

PENGARUH KOMITMEN DAN PROFESIONALISME TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG PROVINSI JAWA BARAT

Dadang Supriatna

Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri
dadangsupriatna892@gmail.com

ABSTRACT

Commitment and Professionalism of Employees Directly Impacting the Effectiveness of Public Services, the Population and Civil Registry Office was formed based on the Sumedang District Regulation Number 9 of 2014 concerning the Formation of Organization and the work procedures of the Sumedang Regency Office. The Office of Population and Civil Registry of Sumedang Regency is located as an element of implementing the local government in the field of Civil Registration as well as carrying out part of the tasks of the Regional Government in managing population management that is accountable, transparent and has high competitiveness towards tasks in an effort to accelerate the realization of Good Local Corporate supported by Resources Professional apparatus according to the Competencies they have.

The design of this study uses conclusive where Descriptive Method to review and describe the data and overall information of research results obtained as well as verification methods to examine and conduct quantitative testing of, the relationship between research variables that allegedly influence each other while measuring how much the impact of independent variables on the dependent variable. Data collection techniques namely observation, interviews, questionnaires and document review.

The results showed that the higher the commitment and professionalism of employees, the higher the effectiveness of public services, otherwise if commitment and professionalism are low, the effectiveness of services decreases.

In order to create the effectiveness of public services in DISDUKCAPIL, Sumedang Regency With the increase in commitment and professionalism of employees, periodic supervision and coaching is deemed necessary so as to obtain accurate input to determine policies in order to improve public service effectiveness.

Keywords: *commitment, professionalism, effectiveness of public services*

ABSTRAK

Komitmen dan Profesionalisme Pegawai Berdampak langsung terhadap Efektivitas Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan tata kerja Dinas Kabupaten Sumedang.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang berkedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang Catatan sipil sekaligus melaksanakan sebahagian tugas Pemerintah Daerah dalam menata manajemen kependudukan yang akuntabel, transparan dan memiliki daya saing yang tinggi terhadap tugas dalam upaya mempercepat Terwujudnya Good Local Corporate yang ditunjang oleh Sumber Daya Aparatur professional sesuai Kompetensi yang dimiliki.”

Desain penelitian ini menggunakan Konklusif di mana Metode Deskriptif untuk mengulas dan menggambarkan data serta keseluruhan informasi hasil penelitian yang diperoleh serta Metode verifikatif untuk memeriksa dan melakukan pegujian kuantitatif terhadap, Hubungan antar variabel penelitian yang diduga saling memengaruhi sekaligus mengukur seberapa besar dampak variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik pengumpulan data yaitu dengan Observasi, wawancara, Kuesioner dan telaah Dokumen.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Semakin tinggi Komitmen dan Profesionalisme pegawai maka semakin Tinggi Efektivitas pelayanan publik sebaliknya jika Komitmen dan Profesionalisme rendah maka Efektivitas pelayanan menurun.

Agar Terciptanya Efektivitas Pelayanan publik pada DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang Dengan peningkatan Komitmen dan Profesionalisme pegawai maka dirasa perlu pengawasan dan pembinaan secara periodik sehingga mendapatkan masukan yang akurat untuk menentukan Kebijakan dalam rangka peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik.

Kata kunci: komitmen, profesionalisme, efektivitas pelayanan publik

PENDAHULUAN

Penetapan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengisaratkan adanya perubahan asas yang semula bersifat sentralisasi menjadi asas yang bersifat desentralisasi dalam bentuk penyelenggaraan otonomi daerah, di mana pemerintah pusat memberikan kewenangan yang luas kepada daerah, yang nyata dan bertanggung jawab dalam rangka peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.¹

Undang-undang tersebut menyatakan bahwa pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui

peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, guna peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sesuai dengan tuntutan masyarakat dalam penjelasan undang-undang tersebut yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa serta berwawasan pelayanan pada masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat perangkat daerah yang kurang memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada karakter birokrasi perangkat daerah yang belum sesuai harapan di

1 UU no 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

wilayahnya. Fungsi utama pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi representasi dari eksistensi sebuah pemerintahan maka sudah barang tentu kualitas pelayanan publik menjadi cerminan mutlak dari kualitas pemerintahan itu sendiri. Adapun pelayanan publik yang dimaksud adalah serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.²

Penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini selalu menjadi perbincangan. Harus diakui bahwa kesan buruk terhadap kualitas pelayanan publik seakan telah menjadi citra yang melekat pada institusi pemerintah selaku penyedia layanan

publik. Pelayanan publik di Indonesia selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal penerapan etika pelayanan di mana perilaku aparaturnya penyedia layanan yang tidak ekspresif dan tidak mencerminkan jiwa pelayanan yang baik makin menambah suramnya performa pelayanan publik di Indonesia.³

Implikasi dari penerapan otonomi daerah bermuara pada makin kuatnya tuntutan masyarakat di daerah akan layanan yang prima dari pemerintah. Sebab bagaimana pun praktik desentralisasi kewenangan di era otonomi daerah saat ini agar terlaksananya fungsi-fungsi pelayanan publik yang sejatinya lebih berkualitas dibandingkan praktik pemerintahan sebelumnya yang terpusat. Dengan kata lain, pemenuhan terhadap azas-azas pelayanan publik yang meliputi azas kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keterjangkauan mestinya dapat berlangsung secara optimal ketika pemerintah telah didekatkan dengan masyarakatnya melalui konsep otonomisasi.

Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di daerah jelas, sangat bergantung pada kapasitas, kapabilitas, dan mentalitas aparaturnya pemerintah di daerah itu sendiri, Sehingga Pelayanan publik yang berkualitas, dapat menciptakan kinerja pemerintahan menjadi efektif, sehingga dipastikan menciptakan kenyamanan, ketertiban, dan kelancaran berbagai aktivitas kehidupan masyarakat. Situasi

2 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik Pasal 1 ayat 1

3 Ratminto & Winarsih, 2013. Manajemen Pelayanan, Pengembangan model konseptual, penerapan *citizens Charter* dan Standar Pelayanan Minimal Hal 42, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

ini tentu dibutuhkan bagi berlangsungnya proses akselerasi pembangunan ekonomi di daerah, karena terjaminnya kepastian hukum, serta meningkatnya aktivitas perekonomian masyarakat.

Praktik pelayanan publik sangatlah kompleks karena meliputi bagaimana mengenali dan mengekspresikan kebutuhan publik, menetapkan prioritas, mengalokasikan sumber daya secara tepat, serta mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan. Dalam kaitannya dengan itu pemerintah sering kesulitan menyelenggarakan fungsi pelayanan publik dengan optimal, hal ini dapat dilihat sesuai data kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang pada tabel berikut:

Tabel 1

Kondisi Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|--------------------|--------|----------------|
| 1. | SD | 1 | 2,88 (%) |
| 2. | SLTP | 1 | 2,88 (%) |
| 3. | SLTA | 14 | 43,12 (%) |
| 4. | Diploma | 5 | 17,79 (%) |
| 5. | Sarjana | 8 | 24,69 (%) |
| 6. | Pasca Sarjana | 2 | 5,76 (%) |
| 7. | Doktor | 1 | 2,88 (%) |
| Jumlah | | 32 | 100 |

Sumber: Bezzeting pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sumedang 2018

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pada umumnya tingkat pendidikan aparat yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sumedang memiliki tingkat pendidikan SLTA yang paling banyak yaitu sebanyak 14 orang (43,12%), diikuti oleh pegawai

yang memiliki tingkat pendidikan sarjana yaitu sebesar 24,69%, Pasca sarjana 5,76% Sementara pegawai yang berpendidikan Diploma 17,79%. Kualitas Aparatur yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada tabel di atas berdampak pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada Masyarakat Kabupaten Sumedang.

Pemerintah Kabupaten Sumedang dihadapkan pada realita meningkatnya tuntutan masyarakat dan tekanan pers, adanya kendala aturan (hukum) yang menyebabkan sistem birokrasi tidak fleksibel, serta lemahnya evaluasi internal dalam mengukur kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan sektor publik saat ini telah dihadapkan pada sejumlah tantangan yang timbul dari penerapan prinsip-prinsip dan teknologi baru sejalan dengan pergeseran ke arah aplikasi manajemen publik modern.

KERANGKA PEMIKIRAN

Penekanan dari beberapa ahli yang hampir sama yaitu proses kepada individu dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi. sama halnya dalam penulisan ini, komitmen organisasi yang telah disampaikan di atas menjadi hal penting dalam Organisasi Publik, di mana Komitmen yang Tinggi dari tiap pegawai dapat menyokong Pelayanan yang baik kepada masyarakat dan terwujudnya Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer dalam Sjabadhyni, dibedakan atas tiga komponen, yaitu: afektif, normatif dan *continuance*.

- a. Komponen afektif yang berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasi.
- b. Komponen normatif merupakan perasaan-perasaan karyawan tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi.
- c. Komponen *continuance* berarti komponen yang berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi.

