

## **PENGARUH KINERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN TAMBUN UTARA KABUPATEN BEKASI**

**Muhammad Widigdo Rachman\*<sup>1</sup>, Dadan Kurniansyah<sup>2</sup>, Rachmat Ramdani<sup>3</sup> Rian Dwi Hapsari<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Singaperbangsa Karawang, [widigdo.rachman77@gmail.com](mailto:widigdo.rachman77@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Singaperbangsa Karawang, [dadan.kurniansyah@staff.unsika.ac.id](mailto:dadan.kurniansyah@staff.unsika.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Singaperbangsa Karawang, [rahmatramdani014@gmail.com](mailto:rahmatramdani014@gmail.com)

<sup>4</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri, [riandwihapsari69@gmail.com](mailto:riandwihapsari69@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif melalui metode survey dengan teknik analisis data regresi kolerasi. Instrumen kuesioner Kinerja untuk mengukur kinerja aparatur mencakup 4 aspek yaitu: kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, dan kerja sama. Instrumen kualitas pelayanan mencakup 5 aspek yaitu: wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Sampel sebanyak 122 orang kepala keluarga yang mengurus pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara tahun 2019-2010. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat Pengaruh yang signifikan antara kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi, yakni sebesar 52,8%, sisanya sebesar 47,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar kinerja aparatur. Berdasarkan hasil penelitian di atas, disimpulkan bahwa kinerja aparatur memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.

Kata Kunci: Kinerja Aparatur, Kualitas Pelayanan, Kartu Keluarga

### **ABSTARCT**

*This study aims to determine the effect of apparatus performance on the service quality of making family cards in Tambun Utara district, Bekasi district. This research is a quantitative research through survey method with correlation regression data analysis technique. Using the Performance questionnaire instrument to measure the performance of the apparatus includes 4 aspects, namely: quality, quantity, use of time, cooperation and the service quality questionnaire covers 5 aspects, namely: physical form (responsible), reliability (reability), responsiveness (responsiviness), assurance (assurance. ) and empathy (emphaty). The sample consisted of 122 family heads who took care of making family cards in North Tambun District in 2019-2010. The results showed that there is a significant influence between the performance of the apparatus on the quality of service for making family cards in Tambun Utara District, Bekasi Regency, which is equal to 52.8%, the remaining 47.2% is influenced by other factors outside the performance of the apparatus. Based on the results of the above research, it is concluded that there is a strong influence between the performance of the apparatus on the quality of service for making family cards in Tambun Utara District, Bekasi Regency.*

*Keywords: Apparatus Performance, Service Quality, Family Cards*

**\*Corresponding author**

Muhammad Widigdo Rachman  
Universitas Singaperbangsa Karawang  
[widigdo.rachman77@gmail.com](mailto:widigdo.rachman77@gmail.com)

Received: June 2, 2021

Revised: June 13, 2021

Accepted: June 24, 2021

Available Online: June 30, 2021

## PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas “Kinerja Aparatur” sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada instansi Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi. Penulis memfokuskan pada variabel dependen “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga”. Pemilihan Pelayanan Kartu Keluarga (KK/*Family Card*) didasarkan karena dokumen tersebut merupakan salah satu dokumen penting sebagai tanda teregistrasinya penduduk ke dalam database kependudukan suatu daerah, yang selanjutnya data diintegrasikan secara nasional (Lestari et al., 2021; Mafutra & Effiyaldi, 2021).

Kualitas layanan administrasi kependudukan pada tingkat kecamatan akan menentukan akurasi data kependudukan dan kepuasan masyarakat (Purba, 2020). Pada lingkup yang lebih luas, data kependudukan ini merupakan statistik dasar yang digunakan dalam pengambilan kebijakan pemerintahan, perencanaan dan pembangunan kemasyarakatan (Hastuti, 2020). Berpotensi menimbulkan masalah serius jika tidak dikelola oleh aparatur dengan kinerja yang baik dan didukung oleh sistem administrasi kependudukan yang mumpuni (Alawiyah et al., 2019).

