dipedomani seperti terlihat pada gambar di bawah ini yaitu:



1.6. Hipotesis

Berdasarkan pengkajian dari uraian di atas sehingga hipotesis ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Kemampuan kerja berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
2. Kinerja pegawai berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
3. Kemampuan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
4. Kemampuan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci

II. METODE PENELITIAN

1.1. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.1.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif

1.1.2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kerinci yang berjumlah 33 orang.

1.1.3. Sampel

Berdasarkan populasi tersebut, maka yang menjadi sampel penelitian adalah 33 orang.

1.1.4. Teknik Analisis Data

Skala Likert

Sangat baik	dengan skor 4
Baik	dengan skor 3
Tidak baik	dengan skor 2
Sangat tidak baik	dengan skor 1

Normalitas

pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik.

Linearitas

untuk mengetahui hubungan antara variabel X dengan variabel Y linear atau tidak. Pengujian linearitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.00.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas tersebut secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji Signifikansi Pengaruh tidak langsung atau intervening (perantara)

Untuk mengetahui apakah terdapat signifikansi pengaruh tak langsung variabel x terhadap y melalui variabel intervening (perantara) maka dapat diuji dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (Sobel test).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1.2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Kemampuan Kerja	Kualitas Pelayanan	Kinerja
N		33	33
Mean	34.78	34.97	34.56
Std. Deviation	2.549	2.845	2.850
Absolute	.133	.183	.159
Positive	.133	.183	.159
Negative	-.097	-.098	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.750	1.036
Asymp. Sig. (2-tailed)		.627	.234
a. Test distribution is Normal.			

hasil perhitungan pengujian normalitas diatas variabel Kemampuan Kerja (X_1), Kinerja (X_2), dan Kualitas Pelayanan (Y) nilai probabalitas lebih besar dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh data dari setiap variabel berdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam analisis kajian penelitian

4.1. Uji Linearitas

A. Linearitas antara Kemampuan Kerja (X_1) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kualitas Pelayanan * Kemampuan Kerja	Between Groups (Combined)	223.808	8	27.976	22.926	.000
	Linearity	218.762	1	218.762	179.271	.000
	Deviation from Linearity	5.046	7	.721	.591	.757
	Within Groups	28.067	23	1.220		
	Total	251.875	31			

karena nilai signifikansi lebih besar dari pada *Alpha* (0,05) maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kemampuan Kerja (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) linier.

B. Linearitas antara Kinerja (X₂) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kinerja	Between Groups	(Combined)	208.736	10	20.874	10.161	.000
		Linearity	202.728	1	202.728	98.688	.000
		Deviation from Linearity	6.008	9	.668	.325	.957
	Within Groups		43.139	21	2.054		
	Total		251.875	31			

karena nilai signifikansi lebih besar dari pada *Alpha* (0,05) maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kinerja (X₂) dan Kualitas Pelayanan (Y) dikategorikan linear.

C. Linearitas antara Kemampuan Kerja (X₁) dengan Kinerja (X₂).

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja * Kemampuan Kerja	Between Groups	(Combined)	196.374	8	24.547	10.341	.000
		Linearity	180.661	1	180.661	76.109	.000
		Deviation from Linearity	15.713	7	2.245	.946	.492
	Within Groups		54.595	23	2.374		
	Total		250.969	31			

karena nilai signifikansi lebih besar dari pada *Alpha* (0,05) maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kemampuan Kerja (X₁) terhadap Kinerja kerja (X₂) linear.

4.2. Pengujian Signifikansi Koefisien Regresi

No	Jalur Hubungan	Nilai Sign	Kesimpulan	Keterangan
1.	Kemampuan Kerja (X ₁) terhadap Kinerja (X ₂)	0.000	Signifikan	Terdapat hubungan yang signifikan antara Kemampuan Kerja, dengan Kinerja. Dengan R Square = 0. 720

2.	Kemampuan Kerja (X ₁), Kinerja (X ₂) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	0,000	Siginifikan	Terdapat hubungan yang signifikan antara Kemampuan Kerja, Kinerja dengan Kualitas Pelayanan. Dengan R Square = 0.909
----	--	-------	-------------	--

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan. Dari hasil pengolahan data dan pembahasan seperti yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh langsung Kemampuan Kerja terhadap Kinerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,719 atau 71,9% dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya Kemampuan Kerja sangat berpengaruh terhadap Kinerja.
2. Terdapat pengaruh langsung Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,372 atau 37.2% dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya Kemampuan Kerja sangat berpengaruh terhadap Kinerja.
3. Terdapat pengaruh langsung Kinerja terhadap Kinerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0,144 atau 14.4% dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya Kinerja sangat berpengaruh terhadap Kinerja.
4. Terdapat pengaruh tidak langsung Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja kerja secara signifikan, di mana nilai kontribusi didapatkan adalah 0.196 atau 19,6 % dengan nilai Thitung lebih besar dari Ttabel ($3.254 > 1,677$) dari $\alpha = 0,05$ artinya Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Terima Kasih Kepada LPPM STIA Nusantara sakti Sungai Penuh yang telah memberikan kesempatan untuk publish jurnal OJS Jurnal Administrasi Nusantara, serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam jurnal ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Assauri (15:2013), Motivasi dan Kepribadian, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Bernadin dalam Rosita dan Rikantika, 2012, Manajemen Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Blanchard dan Hersey (36:2013), Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia, Bina Pustaka, Jakarta
- Deming dan Juran (dalam Martin dan Kettner, 2000, Pengembangan Kepegawaian, Media Persada, Semarang

- Fandy Tjiptono dalam Pasolong, 2011, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan Keempat, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta
- Gibson, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif, Gadjah Mada, Yogyakarta
- Garvin dan Davis dalam Nasution, 2015, Sistem Manajemen Kinerja, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Goetsh dan Davis dalam Tjiptono, 2002, Pengembangan Kepegawaian, Media Persada, Semarang
- Handoko, 2013, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi. Revisi, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Kasmir, 2006, Implementasi Potensi Pegawai, Marima Sinar, Bandung
- Manullang, 2004, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian), Mandar Maju, Bandung.
- Simamora dalam Putri, 2013, Manajemen Pemasaran Internasional (jilid 1), Salemba Empat, Jakarta
- Sinambela, 2011, Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soeprahinto, 2001, Manajemen Dasar, PT Ikrar, Jakarta
- Timpe, 2013, Manajemen Kepegawaian, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Thoha, 2010, Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasara Indonesia
- Wawan, 2011, Pengembangan Kepegawaian, Media Persada, Semarang
- Widodo, 2015, Strategi Membangun Kompetensi & Karakter, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Wyckop, dalam Tjiptono, 2000, Sosiologi Komunikasi, Paradigma Buku, Malang
- Wojowasito, 2002, Manajemen dan Evaluasi Kinerja, PT. Dan Liris, Surabaya
- Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah 2011, MSDM, Salemba medika, Jakarta
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004