Meyer dan Allen dalam Vidiasta berpendapat bahwa setiap komponen memiliki dasar yang berbeda. Karyawan dengan komponen afektif tinggi, masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Sementara itu karyawan dengan komponen *continuance* tinggi, tetap bergabung dengan organisasi tersebut karena mereka membutuhkan organisasi. yang memiliki komponen normatif yang tinggi, tetap menjadi anggota organisasi karena mereka harus melakukannya.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan memiliki dasar dan tingkah laku yang berbeda berdasarkan komitmen organisasi yang dimilikinya. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi dengan dasar afektif memiliki tingkah laku berbeda dengan karyawan yang berdasarkan *continuance*. Karyawan yang ingin menjadi anggota akan memiliki keinginan untuk menggunakan usaha yang sesuai dengan tujuan organisasi. Sebaliknya, mereka yang terpaksa menjadi anggota yang dapat

menghindari kerugian finansial dan kerugian lain, sehingga memungkinkan yang melakukan usaha tidak maksimal. Sementara itu, komponen normatif yang berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi, tergantung dari sejauhmana perasaan kewajiban yang dimiliki karyawan. Komponen normatif menimbulkan perasaan kewajiban pada karyawan untuk memberi balasan atas apa yang telah diterimanya dari organisasi.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa konsep profesionalisme pegawai menunjukkan pada seperangkat kemampuan yang melekat dalam diri aparatur guna melaksanakan tugas dan fungsinya. Kemampuan tersebut dapat berupa kemampuan teknis atau umum yang langsung berkaitan dengan tugas dan fungsinya, atau kemampuan yang berkaitan dengan pengendalian dan pengelolaan faktor-faktor lingkungan. Kemampuan tersebut diperoleh dari banyak sumber, antara lain adalah melalui pendidikan dan latihan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan Kependudukan bagi masyarakat.

Menurut Boydell, terdapat 4 (empat) dimensi dalam konsep profesionalisme pegawai, yaitu: (1) Pengetahuan, (2) Kecakapan melaksakan tugas, (3) Keterampilan dan (4) Kecakapan sosial.

Efektivitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata efektivitas sendiri mengandung banyak pengertian. Beberapa pengertian efektivitas menurut Tjiptono adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan

4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Selanjutnya Sanapiah, mengartikan efektivitas dalam organisasi yang bergerak dalam bidang jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Karena mereka mendefinisikan efektivitas dengan berbagai pandangan, seperti: (1) kesesuaian dengan persyaratan/penyempurnaan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan/cacat, (5) pemenuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pelayanan yang efektif lebih banyak mengacu pada upaya memberikan pelayanan yang bermutu, berdaya guna dan berhasil guna, hal ini sejalan dengan pendapat Batinggi yang menyatakan bahwa pelayanan umum dapat berhasil guna apabila masyarakat/konsumen merasa puas, tolak ukurnya adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan masyarakat/konsumen. Lebih lanjut lagi Batinggi mengemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan umum sehingga berdaya guna dan berhasil guna, maka pihak pemberi pelayanan sebaiknya selalu berusaha untuk memperbaiki dengan cara memperbaiki dan melakukan kontrol terbuka.

Selanjutnya, Tiptono menjelaskan bahwa terdapat tiga karakteristik dari definisi-definisi tentang kualitas,

yaitu: (1) karakteristik kualitas, yaitu karakteristik output dari suatu proses penting bagi pelanggan. Karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menurut pemahaman yang mengenai pelanggan dalam segala hal, (2) karakteristik kunci dari kualitas (*key quality characteristic*), yaitu karakteristik yang paling penting. Karakteristik kunci dari kualitas harus didefensikan secara operasional dengan jalan mengkombinasikan pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman proses, dan (3) variabel kunci dan proses (*key process variables*), yaitu komponen-komponen proses yang memiliki hubungan sebab akibat yang cukup besar dengan karakteristik kunci dan kualitas, sehingga manipulasi dan pengendalian variabel kunci dan proses akan mengurangi variasi karakteristik kualitas dan karakteristik kunci dan kualitas.

Dari uraian tersebut di atas, konsep pelayanan yang kondusif untuk dikembangkan dalam otonomi daerah adalah sistem pelayanan terpadu dengan pelayanan berkualitas, sebagaimana diungkapkan oleh Salusu, bahwa pelayanan yang berkualitas berarti melayani konsumen sesuai dengan kebutuhan selernya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas. Sedangkan Hardiansyah mengemukakan bahwa:

Kualitas pelayanan publik terdiri atas empat dimensi yaitu dimensi efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap masing-masing dimensi terdiri dari beberapa

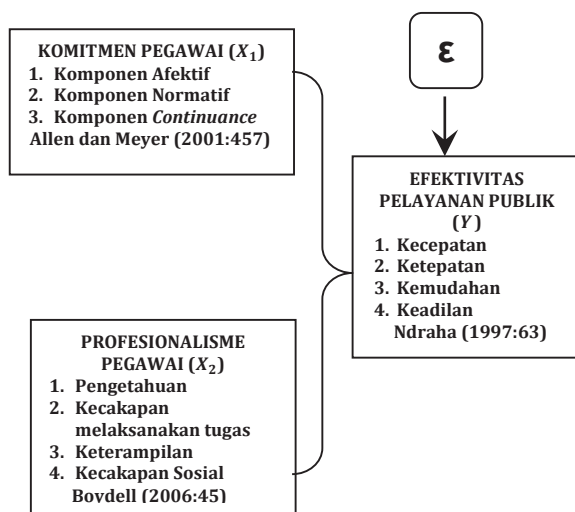
indikator untuk dimensi efisiensi indikatornya adalah keberhasilan organisasi memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Untuk dimensi efektivitas indikatornya yaitu apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik itu tercapai; Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serat fungsi sebagai agen pembangunan. Untuk dimensi keadilan indikatornya adalah: distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik, dan untuk dimensi daya tanggap, indikatornya adalah: daya tanggap terhadap pada kebutuhan masyarakat.

bahwa beberapa model pelayanan tersebut dapat diadopsi ke dalam sistem administrasi negara Indonesia, dan tak dapat disangkal bahwa masih diperlukan peran pemerintah dalam melakukan intervensi dalam upaya penyempurnaan di bidang aparatur, termasuk pengembangan sistem pelayanan yang efektif kepada masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah konklusif (*confirmatory research*), yang ditujukan untuk menguji hipotesis penelitian serta melakukan interpretasi mengenai hubungan dari Pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung, yaitu variabel Komitmen Pegawai (X_1) dan Profesionalisme Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Penelitian ini bertujuan untuk memverifikasi informasi tentang sebuah situasi dan memberikan tambahan, dalam koridor pengetahuan yang relevan untuk menentukan suatu tindakan. Metode yang digunakan dalam jenis penelitian ini adalah metode deskriptif untuk mengulas dan menggambarkan data serta keseluruhan informasi hasil penelitian yang diperoleh, (Sugiyono),⁴ serta metode verifikatif untuk memeriksa dan melakukan pengujian kuantitatif terhadap hubungan antar variabel penelitian



Gambar 1
Bagan Kerangka Pikir

Pemikiran ini semuanya lahir dari negara-negara maju, sehingga kondisi kesiapannya jauh di atas negara-negara berkembang seperti di Indonesia. Namun demikian kondisi obyektif menunjukkan

4 Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Administrasi. Hal 14, Penerbit cv.ALFABETA

yang diduga saling memengaruhi, sekaligus mengukur seberapa besar dampak dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Kuncoro).⁵

Variabel penelitian secara konseptual didefinisikan sebagai berikut. **Pertama**, Komitmen Pegawai (menurut Allen dan Meyer (dalam Sjabadhyni) adalah suatu kekuatan yang bersifat relatif dari individu pegawai dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi.⁶ Sikap yang dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu: a. Komponen Afektif yang berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan pegawai/karyawan di dalam suatu organisasi (Kepercayaan yang kuat dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi), b. Komponen normative yang merupakan perasaan pegawai/karyawan tentang kewajiban yang ia berikan kepada organisasi (Kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi), serta c. Komponen *continuance* yang berarti komponen berdasarkan persepsi pegawai/karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi (Keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi).

Kedua, Profesionalisme pegawai (menurut Boydell adalah

penilaian khusus masyarakat terhadap profesionalisme aparatur meliputi terdapat 4 (empat) dimensi yaitu: (1) Pengetahuan, (2) Kecakapan melaksanakan tugas, (3) Keterampilan dan (4) Kecakapan sosial.⁷

Ketiga, efektivitas pelayanan (menurut Ndraha dalam mengupayakan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, jasa layanan atau layanan civil dipandang sebagai suatu dividen yang wajib di distribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan memperhatikan aspek (1) kecepatan, (2) ketepatan, (3) kemudahan dan (4) keadilan dalam layanan publik.⁸

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan tata kerja Dinas-dinas Kabupaten Sumedang. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang berkedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang Catatan sipil sekaligus melaksanakan sebahagian tugas Pemerintah Daerah dalam menata manajemen kependudukan yang akuntabel, transparan dan memiliki daya saing yang tinggi terhadap tugas dalam upaya mempercepat Terwujudnya *Good Local Corporate* yang ditopang oleh Aparatur

5 Kuncoro, Mudrajat, Ph.D, 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Jakarta: Penerbit Erlangga.

6 Sjabadhyni, dkk. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Hal 457. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit BPFE. Yogyakarta.