Kinerja aparatur pemerintahan akan berdampak terhadap kualitas pelayanan publik yang dihasilkan (Lovelock, Cristhoper, 2011). Oleh karenanya aparatur kecamatan sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam menjalankan kepentingan strategis kependudukan, dituntut mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara maksimal dan menjadi gada terdepan validitas data kependudukan pada tingkat kecamatan. Fakta yang terjadi bahwa problematika pelayanan administrasi kependudukan tidak kunjung ada habisnya. Adanya oknum aparat, calo dan pungli (pungutan liar) sebagai pihak yang menjajikan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan lebih cepat, masih banyak dijumpai di sebagian besar kecamatan di Indonesia (Haykal et al., 2020; Mafutra & Effiyaldi, 2021; Mujianto et al., 2021; Ratnawaty, 2021; Sembiring et al., 2020). Proses penerbitan yang lambat tidak sesuai dengan target pelayanan juga ditemukan diberbagai wilayah (Masruroh & Rahmaningtyas, 2020; Sopian & Israhadi, 2021). Masih dijumpainya data kependudukan ganda (*double*) (Dewi et al., 2020; Fahlevi, 2021), prasarana pendukung pelayanan seperti perangkat komputer, mesin cetak kartu, mesin perekaman, blangko kartu dan pendukung lainnya juga sesekali masih ditemukan terjadi kerusakan dan keterlambatan pasokan (Wiryanto, 2020), hingga masalah konsolidasi data yang memerlukan waktu yang lama (Haeny, 2020). Kendala teknis lainnya berupa kekeliruan data penduduk pada saat proses input data (*human error*) dan kesalahan pengetikan nama/NIK/pekerjaan/pendidikan/status dan sebagainya (Afandi & Susilo, 2021; Dyastari et al., 2017).

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan. Penelitian pertama yakni penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Widiawari yang mengadopsi teori Mitchell (1978) dan Parasuraman (1988) dengan hasil kualitas pelayanan aparat secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja aparatur pemerintah di Kecamatan Banjarbaru Selatan (Widiawari, 2016). Penelitian selanjutnya oleh Nursin yang mengadopsi teori John Miner dan Leham Fahmi dengan temuan bahwa korelasi/hubungan antara efektifitas kerja dalam penegakan disiplin kerja pegawai adalah “Rendah” (Nursin, 2019).

Penelitian ini berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya dimana penelitian ini mengukur pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan yang lebih spesifik dalam pembuatan Kartu Keluarga. Penulis juga menyandingkan pengaruh indikator-indikator variabel kinerja yang berbeda dari penelitian sebelumnya yakni aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kerja sama (John Miner, 1990), dengan indikator-indikator variabel kualitas pelayanan dari aspek *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (perhatian) (Warella, 1997). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan teknik analisis data regresi kolerasi yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari masing-masing variabel yang dihubungkan satu sama lain melalui pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis tentang Pengaruh Kinerja Aparatur terhadap kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi. Melalui metode survey diharapkan mampu menjaring realita data di lapangan yang dikumpulkan secara langsung melalui kuisisioner dan observasi. Informasi dari masing-masing variabel diperoleh melalui instrumen sesuai dengan aspek yang akan diukur. Variabel Kinerja Aparat (X) berdasarkan skor jawaban pada kuesioner meliputi aspek kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dan kerjasama. Sedangkan Variabel Kualitas Pelayanan (Y) berdasarkan skor jawaban pada kuesioner meliputi aspek wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Populasi penelitian ini adalah penduduk (kepala keluarga) Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi. Dari jumlah total penduduk 155.393, yang sudah memiliki Kartu Keluarga dan berdomisili di Kecamatan Tambun Utara, sebanyak 56.753 Kepala Keluarga (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi, Oktober 2020), sementara sampel diambil dari populasi. Sampel

yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili), pengambilan sampel penelitian menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Banyaknya Unit Sampel