7 Boydell. 2006. *Handbook for Customer Satisfaction*. Hal 45. *NTC Bussiness Book*. Lincolnwood. Illionois. Edisi Indonesia. Elex Media. Jakarta.

8 Ndraha, Taliziduhu, 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Hal 55, Jakarta: Rineka Cipta.

professional sesuai Kompetensi yang dimiliki.⁹

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang membantu Bupati dalam melaksanakan tugas Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil dalam rangka pelaksanaan desentralisasi, tugas pembantuan dan tugas-tugas yang diberikan Bupati.

Adapun tugas pokok dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang sebagai berikut:

- 1) Perumusan Kebijakan dan pelaksanaan teknis di bidang kependudukan dan dan catatan sipil.
- 2) Menyelesaikan urusan pemerintah dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil.
- 4) Pelaksanaan urusan kesekretariatan di bidang kependudukan dan catatan sipil.
- 5) Pelaksanaan tugas lain sesuai kebijakan Bupati Kabupaten Sumedang di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Guna mencapai Visi organisasi menjadi terdepan dalam penyelenggaraan sistem administrasi Kependudukan dan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil serta pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di Provinsi Jawa Barat. Untuk mewujudkan

kan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang mempunyai misi sebagai berikut:

1. Menjadi terdepan dalam menyelenggarakan sistem” administrasi Kependudukan secara Nasional, Regional, serta lokal yang terpadu dan tertib.
- 2) Menjadi terdepan dalam pelayanan hak penduduk di bidang administrasi Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dengan pelayanan yang prima dan profesional.
- 3) Menjadi terdepan dalam pengelolaan data dan informasi mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada tingkat kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah di akses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan Pemerintahan dan Pembangunan.
- 4) Menjadi terdepan dalam meningkatkan Profesionalisme Aparat pengelola Administrasi Kependudukan.
- 5) Menjadi terdepan dalam mengembangkan sarana dan prasarana pengelolaan sistem Informasi, administrasi kependudukan (SIAK).
- 6) Menjadi terdepan dalam meningkatkan koordinasi pengawasan dan pengendalian penduduk secara terpadu.

Adapun Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat yang di pimpin Sekretaris membawahi:

9 Kabupaten Sumedang dalam angka tahun 2018 Hal 73

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Perencanaan monitoring dan Evaluasi
 - c. Sub Bagian Keuangan
- 3) Bidang Pencatatan sipil membawahi
- a. Seksi Pencatatan Sipil
 - b. Seksi Penerbitan Akta Pencatatan Sipil
- 4) Bidang Pendaftaran Penduduk dan pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dengan membawahi;
- a. Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Seksi Pendaftaran Penduduk
- 5) Bidang Pengawasan dan Pengendalian Penduduk membawahi
- a. Seksi pengawasan penduduk
 - b. Seksi pengendalian penduduk
- 6) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Selama empat tahun terakhir, Kabupaten Sumedang telah menerapkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Nasional berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang bersinergi dalam KTP Elektronik (E-KTP), di mana kepemilikan KTP sampai tahun 2018 telah mencapai 78,29 penduduk yang wajib KTP. Pada sisi lain, kepemilikan akta kelahiran di masyarakat sudah cukup baik yaitu 15,45 pada 1000 penduduk, jika dibandingkan dengan tahun 2017 sebesar 1,58 per 1000 penduduk. Ke depan, kepemilikan Akta Kelahiran oleh masyarakat akan terus didorong, agar ada kepastian pencatatan sipil bagi penduduk Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan data yang diperoleh pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang sampai dengan tahun 2018, aparat yang bekerja di dinas berjumlah 32 orang, yang akan diperinci menurut pangkat/golongan ruang, tingkat pendidikan, serta masa kerja pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2

Komposisi Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang Berdasarkan Pangkat/Golongan Ruang

| No | Pangkat Golongan/Ruang | Jumlah | (%) |
|--------|----------------------------|--------|-------|
| 1. | Pembina Tk.I (IV/b) | 1 | 2,41 |
| 2. | Pembina (IV/a) | 1 | 2,41 |
| 3. | Penata Tingkat I (III/d) | 4 | 9,20 |
| 4. | Penata (III/c) | 5 | 17,35 |
| 5. | Penata Muda Tk.I (III/b) | 3 | 7,24 |
| 6. | Penata Muda (III/a) | 10 | 42,11 |
| 7. | Pengatur (II/c) | 2 | 4,82 |
| 8. | Pengatur Muda Tk. I (II/b) | 2 | 4,82 |
| 9. | Pengatur Muda (II/a) | 2 | 4,82 |
| 10. | Juru Muda (I/a) | 1 | 2,41 |
| 11 | Juru (I/c) | 1 | 2,41 |
| Jumlah | | 32 | 100 |

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang 2018

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah aparat/pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sumedang memiliki variasi dalam tingkat kepangkatan. Yang paling terbanyak adalah aparat pangkat/golongan Penata Muda (III/a) 42,11(%) sejumlah 10 orang kemudian diikuti oleh

aparatus yang memiliki pangkat/golongan Penata (III/c) 17,35(%) sementara aparatus yang jumlahnya paling terkecil adalah yang bergolongan Pembina Tk.1 (IV/b), Pembina (IV/a), Juru (I/c), dan Juru Muda (I/a) dengan 2,41(%)

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat pendidikan para aparatus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3

Komposisi Aparatus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang Berdasarkan Pendidikan

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah | % |
|--------|--------------------|--------|-------|
| 1. | SD | 1 | 2,88 |
| 2. | SLTP | 1 | 2,88 |
| 3. | SLTA | 14 | 43,12 |
| 4. | Diploma | 5 | 17,79 |
| 5. | Sarjana | 8 | 24,69 |
| 6. | Pasca Sarjana | 2 | 5,76 |
| 7. | Doktor | 1 | 2,88 |
| Jumlah | | 32 | 100 |

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa tingkat pendidikan aparatus pada umumnya yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sumedang memiliki tingkat pendidikan SLTA yang paling banyak yaitu sebanyak 14 orang (43,12%), diikuti oleh pegawai yang memiliki tingkat pendidikan sarjana yaitu sebesar 24,69%, Pasca sarjana 5,76% Sementara pegawai yang berpendidikan Diploma 17,79%. Dari keseluruhan data

mengenai tingkat pendidikan aparatus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sumedang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pegawai secara keseluruhan didominasi oleh pegawai yang berpendidikan SLTA.

Kemudian untuk mengetahui tingkat masa kerja aparatus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sumedang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4

Komposisi Aparatus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang Berdasarkan Masa Kerja

| No. | Masa Kerja (Tahun) | Jumlah | % |
|--------|--------------------|--------|-------|
| 1. | 0 - 5 | 15 | 48,79 |
| 2. | 6 - 10 | 7 | 21,97 |
| 3. | 11 - 15 | 5 | 14,78 |
| 4. | 16 - 20 | 3 | 8,75 |
| 5. | 21-30 | 2 | 5,71 |
| Jumlah | | 32 | 100 |

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2018

Data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa dari keseluruhan aparatus yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sumedang, sebagian besar pegawai memiliki masa kerja yang relative rendah yaitu antara 0-5 sebanyak 15 orang (48,79%), diikuti oleh pegawai yang memiliki masa kerja antara 11-15 tahun yang berjumlah 7 orang (21,97%). Sementara pegawai yang telah memiliki masa kerja 21-30 merupakan jumlah yang paling kecil yaitu 5,71%. Hal itu cukup berpengaruh terhadap kinerja aparatus dalam menyelenggarakan tugas-

tugas kantor, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 5

Capaian Urusan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang Tahun 2013-2018

| No | Komponen | Capaian Per Tahun | | | |
|----|--|-------------------|-------|-------|-------|
| | | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 1 | Kepemilikan KTP (%) | 15,75 | 24,60 | 78,29 | 78,29 |
| 2 | Kepemilikan akta kelahiran per 1000 penduduk | 1,10 | 1,50 | 1,58 | 15,45 |
| 3 | Penerapan KTP Nasional berbasis NIK | Sudah | Sudah | Sudah | Sudah |

Sumber: Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Kabupaten Sumedang tahun 2018

jenis kelamin mayoritas responden adalah Laki-laki sebanyak 23 orang (71,9%) dan Perempuan sebanyak 9 orang (28,1%).

Karakteristik Responden

Sebagai langkah awal, maka terlebih dahulu disajikan mengenai karakteristik responden dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) Versi 20.0. Penelitian ini menetapkan 32 responden meliputi seluruh pegawai yang terdiri dari staf dan pejabat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang. Karakteristik responden meliputi data tentang: Jenis Kelamin, usia dan tingkat pendidikan sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 6

| | | Jenis Kelamin | | | |
|-------|-----------|---------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-laki | 23 | 71.9 | 71.9 | 71.9 |
| | Perempuan | 9 | 28.1 | 28.1 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Dari tabel di atas, mengenai identitas responden dilihat dari segi

Tabel 7

| | | Usia | | | |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | <= 20 tahun | 3 | 9.4 | 9.4 | 9.4 |
| | 21 - 30 tahun | 8 | 25.0 | 25.0 | 34.4 |
| | 31 - 40 tahun | 12 | 37.5 | 37.5 | 71.9 |
| | 41 - 50 tahun | 9 | 28.1 | 28.1 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel identitas responden di atas, dari segi usia mayoritas responden adalah 31-40 tahun sebanyak 12 orang (37,5%). Lalu usia 41-50 tahun sebanyak 9 orang (28,1%), kemudian usia 21-30 tahun sebanyak 8 orang (25,0%), dan yang terakhir usia ≤ 20 tahun ada 3 orang (9,4%).

Tabel 8

| | | Pendidikan Terakhir | | | |
|-------|---------|---------------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | SMA | 9 | 28.1 | 28.1 | 28.1 |
| | Diploma | 8 | 25.0 | 25.0 | 53.1 |
| | Sl | 13 | 40.6 | 40.6 | 93.8 |
| | ☺ | 2 | 6.3 | 6.3 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Dari tabel di atas, dilihat dari segi pendidikan terakhir mayoritas

responden adalah berpendidikan S1 sebanyak 13 orang (40,6%). Lalu SMA sebanyak 9 orang (28,1%), Diploma sebanyak 8 orang (25,0%) dan yang terakhir S2 ada 2 orang (6,3%).

Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas pengumpulan data pada suatu penelitian sangat ditentukan oleh kualitas instrumen atau alat pengumpul data yang digunakan. Instrumen tersebut dinyatakan berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan apabila sudah terbukti validitas dan reliabilitasnya.

Sebelum membahas hasil penelitian, dilakukan pengujian kuesioner dengan menggunakan uji kesahihan butir, dengan uji *korelasi pearson*. (*product moment*) Di mana r tabel didapat dari Nilai N = 32, sehingga r tabel nya yaitu: 0,349.

Pengambilan keputusan dari uji kesahihan butir, sebagai berikut:

- Jika r hasil positif (+), serta r hasil > r tabel, butir pernyataan valid.
- Jika r hasil tidak positif (-), serta r hasil < r tabel, butir pernyataan tidak valid.

Pada variabel Komitmen Pegawai yang semula terdiri dari 9 item pernyataan, dan dari hasil data terhadap 32 responden penelitian, semuanya dinyatakan valid.

Tabel 9

Uji Validitas Komitmen Pegawai

| No | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|----|---------------------|--------------------|--|
| 1 | 0,560 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 2 | 0,581 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 3 | 0,577 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |

| | | | |
|---|-------|-------|--|
| 4 | 0,671 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 5 | 0,454 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 6 | 0,515 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 7 | 0,676 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 8 | 0,611 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 9 | 0,564 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |

Untuk variabel Profesionalisme Pegawai yang berjumlah 16 item, pernyataan dari hasil data terhadap 32 responden penelitian, semuanya dinyatakan valid. Berikut ini ditampilkan item-item pernyataan Profesionalisme Pegawai yang valid:

Tabel 10

Uji Validitas Profesionalisme Pegawai

| No | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|----|---------------------|--------------------|--|
| 10 | 0,572 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 11 | 0,495 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 12 | 0,376 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 13 | 0,512 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 14 | 0,569 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 15 | 0,446 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 16 | 0,617 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 17 | 0,636 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 18 | 0,582 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 19 | 0,620 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 20 | 0,504 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 21 | 0,436 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 22 | 0,545 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 23 | 0,602 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 24 | 0,625 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |
| 25 | 0,611 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} ? Valid |

Sedangkan untuk variabel Efektivitas Pelayanan Publik yang berjumlah 16 item pernyataan dari hasil data terhadap 32 responden penelitian, semuanya dinyatakan valid. Berikut ini ditampilkan item-item pernyataan Efektivitas Pelayanan Publik yang valid:

Tabel 11

Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Publik

| No | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|----|---------------------|--------------------|--|
| 26 | 0,668 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 27 | 0,660 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 28 | 0,576 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 29 | 0,400 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 30 | 0,584 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 31 | 0,467 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 32 | 0,438 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 33 | 0,480 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 34 | 0,401 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 35 | 0,498 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 36 | 0,407 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 37 | 0,526 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 38 | 0,509 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 39 | 0,514 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 40 | 0,499 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |
| 41 | 0,378 | 0,349 | r _{hitung} > r _{tabel} , Valid |

Dari nilai koefisien korelasi butir yang tertera dalam tabel di atas, dapat terlihat masing-masing variabel mempunyai nilai koefisien korelasi butir yang lebih besar dan koefisien korelasi nilai tabel. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel di atas adalah valid. Selanjutnya setelah butir dinyatakan valid, maka uji dilanjut pada uji reliabilitas dengan *alpha cronbach*. Berikut hasil uji reliabilitas pada Tabel 12 di bawah ini:

Tabel 12

Uji Reliabilitas

| Pendidikan Terakhir | | | | | |
|---------------------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | SMA | 9 | 28.1 | 28.1 | 28.1 |
| | Diploma | 8 | 25.0 | 25.0 | 53.1 |
| | Sl | 13 | 40.6 | 40.6 | 93.8 |
| | S2 | 2 | 6.3 | 6.3 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Hasil Data Penelitian, 2018

Dengan demikian r Alpha masing-masing variabel > 0,70, maka dapat disimpulkan semua variabel datanya valid dan reliabel, sehingga layak disebar ke sampel untuk mengadakan penelitian.

Analisis Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yakni; variabel bebas terdiri dari Komitmen Pegawai (X_1), Profesionalisme Pegawai (X_2), dan Efektivitas Pelayanan Publik sebagai variabel terikat (Y). Variabel-variabel tersebut telah dioperasionalisasikan ke dalam indikator-indikator kemudian dijabarkan ke dalam item-item yang menjadi kuesioner dengan rincian, 9 pernyataan untuk mengukur Komitmen Pegawai (variabel X_1), 16 pernyataan untuk mengukur Profesionalisme Pegawai (variabel X_2), dan 16 pernyataan untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y). Dengan jumlah pernyataan dalam kuesioner yaitu 41 item. Untuk setiap pernyataan responden memilih 4 alternatif jawaban yang disediakan, dengan penentuan skor 4, 3, 2, dan 1. Dari jawaban tersebut, kemudian disusun kategori penilaian sebagai berikut:

1. Nilai kumulatif adalah jumlah nilai dari setiap item pertanyaan yang merupakan jawaban dari 32 responden.
2. Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikalikan dengan 100 %

Jumlah responden = 32 orang, dan nilai skala pengukuran terbesar = 5, sedangkan skala pengukuran terkecil = 1, sehingga diperoleh jumlah kumulatif nilai terbesar = $32 \times 5 = 160$, dan jumlah

kumulatif nilai terkecil = $32 \times 1 = 32$. Adapun nilai persentase terbesar adalah $= (160/160) \times 100 \% = 100 \%$ dan nilai persentase terkecil $= (32/160) \times 100 \% = 20 \%$, dari kedua nilai persentase tersebut diperoleh nilai rentang $= 100\% - 20\% = 80 \%$ dan jika dibagi dengan 5 skala pengukuran didapat nilai interval persentase sebesar $= (80\%)/5 = 16 \%$ sehingga diperoleh klasifikasi kategori penilaian persentase sebagai berikut:

Tabel 13

Kategori Penilaian Berdasarkan Persentase

| No | Persentase | Kategori Penilaian |
|----|------------|--------------------|
| 1. | 20-35,99 | Sangat kurang baik |
| 2. | 36-51,99 | Kurang baik |
| 3. | 52-67,99 | Cukup baik |
| 4. | 68-83,99 | Baik |
| 5. | 84-100 | Sangat baik |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Analisis Variabel Komitmen Pegawai (X₁)

Secara konseptual, yang dimaksud dengan Komitmen Pegawai adalah suatu kekuatan yang bersifat

relatif dari individu pegawai dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi.

Di dalam penelitian ini, yang menjadi dimensi pokok Komitmen Pegawai adalah *Pertama*, Komponen Afektif. *Kedua*, Komponen Normatif. *Ketiga*, Komponen *Continuance*. Yang masing-masing dimensi terdapat 3 indikator. Dengan demikian variabel Komitmen Pegawai dijabarkan ke dalam 3 dimensi, 9 indikator dan 9 item pernyataan.

Dimensi Komponen Afektif

Dimensi Komponen Afektif diukur dengan 3 (tiga) indikator yaitu memiliki rasa kebanggaan terhadap organisasi, memiliki ikatan yang kuat terhadap organisasi dan menghabiskan sisa karir dalam semangat pengabdian. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 3 (tiga) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi komponen afektif oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang dapat terlihat pada tabel 14 di bawah ini:

Tabel 14

Jawaban Responden terhadap Dimensi Komponen Afektif

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|-------------------------------|------------|------|----|------|----|------|---|------|---|------|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1 | 5 | 15,6 | 14 | 43,8 | 4 | 12,5 | 4 | 12,5 | 5 | 15,6 | 66,25 |
| 2 | 4 | 12,5 | 22 | 68,8 | 0 | 0 | 3 | 9,4 | 3 | 9,4 | 73,13 |
| 3 | 6 | 18,8 | 8 | 25,0 | 12 | 37,5 | 4 | 12,5 | 2 | 6,3 | 67,50 |
| Rata-rata = 206,88 : 3 | | | | | | | | | | | 68,96 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 14, penilaian dengan tingkat pencapaian tertinggi diberikan responden pada item ke-2 dengan pernyataan Memiliki ikatan yang kuat terhadap organisasi yakni sadar dan paham tujuan organisasi adalah untuk melayani masyarakat, sebesar 73,13% dengan berkategori baik. Sedangkan penilaian dengan tingkat pencapaian terendah ada pada item 1, Memiliki rasa kebanggaan terhadap organisasi ketika bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebesar 66,25% dengan kategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi komponen afektif diperoleh nilai rata-rata sebesar 68,96%. Hal ini menunjukkan bahwa: responden berpendapat bahwa dimensi komponen afektif pada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang berada pada kategori baik.