N : Banyaknya Populasi

d : Presisi atau Tingkat Kesalahan

1 : Bilangan Konstan

Hasil perhitungan dengan rumus Taro Yamane besarnya sampel dalam penelitian ini sebanyak 397 Kepala Keluarga. Jika jumlah sampel (subjek) kurang dari 100, lebih baik diambil semua, namun jika sebjeknya besar dapat diambil 10% -15% atau 20% - 25% atau lebih (Suharsimi, 2002). Pada penelitian ini menggunakan 32%, berdasarkan hasil pengumpulan data dari angket/kuesioner yang terkumpul diperoleh sampel yang digunakan sebanyak 122 kepala keluarga.

Menganalisis variabel X dan variabel Y digunakan Tabel Distribusi Frekuensi, dengan Instrumen untuk pengambilan data berupa kuesioner dengan teknik pengukuran Skala Likert. Gradasi penilain dari sangat positif sampai negatif, dengan lima pilihan jawaban yaitu: (1) Sangat setuju, (2) Setuju, (3) Ragu-ragu, (4) Tidak Setuju, (5) Sangat Tidak Setuju, seperti yang terlihat pada tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2.

### Interval, Kategori dan Skor Jawaban pada Angket

Interval	Kategori	Skor
4,6 – 5,4	Sangat Setuju	5
3,7 – 4,5	Setuju	4
2,8 – 3,6	Ragu-ragu	3
1,9 – 2,7	Tidak Setuju	2
1,0 – 1,8	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2012:49

Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi diukur dari rata-rata hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan pada angket dengan menggunakan rumus rata-rata (Sugiyono, 2012), yaitu :

$$Me = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan :

Me : Mean (Rata-rata)

$\sum xi$ : Jumlah Data

N : Banyaknya Sampel

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, dalam rangka pembuktian benar atau tidaknya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini maka digunakan rumus korelasi Product Moment (Sugiyono, 2012) :

$$r_{xy} = \frac{\sum x.y}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

x = Variabel Bebas

y = Variabel Terikat

n = Jumlah Populasi

Dari hasil perhitungan tersebut akan memperlihatkan kemungkinan-kemungkinan sebagai berikut:

1. Koefisien korelasi yang diperoleh sama dengan nol (r = 0) berarti hubungan kedua variabel yang diuji tidak ada.
2. Koefisien korelasi yang diperoleh positif (r = +) berarti kenaikan nilai variabel yang satu, diikuti nilai variabel yang lain dan kedua variabel memiliki hubungan positif.
3. Koefisien korelasi yang diperoleh negatif (r = -) berarti kedua variabel negatif dan menunjukkan meningkatnya variabel yang satu diikuti menurunnya variabel yang lain.

Selanjutnya untuk memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditentukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3.

**Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2012:184

Penguji signifikansi hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku

untuk seluruh populasi, maka perlu diuji signifikansinya. Adapun rumus uji signifikansi korelasi *Product Moment* (Sugiyono, 2012) adalah:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

t : Tes Signifikan

r : Nilai Koefisien Korelasi

n : Jumlah Sampel

Nilai t hasil dari perhitungan tersebut di atas dibandingkan dengan nilai t dari tabel distribusi dengan taraf kesalahan sampel sebesar 5% dan menggunakan derajat kebebasan (dk) sebesar n-2. Kesimpulan yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai t hitung  $\leq$  t tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya tidak ada hubungan pengaruh yang signifikan antara kinerja aparatur Kecamatan Tambun Utara terhadap kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kabupaten Bekasi.
2. Jika nilai t hitung  $\geq$  t tabel maka H1 diterima dan H0 ditolak, artinya ada hubungan pengaruh yang signifikan antara kinerja aparatur Kecamatan Tambun Utara terhadap kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kabupaten Bekasi.