Dimensi Komponen Normatif

Dimensi komponen normatif diukur dengan 3 (tiga) indikator yaitu Keinginan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh melaksanakan kewajiban, Loyalitas terhadap setiap aturan, tugas dan fungsi dan

Kesetiaan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 3 (tiga) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi komponen normatif oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan Tabel 15, penilaian dengan tingkat pencapaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-5, Memiliki loyalitas terhadap setiap aturan, tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebesar 71,88% dengan berkategori baik. Sedangkan penilaian dengan tingkat pencapaian terendah pada item 4, Keinginan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh melaksanakan kewajibannya, sebesar 63,13% dengan kategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi komponen normatif diperoleh nilai rata-rata sebesar 68,13%. Dengan demikian dimensi komponen normatif menunjukkan bahwa pendapat responden pada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang berada pada kategori **baik**.

Tabel 15
Jawaban Responden terhadap Dimensi Komponen Normatif

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|------------------------------|------------|------|----|------|----|------|---|------|---|------|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 4 | 1 | 3,1 | 12 | 37,5 | 12 | 37,5 | 5 | 15,6 | 2 | 6,3 | 63,13 |
| 5 | 7 | 21,9 | 11 | 34,4 | 9 | 28,1 | 4 | 12,5 | 1 | 3,1 | 71,88 |
| 6 | 7 | 20,0 | 12 | 37,5 | 6 | 18,8 | 3 | 9,4 | 4 | 12,5 | 69,38 |
| Rata-rata = 204,38: 3 | | | | | | | | | | | 68,13 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Dimensi Komponen Continuance**Tabel 16**Jawaban Responden terhadap Dimensi Komponen *Continuance*

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|------------------------------|------------|------|----|------|---|------|----|------|---|------|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 7 | 8 | 25,0 | 9 | 28,1 | 1 | 3,1 | 10 | 31,3 | 4 | 12,5 | 64,38 |
| 8 | 1 | 3,1 | 12 | 37,5 | 8 | 25,0 | 11 | 34,4 | 0 | 0 | 61,88 |
| 9 | 2 | 6,3 | 17 | 53,1 | 9 | 28,1 | 4 | 12,5 | 0 | 0 | 70,63 |
| Rata-rata = 196,88: 3 | | | | | | | | | | | 65,63 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Dimensi komponen *continuance* diukur dengan 3 (tiga) indikator yaitu Kebutuhan akan pekerjaan, Rasa berkorban dengan ikhlas dalam bekerja dan Peluang kerja sedikit ketika keluar dari organisasi. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 3 (tiga) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi komponen *continuance* oleh pegawai sebagaimana terlihat pada Tabel 16 di atas.

Berdasarkan Tabel 16, penilaian tingkat pencapaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-9, Harapan akan peluang kerja yang sedikit ketika keluar dari organisasi atau berhenti dari pegawai, sebesar 70,63% yang berkategori baik. Sedangkan penilaian dengan tingkat pencapaian terendah pada item 8, yang memiliki rasa berkorban dengan ikhlas dalam bekerja dan melayani masyarakat, sebesar 61,80% dengan berkategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi komponen normatif diperoleh nilai rata-rata sebesar 65,63%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat bahwa

dimensi komponen *continuance* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang berada pada kategori **cukup baik**.

Analisis Variabel Profesionalisme Pegawai (X_2)

Profesionalisme Pegawai pegawai merupakan penilaian khusus masyarakat terhadap profesionalisme aparatur. Dalam penelitian ini, Profesionalisme Pegawai diuraikan ke dalam 4 (empat) dimensi pokok yaitu Pengetahuan, Kecakapan melaksanakan tugas, Keterampilan dan Kecakapan sosial. Untuk mengukur dimensi Pengetahuan, digunakan 4 indikator, dimensi Kecakapan melaksanakan tugas, digunakan 4 indikator, dimensi Keterampilan, digunakan 4 indikator dan untuk dimensi Kecakapan sosial digunakan 4 indikator penelitian.

Secara keseluruhan, pada variabel Profesionalisme Pegawai ini terdiri atas 4 dimensi, 16 indikator dan 16 item pernyataan yang harus dijawab responden.

Dimensi Pengetahuan

Tabel 17

Jawaban Responden terhadap Dimensi Komponen Pengetahuan

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|------------------------------|------------|------|----|------|---|------|----|------|---|------|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 10 | 5 | 15,6 | 9 | 28,1 | 7 | 21,9 | 8 | 25,0 | 3 | 9,4 | 63,13 |
| 11 | 4 | 12,5 | 11 | 34,4 | 6 | 18,8 | 2 | 6,3 | 9 | 28,1 | 59,38 |
| 12 | 3 | 9,4 | 11 | 34,4 | 4 | 12,5 | 13 | 40,6 | 1 | 3,1 | 61,25 |
| 13 | 7 | 21,9 | 7 | 21,9 | 1 | 3,1 | 13 | 40,6 | 4 | 12,5 | 60,00 |
| Rata-rata = 243,75: 4 | | | | | | | | | | | 60,94 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Dimensi pengetahuan diukur dengan 4 (dua) indikator, yaitu Pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi organisasi, Pemahaman tentang tugas dan fungsi pemerintah sebagai *public service*, Pemahaman tentang konsep tugas pelayanan dan Penguasaan peraturan perundang-undangan tentang tugas dan fungsinya. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 4 (dua) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi pengetahuan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang dapat terlihat pada tabel 17.

Berdasarkan Tabel 17, penilaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-10, Aparatur Dinas Capil memiliki pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi Organisasi, sebesar 63,13% atau berkategori cukup baik. Sedangkan penilaian terendah ada pada item ke-11, Aparatur Dinas Capil memiliki pemahaman tentang tugas dan fungsi pemerintah sebagai *public service*,

sebesar 59,38% atau berkategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi frekuensi kehadiran pegawai diperoleh nilai rata-rata sebesar 60,94%. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat responden dimensi pengetahuan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang berada pada kategori **cukup baik**.

Dimensi Kecakapan Melaksanakan Tugas

Dimensi kecakapan melaksanakan tugas diukur dengan 4 (empat) indikator, yaitu Kemampuan kerja sesuai dengan prosedur dan mekanisme, Kemampuan memahami kendala dalam pelaksanaan tugas, Memiliki kreativitas dalam bekerja dan Kemampuan memahami petunjuk pelaksanaan dan prosedur kerja. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 4 (empat) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi kecakapan melaksanakan tugas dapat terlihat pada tabel 18 berikut:

Tabel 18
Jawaban Responden terhadap Dimensi Kecakapan Melaksanakan Tugas

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|-----------------------|------------|-----|----|------|----|------|---|------|---|------|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 14 | 3 | 9,4 | 17 | 53,1 | 3 | 9,4 | 4 | 12,5 | 5 | 15,6 | 65,63 |
| 15 | 3 | 9,4 | 14 | 43,8 | 2 | 6,3 | 8 | 25,0 | 5 | 15,6 | 61,25 |
| 16 | 0 | 0 | 10 | 31,3 | 12 | 37,5 | 8 | 25,0 | 2 | 6,3 | 58,75 |
| 17 | 2 | 6,3 | 12 | 37,5 | 8 | 25,0 | 2 | 6,3 | 8 | 25,0 | 62,50 |
| Rata-rata = 244,38: 4 | | | | | | | | | | | 61,09 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 18, penilaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-14, Aparatur Dinas Capil memiliki kemampuan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku, sebesar 65,63% atau berkategori cukup baik. Sedangkan penilaian terendah ada pada item ke-16, Aparatur Dinas Capil memiliki kreativitas dalam bekerja dan mencari solusi atas masalah atau kendala yang dihadapi, sebesar 58,75% dengan berkategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi ketaatan pada peraturan kerja diperoleh nilai rata-rata sebesar 61,09%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat dimensi kecakapan melaksanakan tugas pada

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang berada pada kategori **cukup baik**.

Dimensi Keterampilan

Dimensi keterampilan diukur dengan 4 (empat) indikator, yaitu Kemampuan teknis sesuai bidang tugas pelayanan yang diemban, Kemampuan administrasi pekerjaan secara cermat, Terampil menggunakan sarana komputer dalam melayani masyarakat dan Tanggap terhadap keinginan masyarakat. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 4 (empat) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban respondent tersebut terhadap dimensi keterampilan.

Tabel 19
Jawaban Responden terhadap Dimensi Keterampilan

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|-----------------------|------------|-----|----|------|----|------|----|------|---|------|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 18 | 2 | 6,3 | 12 | 37,5 | 7 | 21,9 | 10 | 31,3 | 1 | 3,1 | 62,50 |
| 19 | 3 | 9,4 | 10 | 31,3 | 10 | 31,3 | 7 | 21,9 | 2 | 6,3 | 63,13 |
| 20 | 3 | 9,4 | 12 | 37,5 | 2 | 6,3 | 11 | 34,4 | 4 | 12,5 | 59,38 |
| 21 | 0 | 0,0 | 13 | 40,6 | 4 | 12,5 | 14 | 43,8 | 1 | 3,1 | 58,13 |
| Rata-rata = 243,13: 4 | | | | | | | | | | | 60,78 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 19, penilaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-19, Aparatur Dinas Capil memiliki kemampuan untuk mengadministrasikan pekerjaan secara cermat, sebesar 63,13% atau berkategori cukup baik. Sedangkan penilaian terendah ada pada item ke-21, Aparatur Dinas Capil tanggap terhadap keinginan yang disampaikan oleh masyarakat, sebesar 58,13% dengan kategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi tingkat kewaspadaan pegawai diperoleh nilai rata-rata sebesar 60,78%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat dimensi keterampilan pada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang berada pada kategori **cukup baik**.

Dimensi Kecakapan Sosial

Dimensi kecakapan sosial diukur dengan 4 (empat) indikator, yaitu Memiliki inisiatif dan informatif dalam melayani masyarakat, Kemampuan menjalani hubungan sosial dengan masyarakat,

Kemampuan membangun hubungan kepercayaan dengan masyarakat dan Kemampuan memahami dan menyerap informasi dari masyarakat. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 4 (empat) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi kecakapan sosial sebagaimana terlihat pada Tabel 20.

Berdasarkan Tabel 20, penilaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-22, Aparatur yang memiliki inisiatif dan informatif dalam melayani masyarakat, sebesar 68,80% dengan berkategori baik. Sedangkan penilaian terendah ada pada item ke-24, Aparatur yang mampu membangun atau menciptakan hubungan kepercayaan dengan masyarakat, sebesar 61,88% atau berkategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi etika kerja diperoleh nilai rata-rata sebesar 65,78%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat dimensi kecakapan sosial pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berada pada kategori **cukup baik**.

Tabel 20

Jawaban Responden terhadap Dimensi Kecakapan Sosial

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|------------------------------|------------|------|----|------|---|------|----|------|---|-----|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 22 | 3 | 9,4 | 15 | 46,9 | 7 | 21,9 | 6 | 18,8 | 1 | 3,1 | 68,13 |
| 23 | 4 | 12,5 | 12 | 37,5 | 6 | 18,8 | 9 | 28,1 | 1 | 3,1 | 65,63 |
| 24 | 7 | 21,9 | 5 | 15,6 | 7 | 21,9 | 10 | 31,3 | 3 | 9,4 | 61,88 |
| 25 | 9 | 28,1 | 9 | 28,1 | 1 | 3,1 | 11 | 34,4 | 3 | 6,3 | 67,50 |
| Rata-rata = 263,13: 4 | | | | | | | | | | | 65,78 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Analisis Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y)

Efektivitas Pelayanan Publik adalah suatu dividen yang wajib di distribusikan kepada masyarakat oleh pemerintah dengan memperhatikan aspek/dimensi (1) kecepatan, (2) ketepatan, (3) kemudahan dan (4) keadilan dalam layanan publik. Untuk mengukur dimensi-dimensi tersebut menggunakan 4 indikator penelitian. Sehingga secara keseluruhan, variabel Efektivitas Pelayanan Publik dijabarkan ke dalam 4 (empat) dimensi, 16 (empat) indikator dan kemudian diuraikan ke dalam 16 item pernyataan.

Dimensi Kecepatan

Dimensi kecepatan diukur dengan 4 (empat) indikator, yaitu Kecepatan menerima pengurusan administrasi, Kecepatan merespon keluhan masyarakat, Kecepatan dalam memberikan informasi pelayanan dan Kecepatan menyampaikan kekurangan administrasi. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 4 (empat)

item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi kecepatan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang dapat dilihat pada Tabel 21.

Berdasarkan Tabel 21, penilaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-26, Kecepatan menerima atau merespon pengurusan administrasi dari masyarakat yang mengajukan permohonan, sebesar 68,13% atau berkategori baik. Sedangkan penilaian terendah ada pada item ke-29, Kecepatan menyampaikan kekurangan persyaratan permohonan terhadap pelayanan yang diminta oleh masyarakat, masing-masing sebesar 65,00% atau berkategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi efisiensi diperoleh nilai rata-rata sebesar 66,72%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat dimensi kecepatan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang berada pada kategori **cukup baik**.

Tabel 21
Jawaban Responden terhadap Dimensi Kecepatan

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|------------------------------|------------|------|----|------|---|------|----|------|---|------|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 26 | 11 | 34,4 | 7 | 21,9 | 4 | 12,5 | 4 | 12,5 | 6 | 18,8 | 68,13 |
| 27 | 4 | 12,5 | 15 | 46,9 | 5 | 15,6 | 5 | 15,6 | 3 | 9,4 | 67,50 |
| 28 | 6 | 18,8 | 10 | 31,3 | 8 | 25,0 | 4 | 12,5 | 4 | 12,5 | 66,25 |
| 29 | 5 | 15,6 | 9 | 28,1 | 7 | 21,9 | 11 | 34,4 | 0 | 0 | 65,00 |
| Rata-rata = 266,88: 4 | | | | | | | | | | | 66,72 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Dimensi Ketepatan

Tabel 22
Jawaban Responden terhadap Dimensi Ketepatan

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|-----------------------|------------|------|----|------|---|------|----|------|---|------|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 30 | 7 | 21,9 | 8 | 25,0 | 6 | 18,8 | 10 | 31,3 | 1 | 3,1 | 66,25 |
| 31 | 8 | 25,0 | 10 | 31,3 | 5 | 15,6 | 3 | 9,4 | 6 | 18,8 | 66,88 |
| 32 | 6 | 18,8 | 13 | 40,6 | 5 | 15,6 | 4 | 12,5 | 4 | 12,5 | 68,13 |
| 33 | 7 | 21,9 | 9 | 28,1 | 9 | 28,1 | 6 | 18,8 | 1 | 3,1 | 69,38 |
| Rata-rata = 270,63: 4 | | | | | | | | | | | 67,66 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Dimensi ketepatan diukur dengan 4 (empat) indikator, yaitu dengan adanya ketepatan waktu, adanya ketepatan prosedur pelayanan, adanya ketepatan tarif dalam layanan dan adanya ketepatan mentaati aturan yang berlaku. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 4 (empat) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi ketepatan dapat terlihat pada Tabel 22 di atas.

Berdasarkan Tabel 22, penilaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-33, Pelayanan yang diberikan telah sesuai hukum di mana aparaturnya Dinas Capil mentaati aturan dalam pelayanan”, sebesar 69,38% atau berkategori baik. Sedangkan penilaian terendah ada pada item ke-30, Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan adanya ketepatan waktu dalam proses pelayanan”, sebesar 66,25% atau berkategori cukup baik.

Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi ketepatan diperoleh nilai rata-rata sebesar 67,66%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat dimensi ketepatan berada pada kategori **cukup baik**.

Dimensi Kemudahan

Dimensi Kemudahan diukur dengan 4 (empat) indikator, yaitu kemudahan memperoleh informasi tarif/biaya layanan, kemudahan dalam mekanisme dan prosedur, kemudahan dalam perbaikan jika terjadi kesalahan dan kemudahan dan keamanan dalam menerima layanan. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 4 (empat) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi kemudahan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang dapat terlihat pada Tabel 23 berikut;

Tabel 23
Jawaban Responden terhadap Dimensi Kemudahan

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|-----------------------|------------|-----|----|------|---|------|----|------|---|------|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 34 | 2 | 6,3 | 14 | 43,8 | 4 | 12,5 | 11 | 34,4 | 1 | 3,1 | 63,13 |
| 35 | 1 | 3,1 | 12 | 37,5 | 1 | 3,1 | 13 | 40,6 | 5 | 15,6 | 54,38 |
| 36 | 1 | 3,1 | 16 | 50,0 | 4 | 12,5 | 10 | 31,3 | 1 | 3,1 | 63,75 |
| 37 | 0 | 0 | 11 | 34,4 | 9 | 28,1 | 9 | 28,1 | 3 | 9,4 | 57,50 |
| Rata-rata = 238,75: 4 | | | | | | | | | | | 59,69 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 23 penilaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-36, Kemudahan untuk meminta perbaikan atas kesalahan layanan yang diberikan kepada masyarakat, sebesar 63,75% atau berkategori cukup baik. Sedangkan penilaian terendah ada pada item ke-35, Kemudahan tentang Informasi, mekanisme dan alur atau prosedur pelayanan, sebesar 54,38% atau berkategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi Kemudahan diperoleh nilai rata-rata sebesar 59,69%. Hal ini menunjukkan bahwa pendapat responden pada dimensi Kemudahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

di Kabupaten Sumedang berada pada kategori **cukup baik**.