Kemudian analisis korelasi dilanjutkan dengan menghitung Koefisien Determinasi. Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. perhitungan dilakukan dengan menggunakan nilai koefisien *Product Moment Pearson*, yaitu:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisien Determinan

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi antara x dan y

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Tambun Utara sebagai salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Bekasi, dalam urusan administrasi publik khususnya bidang kependudukan melayani masyarakat untuk keperluan pembuatan KK, e-KTP, Akte Kelahiran, Akte Perceraian, Akte Kematian dan Surat Keterangan kepindahan / kedatangan warga antar kecamatan. Teknis pelayanan kependudukan, dilakukan mulai dari tingkat RT/RW untuk surat pengantar lalu ke Kelurahan untuk mengisi formulir biodata dan formulir permohonan yang kemudian ditandatangani oleh Lurah. Semua berkas dan formulir yang sudah di tandatangani lurah,

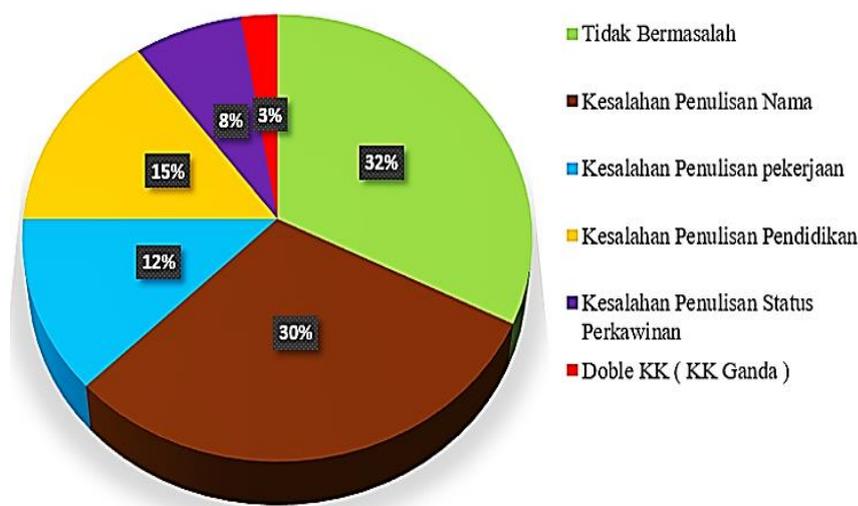
kemudian dilanjutkan ke tingkat Kecamatan. Alur prosedur dan persyaratan umum kepengurusan Kartu Keluarga (KK) dimaksud dapat dilihat warga di *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi <https://disdukcapil.bekasikab.go.id>.

Pelaksanaan proses di tingkat Kecamatan meliputi: 1). Melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas pendaftaran biodata penduduk dan mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Penting Kependudukan (BHPPK) di Kecamatan (BK-1.02), serta mencabut KK lama; 2). Perekaman data kependudukan berdasarkan Formulir (F-1.01), (F-1.03), (F-1.06) di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Kecamatan dan mengarsipkan berkas beserta persyaratannya; 3) Mengirimkan hasil perekaman data kependudukan ke TPDK Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan menerima kembali hasil pemutakhiran data; 4) Meneliti hasil pencetakan KK dengan hasil rekaman data. Dengan demikian, maka peranan aparat kecamatan bagian kependudukan ini sangatlah penting dalam keakuratan data-data yang diinput, sehingga jika ada ketidak sesuaian antara cetakan KK yang diterima warga (pemohon), maka Kecamatan adalah tempat yang tepat untuk memperbaiki data yang salah.

Pengguna layanan jasa administrasi kependudukan di Kecamatan Tambun Utara, khususnya pada pelayanan pembuatan KK disepanjang tahun 2019-2020 tercatat sejumlah 8.199 pemohon atau sebanyak 14,45 % dari total jumlah kepala keluarga sekecamatan Tambun Utara yaitu sebanyak 56.753 (BPS Kab. Bekasi, 2020). Adapun sebaran banyaknya pemohon Pembuatan Kartu keluarga tahun 2019-2020 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dari 40 (empat puluh) warga diperoleh hasil bahwa: 1). 13 KK (32% ) tidak bermasalah; 2). 12 KK (30%) ada kesalahan pada ejaan penulisan Nama; 3). 5 KK (12%) kesalahan pada penulisan Pekerjaan, 5). 6 KK (15%) kesalahan pada penulisan Pendidikan, 6). 3 KK (8%) kesalahan pada penulisan Status Perkawinan dan 7). 1 kasus (3%) double KK. Hasil kualitas produk KK yang diterima dapat dilihat pada diagram 1 di bawah ini:

Gambar 1.  
**Diagram Hasil Observasi 40 Sampel Warga Kecamatan Tambun Utara  
 Yang Pernah Mengurus Pembuatan KK Tahun 2019-2020**



Gambar diagram menjelaskan ada 4 jenis kesalahan input data yaitu: kesalahan penulisan ejaan nama, penulisan pekerjaan, penulisan pendidikan dan penulisan status perkawinan. Sementara untuk kasus doble KK, warga datang ke Kecamatan hanya sebatas melaporkan saja bahwa identitas yang ada di Kartu Keluarganya tercantum pada alamat lain wilayah (DKI Jakarta). Beberapa kesalahan cetak/input data ini menggambarkan ketidakakuratan hasil cetakan dan ketidak cermatan saat menginput data.

Adapun penulis melakukan pengukuran meliputi bagaimana kinerja aparatur, kualitas pelayanan serta pengaruh kinerja Aparatur terhadap kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi yang dijelaskan sebagai berikut.

#### **A. Kinerja Aparatur Kecamatan Tambun Utara**

Data penelitian ini didapat melalui angket penelitian yang diberikan kepada 122 responden di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi. Data penelitian ini merupakan hasil jawaban responden atas daftar pernyataan yang disampaikan. Dari hasil jawaban responden dianalisis masing-masing indikator dari variabel bebas yaitu Kinerja Aparatur Kecamatan Tambun Utara di Kabupaten Bekasi yang dilihat dari aspek/dimensi Kualitas, Kuantitas, Penggunaan Waktu, dan Kerja Sama.

Berdasarkan indikator-indikator dari 4 aspek variabel kinerja (variabel bebas) disusun 23 pernyataan yang diajukan kepada 122 orang responden, diperoleh total jawaban yaitu  $23 \times 122 = 2806$ , dari jawaban responden tersebut dapat diperoleh jumlah skor sebesar 9836. Dengan demikian nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel bebas (X) adalah  $9836 : 2806 = 3,51$ . Berdasarkan interval skor, nilai skor 3,51 berada pada kategori ragu-ragu. Kecenderungan jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa Kinerja Aparat

Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara meliputi aspek Kualitas, Kuantitas, Penggunaan Waktu dan Kerjasama secara umum berada pada tingkat sedang. Akumulasi jawaban responden terhadap variabel bebas (kinerja) dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4.

#### Akumulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas (Kinerja)

Skor (n)	Responden						
	X_1	X_2	X_3	X_4	f	%	n.f
5	84	107	179	125	495	17,64	2475
4	184	248	378	271	1081	38,52	4324
3	124	157	237	172	690	24,59	2070
2	76	75	143	133	427	15,22	854
1	20	23	39	31	113	4,03	113
Jumlah	488	610	976	732	2806	100	9836

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

#### B. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara

Data penelitian ini didapat melalui angket penelitian yang diberikan kepada 122 responden tentang bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi. Data penelitian ini merupakan hasil jawaban responden dari 25 pernyataan yang ada dalam kuesioner Kualitas Pelayanan, meliputi : wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Berdasarkan lima aspek dari variabel kualitas pelayanan (variabel terikat) disusun 25 pernyataan yang diajukan kepada 122 orang responden kemudian diperoleh total jawaban yaitu  $25 \times 122 = 3050$ , dari jawaban responden tersebut dapat diperoleh jumlah skor sebesar 10 675 demikian nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel terikat (Y) adalah  $10675 : 3050 = 3,50$ . Berdasarkan interval skor, nilai skor 3,50 berada pada kategori ragu-ragu. Kecendrungan jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara meliputi aspek wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara umum berada pada tingkat sedang. Akumulasi jawaban responden terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) dapat dilihat pada Tabel 5. berikut:

Tabel 5.

**Akumulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (Kualitas Pelayanan)**

Skor (n)	Responden							
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	f	%	n.f
5	130	111	110	195	171	717	23,51	3585
4	215	175	161	232	251	1034	33,90	4136
3	111	96	80	128	126	541	17,74	1623
2	110	80	102	132	149	573	18,79	1146
1	44	26	35	45	35	185	6,07	185
Jumlah	610	488	488	732	732	3050	100	10675

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

**C. Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi**

Penulis selanjutnya melakukan Uji Koefisien Kolerasi *Pearson Product Moment* Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi dapat diketahui melalui rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Sugiyono, 2012)

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Guna mengetahui nilai rata-rata kedua variabel tersebut, maka peneliti menguraikan jumlah skor variabel bebas dan variabel terikat yang dapat dilihat pada tabel 4.67 sebagai berikut:

Tabel 6.

**Jumlah Skor Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y)**

X	Y	x	y	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>	xy
9836	10675	0	0	3694,66	4712,50	3033,00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari data tersebut di atas diketahui pula  $\sum x^2 = 3694,66$ ;  $\sum y^2 = 4712,50$  dan  $\sum xy = 3033,00$ . Hasil tersebut dimasukan pada rumus *Pearson Product Moment*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{3033,00}{\sqrt{(3694,66)(4712,50)}} \\
 &= \frac{3033,00}{\sqrt{17411065,16}} \\
 &= \frac{3033,00}{4172,66} \\
 &= 0,727
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil di atas maka Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi dihasilkan 0,727. Berdasarkan tabel 3 di atas, koefisien korelasi yang ditemukan adalah sebesar 0,727 termasuk kategori kuat, jadi terdapat **pengaruh yang kuat** antara kinerja terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya, untuk menguji signifikansi hubungan pengaruh yaitu apakah pengaruh yang ditemukan ini berlaku untuk semua populasi, maka perlu diuji signifikasinya. Adapun rumus uji signifikansi korelasi *product moment* :

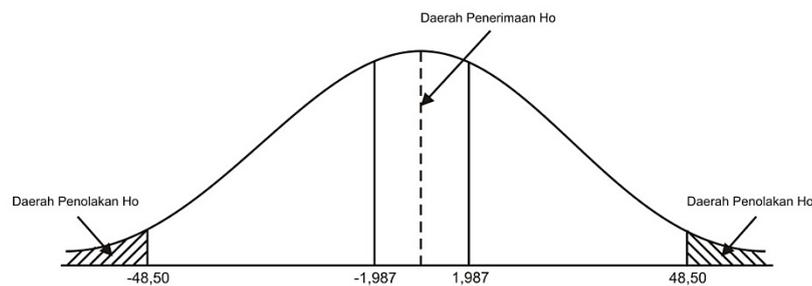
$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Berdasarkan rumus tersebut, dapat dihitung t hitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0,727\sqrt{122-2}}{\sqrt{1-0,727^2}} \\
 &= \frac{0,727\sqrt{120}}{\sqrt{1-0,528}} \\
 &= \frac{0,727 \times 10,954}{\sqrt{0,472}} = \frac{7,963}{0,687} = 11,594
 \end{aligned}$$

Harga t hitung di atas selanjutnya di bandingkan dengan t tabel. Untuk tingkat kesalahan 5% uji dua pihak dan  $dk = n - 2$  ( $dk = 120$ ). Berdasarkan tabel distribusi t, maka diperoleh tabel sebesar 1,980. Sehingga hal ini dapat digambarkan seperti berikut:

Gambar 2.  
**Uji Dua Fihak Koefisien Korelasi**



Untuk perhitungan di atas berlaku statistik sebagai berikut:

1. “nol” berarti tidak terdapat pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi.
2. “tidak sama dengan nol” berarti lebih besar atau kurang (-) dari nol berarti “terdapat pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi”.