Dimensi Keadilan

Dimensi keadilan diukur dengan 4 (empat) indikator, yaitu adanya kesamaan tarif dalam layanan, kesamaan waktu penyelesaian, kesamaan kecepatan dalam memproses layanan dan Kesamaan prosedur dan mekanisme dalam layanan. Dari indikator tersebut, dikemukakan dalam 4 (empat) item pernyataan yang dijawab oleh responden. Jawaban responden terhadap dimensi Keadilan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sumedang dapat terlihat pada Tabel 24 berikut:

Tabel 24
Jawaban Responden terhadap Dimensi Keadilan

| Item | Nilai Skor | | | | | | | | | | Tingkat Pencapaian (%) |
|-----------------------|------------|------|----|------|----|------|---|------|---|-----|------------------------|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 38 | 1 | 3,1 | 14 | 43,8 | 10 | 31,3 | 4 | 12,5 | 3 | 9,4 | 63,75 |
| 39 | 2 | 6,3 | 16 | 50,0 | 8 | 25,0 | 6 | 18,8 | 0 | 0 | 68,75 |
| 40 | 6 | 18,8 | 7 | 21,9 | 7 | 21,9 | 9 | 28,1 | 3 | 9,4 | 65,20 |
| 41 | 8 | 25,0 | 10 | 31,3 | 7 | 21,9 | 5 | 15,6 | 2 | 6,3 | 70,63 |
| Rata-rata = 265,63: 4 | | | | | | | | | | | 66,41 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2018

Berdasarkan Tabel 24, penilaian tertinggi diberikan responden pada item pernyataan ke-41, Kesamaan prosedur dan mekanisme untuk semua masyarakat, sebesar 70,63% atau berkategori baik. Sedangkan penilaian terendah ada pada item ke-38, Kesamaan tarif untuk jenis layanan yang sama bagi masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan, sebesar 63,75% dengan kategori cukup baik. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi Keadilan diperoleh nilai rata-rata sebesar 66,41%. Hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat pada dimensi Keadilan pada kategori **cukup baik**.

PENGUJIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Untuk memenuhi persyaratan analisis dalam penelitian ini yang dapat dilakukan adalah Uji Normalitas. Uji Normalitas data menggunakan *uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Jika taraf signifikan > 0,05 maka data

berdistribusi normal, apabila taraf signifikan < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan Tabel 25 di bawah, terdapat angka signifikan Komitmen Pegawai sebesar 0,425, variabel Profesionalisme Pegawai sebesar 0,827, variabel Efektivitas Pelayanan Publik sebesar 0,539 maka dapat disimpulkan data pada variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal karena signifikansi > 0,05. Untuk melihat seberapa besar pengaruh Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik, dengan menggunakan teknik statistik analisis jalur (*path analysis*). Pengujian dengan menggunakan analisis jalur ini terbagi atas pengujian secara simultan dan pengujian parsial variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini ditentukan variabel Komitmen Pegawai (X_1) dan Profesionalisme Pegawai (X_2) sebagai variabel independen dan variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y) sebagai variabel dependen.

Tabel 25

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

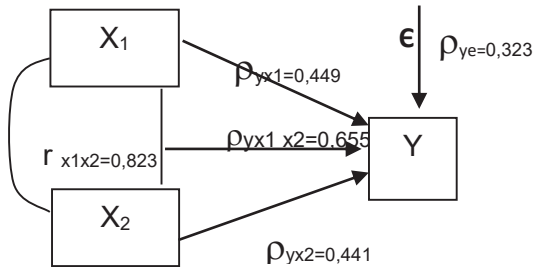
| | | Komitmen Pegawai | Profesionalisme Pegawai | Efektifitas Pelayanan Publik |
|----------------------------------|----------------|------------------|-------------------------|------------------------------|
| N | | 32 | 32 | 32 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 30.41 | 49.72 | 52.09 |
| | Std. Deviation | 5.847 | 10.562 | 9.569 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .155 | .111 | .142 |
| | Positive | .098 | .089 | .088 |
| | Negative | -.155 | -.111 | -.142 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .877 | .627 | .803 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .425 | .827 | .539 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer, diolah dengan program SPSS versi 20.0, Maret 2018

Untuk mengetahui hipotesis penelitian tersebut maka dibentuk diagram jalur berdasarkan hasil pengujian data penelitian:



Gambar 2
Diagram Jalur

Sumber: Modifikasi Sugiyono (2012:44)

Persamaan struktural yang diperoleh berdasarkan diagram di atas adalah:

$$Y = r_{yx1} + r_{yx2} + r_{ye}$$

Di mana:

Y = Variabel dependen;

r_{yx1} = Koefisien jalur X_1 terhadap Y;

r_{yx2} = Koefisien jalur X_2 terhadap Y;

r_{ye} = Koefisien jalur variabel lain terhadap Y.

Tabel 26

Matriks Pengujian Hipotesis

| No | Variabel yang dikorelasikan | Nilai (r) | Nilai t/F | | Keterangan |
|----|-----------------------------|-----------|-----------|-------|------------|
| | | | hitung | tabel | |
| 1. | r_{yx1} | 0,449 | 3,008 | 2,04 | Signifikan |
| 2. | r_{yx2} | 0,441 | 2,956 | 2,04 | Signifikan |
| 3. | $r_{yx1 x2}$ | 0,823 | 30,413 | 3,33 | Signifikan |

Sumber: Hasil Penelitian, 2018

• **Matriks Korelasi X_1, X_2 dan Y**

| | | | | |
|---------|-------|-------|-------|-------|
| $R_1 =$ | X_1 | X_1 | X_2 | Y |
| | X_1 | 1,000 | | |
| | X_2 | 0,708 | 1,000 | |
| | Y | 0,762 | 0,759 | 1,000 |

Pengaruh Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pelayanan Publik, maka digunakan analisis jalur dengan pengujian secara simultan.

• **Matriks Invers Korelasi X_1, X_2**

| | | | |
|---------|-------|-------------|-------------|
| $R_2 =$ | X_1 | X_1 | X_2 |
| | X_1 | 2.005068814 | -1.41958872 |
| | X_2 | -1.41958872 | 2.005068814 |

Dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa nilai koefisien jalur (r_{yx1x2}) adalah sebesar 0,823. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama dengan Efektivitas Pelayanan Publik memiliki hubungan yang erat. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan antara Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pelayanan Publik, maka dilakukan uji hipotesis. Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

- $H_0: r = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pelayanan Publik;
- $H_0: r \neq 0$, artinya terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

Pengujian hipotesis untuk pengujian simultan, digunakan uji F sebagai uji statistik dengan kriteria uji tolak H_0 apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 30,413. Sedangkan nilai F_{tabel} pada taraf nyata (α) 5 %, $df_1 = 2$ dan $df_2 = 29$, atau $F_{(0,05; 2; 29)}$ adalah sebesar 3,33. Dengan demikian terjadi tolak H_0 , di mana $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $30,413 > 3,33$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

Besarnya nilai koefisien determinasi (R^2_{yx1x2}) adalah sebesar 0,677. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Publik sebesar 67,7%. Sedangkan sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian (ϵ) yang tidak dimasukkan dalam kerangka pemikiran atau konsep yang terdapat pada bab sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dari kedua variabel tersebut namun masih rendah sehingga diperlukan peningkatan dari Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai.

Setelah membahas masing-masing dimensi dari variabel Komitmen Pegawai, variabel Profesionalisme Pegawai dan variabel Efektivitas Pelayanan Publik, selanjutnya perlu dilakukan analisis dan penjelasan pengaruh antara variabel Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama terhadap variabel Efektivitas Pelayanan Publik.

Adanya hubungan pengaruh antara variabel Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai terhadap variabel Efektivitas Pelayanan Publik dapat diterangkan pada salah satu uraian berikut.

Pengujian Secara Parsial Pengaruh Komitmen Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Selain berpengaruh secara langsung, Komitmen Pegawai juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap Efektivitas Pelayanan Publik melalui variabel Profesionalisme

Pegawai. Besar pengaruh tersebut adalah sebagai berikut:

- **Langsung:**
 $(0,449^2) = 20,16\%$
- **Tidak Langsung:**
 $((0,449) \cdot (0,708) \cdot (0,441)) = 14,02\%$
- **Pengaruh Total X_1 terhadap Y**
 $= 34,18\%$

❖ **Hipotesis penelitian:**

- $H_0: r = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik;
- $H_a: r \neq 0$, artinya terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil di atas, nilai koefisien jalur X_1 terhadap Y (r_{yx1}) adalah sebesar 0,449. Pengujian parsial menggunakan uji t sebagai uji statistik dengan kriteria uji tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 3,008 sedangkan nilai t_{tabel} pada taraf nyata (α) = 5%, df = 29 atau $t_{(0,05; 68)}$ adalah sebesar 2,04. Dengan demikian terjadi tolak H_0 karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 3,008 > 2,04. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Komitmen Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

Nilai koefisien determinasi r^2_{yx1} adalah sebesar $0,449^2 = 0,2016$. Nilai ini menunjukkan bahwa Komitmen Pegawai memberikan pengaruh sebesar 20,16%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variable Komitmen Pegawai (X_1) terhadap Efektivitas Pelayanan Publik (Y) besarnya pengaruh

langsung dari Komitmen Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebesar 20,16% dan besarnya pengaruh tidak langsung dari Komitmen Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik adalah 14,02%. Pengaruh total variabel Komitmen Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar 34,18%. Sedangkan sisanya sebesar 65,72% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Selain berpengaruh secara langsung, Profesionalisme Pegawai juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap Efektivitas Pelayanan Publik melalui variabel Komitmen Pegawai. Besar pengaruh tersebut adalah sebagai berikut:

- **Langsung:**
 $(0,441^2) = 19,45\%$
- **Tidak Langsung:**
 $(0,441) \cdot (0,708) \cdot (0,449) = 14,02\%$
- **Pengaruh Total X_2 terhadap Y**
 $= 33,47\%$

❖ **Hipotesis penelitian:**

- $H_0: r = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara Profesionalisme Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik;
- $H_a: r \neq 0$, artinya terdapat pengaruh signifikan antara Profesionalisme Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil di atas, nilai koefisien jalur X_2 terhadap Y (r_{yx2})

adalah sebesar 0,441. Pengujian parsial menggunakan uji t sebagai uji statistik dengan kriteria uji tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 2,956 sedangkan nilai t_{tabel} pada taraf nyata (α) = 5%, $df = 29$ atau $t_{(0,05; 29)}$ adalah sebesar 2,04. Dengan demikian terjadi tolak H_0 karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,956 > 2,04$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

Nilai koefisien determinasi r^2_{yx2} adalah sebesar $0,441^2 = 0,1945$. Nilai ini menunjukkan bahwa Profesionalisme Pegawai memberikan pengaruh sebesar 19,45%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variable Profesionalisme Pegawai (X2) terhadap Efektivitas Pelayanan Publik (Y) besarnya pengaruh langsung dari Profesionalisme Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik adalah sebesar 19,45% dan besarnya pengaruh tidak langsung dari Profesionalisme Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik adalah 14,02%. Pengaruh total variabel Profesionalisme Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar 33,47%. Sedangkan sisanya sebesar 66,53% dipengaruhi oleh variabel lain.

Dengan demikian Setelah membahas masing-masing dimensi dari variabel Profesionalisme Pegawai dan variabel Efektivitas Pelayanan Publik, selanjutnya perlu dilakukan analisis dan penjelasan hubungan pengaruh antara variabel Profesionalisme Pegawai dan variabel Efektivitas Pelayanan Publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang telah dijelaskan, maka Penulis menarik simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data statistik, nilai koefisien jalur X_1 terhadap Y (r_{yx1}) adalah sebesar 0,449. Pengujian parsial menggunakan uji t sebagai uji statistik dengan kriteria uji tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 3,008 sedangkan nilai t_{tabel} pada taraf nyata (α) = 5%, $df = 29$ atau $t_{(0,05; 68)}$ adalah sebesar 2,04. Dengan demikian terjadi tolak H_0 karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,008 > 2,04$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Komitmen Pegawai berpengaruh cukup kuat terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Sumedang dengan skor 0,449.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data statistik, nilai koefisien jalur X_2 terhadap Y (r_{yx2}) adalah sebesar 0,441. Pengujian parsial menggunakan uji t sebagai uji statistik dengan kriteria uji tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 2,956 sedangkan nilai t_{tabel} pada taraf nyata (α) = 5%, $df = 29$ atau $t_{(0,05; 29)}$ adalah sebesar 2,04. Dengan demikian terjadi tolak H_0 karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,956 > 2,04$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. Profesionalisme pegawai berpengaruh cukup kuat terhadap Efektivitas pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang dengan skor 0,441.

3. Besarnya nilai koefisien determinasi (R^2_{yx1x2}) adalah sebesar 0,677. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Komitmen Pegawai dan Profesionalisme Pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Publik sebesar 67,7%. Sedangkan sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian (ϵ) yang tidak dimasukkan dalam kerangka pemikiran atau konsep yang terdapat pada bab sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh komitmen dan profesionalisme pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh cukup kuat terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Disdukcapil Kabupaten Sumedang dengan Skor 0,667.

SARAN

Berpijak dari simpulan di atas, maka penulis dapat diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Perlunya dilakukan pengawasan yang signifikan baik dari masyarakat maupun dari pemerintah Daerah guna Menunjang Tercapainya Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sumedang.
2. Perlu pembinaan terhadap pegawai yang berkaitan dengan peningkatan disiplin pegawai serta inisiatif dari masing-masing pegawai sehingga mampu menciptakan pegawai yang memiliki motivasi yang kuat dan komitmen yang tinggi serta profesionalisme dalam mengerjakan tugas dan kewajibannya.

3. Perlu adanya pengukuran Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan secara periodik agar diperoleh masukan yang akurat dan tepat untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan Efektivitas pelayanan kependudukan di masa depan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang agar lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin, Karim, Rusli M, Daryanto, Totok (Pen). 1996. *Birokrasi*, Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya.
- Alrasyid, Harun, 1994, *Statistik Sosial*, UNPAD, Bandung
- Amidjaya, Tisna, 1980, *Pedoman Pelaksanaa Pola Pembaharuan Sistem Pendidikan Tenaga Pendidikan di Indonesia*, Buku II, Jakarta: Depdikbud, Dirjen Dikti.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- _____. 2010 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Batinggi. 1997. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen s Charter*. Hal 78 Pustaka Pelajar. Jogjakarta.
- Boediono. 1996. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Boydell. 2006. *Handbook for Costumer Satisfaction*. NTC Bussiness Book. Lincolnwood. Illionois. Edisi Indonesia. Elex Media. Jakarta.

- Dwiyanto, Agus, 2005, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Cetakan Pertama, PSKK, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Herawati, Elis. Jurnal Analisis Sumber dan Penggunaan Modal Kerja untuk menjaga Kontinuitas Operasional dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Universitas Negeri Malulana Malik Ibrahim Malang 2009. (7 April 2018)
- Gasperz, Vincent. 1994. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Gie, Liang The, 1999, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta, Liberty.
- Herdyansyah. 2001. *Kualitas pelayanan publik, konsep, indikator dan imlementasinya..* Penerbit gava media. Yogyakarta.
- Irianto, J. 2001. *Isu-isu Strategis Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama*. Penerbit Insan Cendikia. Surabaya.
- Jewell dan Siegall. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Jogjakarta.
- Kaloh, J, 2002, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah: Suatu Solusi dalam Menjawab Kebutuhan Lokal dan Tantangan Global*, Rineka Cipta; Jakarta.
- Kusmana 1997. *Analisis terhadap Aspek-aspek kepemimpinan yang memengaruhi stabilitas dan prestosi*, Bandung: Institut Keguruan dan Pendidikan.
- Kuncoro, Mudrajat, Ph.D, 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kristiadi, J.B. 1998. *Deregulasi dan debirokratisasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan*. Jakarta: LP3S.
- Margono, Adi. 2003. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy, 2009 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Moenir, H.A.S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2006. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Mulyasa, E, 2003, *Kurikulum Berbasis Kopetensi, Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nilasari, 2008 Tesis, Pengaruh perbedaan usia dan gender atasan bawahan terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan Telkomsel Jakarta (UI ac.id/file/digital/(11 April 2018)
- Nugroho, 2001. *Ilmu Pemerintahan I*. Jakarta: BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-UNPAD.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1995. *Mewirusahaakan Birokrasi: Mentransformasi semangat wirausaha ke dalam Sektor Publik*, Cetakan I, Terjemahan Abdul Rosyid, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- , Osborne, Gaebler. 1998. *Mewirusahaakan Birokrasi*. Penerjemah: Abdul Rosyid. Cetakan keempat oleh. CV Teruna Grrafica.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosita, Aryani. 2010. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Program Studi administrasi Departemen fisip. Universitas Indonesia
- Sanapiah. 2000. *Efektivitas Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PTIK Pres Jakarta dan CV. Restu Agung. Jakarta.
- Salusu. 1996. *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan*. Bogor.
- Sayuti, Jurnal tentang live skill dan ketrampilan mengajar Universitas Airlangga 2010. <http://damandiri.or.id/file/ahmadsuyutiunairbab2.pdf> (9 April 2018)
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*, Penerbit CV. Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang P. 1995. *Organisasi Kepemimpinan Dan Perilaku Administrasi*. Jakarta, Gunung Agung.
- Singarimbun M, Effendi. 1989. *Metode penelitian Survei*. Yogyakarta: LP3ES.
- Sjabadhyni, dkk. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Supranto. J. 2009. *Statistik: Teori dan Aplikasi Jilid I edisi 7*. Penerbit: Erlangga. Surabaya.
- Suriasumantri, J.S. 1981. *Ilmu Dalam Perspektif Moral, Sosial dan Politik: Sebuah Dialog tentang Dunia Keilmuan*. Jakarta: Gramedia.
- Susanto, Astrid S. 1997, *Komunikasi Kontemporer*. Bandung: Binacipta.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.