Berdasarkan perhitungan dan gambaran di atas dapat disebutkan bahwa  $t_{hitung}$  jatuh pada daerah penolakan  $H_0$ , maka dapat dinyatakan hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak ada Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi ditolak dan hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima. Dengan demikian, kesimpulan koefisien korelasi Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi sebesar 0,727 adalah signifikan, artinya koefisien tersebut dapat digeneralisasikan atau dapat berlaku pada populasi dimana sampel yang 122 orang diambil (Kecamatan Tambun Utara).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Widiawari (2016), meskipun menggunakan teknik analisis yang berbeda yaitu dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan regresi sederhana pada taraf signifikansi 5% menunjukkan hasil nilai  $F_{hitung} = 6,944 > \text{nilai } F_{tabel} = 2,46$  artinya kualitas pelayanan aparat secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja aparatur pemerintah. Demikian juga hasil penelitian Dewi dan Budianti menggunakan analisis regresi ganda pada taraf signifikan  $t(0,000)$  lebih kecil dari  $(0,05)$ . Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  (4,039) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,996) menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kinerja terhadap kualitas pelayanan publik di Banjarsari Kecamatan Surakarta (M. Dewi & Budianti, 2018). Meskipun penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang berbeda, hasil penelitian

ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja aparatur dengan kualitas pelayanan.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nursin yang menyimpulkan korelasi/hubungan antara efektifitas kerja dalam penegakan disiplin kerja pegawai adalah "Rendah". Hasil perhitungan Uji t menunjukkan  $t\text{-hitung} = 1,465 < t\text{-tabel} = 1,68$  yang berarti bahwa variabel kinerja tenaga honorer Kelurahan tidak berpengaruh nyata terhadap pelayanan masyarakat di Kelurahan Baru Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. Tidak adanya pengaruh atau rendahnya hubungan antara kinerja aparat dan kualitas pelayanan, salah satu penyebabnya adalah, sampel yang digunakan adalah warga yang mengurus layanan tidak semuanya datang sendiri, ada sebagian yang menggunakan jasa sehingga tidak merasakan/menerima layanan secara langsung, sehingga didalam memberikan penilaian kurang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya (Nursin, 2019).

Setelah didapat hasil analisis korelasi, kemudian dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinan dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan ( $r^2$ ) yaitu:

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,7272 \times 100\% \\ &= 0,528 \times 100\% \\ &= 52,8\% \end{aligned}$$

Dari hasil penghitungan di atas, menunjukkan bahwa Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi sebesar 52,8%. Hal ini mengandung pengertian bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi (Variabel Y), dipengaruhi sebesar 52,8% oleh kinerja aparatur Kecamatan Tambun Utara. Sedangkan sisanya sebesar 47,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar kinerja aparatur.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah **Terdapat Pengaruh Yang Kuat** antara Kinerja Aparatur Terhadap KUALITAS Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi. Koefisien korelasi Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi sebesar 0,727 adalah signifikan, artinya koefisien tersebut dapat digeneralisasikan atau dapat berlaku pada populasi dimana sampel yang 122 orang diambil (Kecamatan Tambun Utara). Dan hasil perhitungan koefisien determinan sebesar 52,8% yang berarti bahwa bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi (Variabel Y), dipengaruhi sebesar 52,8% oleh kinerja aparatur Kecamatan Tambun Utara. Sedangkan sisanya

sebesar 47,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar kinerja aparatur.

Penulis menyarankan perlunya peningkatan kinerja aparatur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada aspek kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dan kerja sama agar menjadi lebih baik melebihi harapan/keinginan masyarakat. Peran serta aktif masyarakat Kecamatan Tambun Utara juga sangat diperlukan melalui pemahaman dan kepatuhan terhadap tata cara pengurusan dokumen kependudukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, serta mengingatkan petugas secara langsung ataupun tidak langsung jika ditemukan praktek diluar prosedur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P., & Susilo, G. F. A. (2021). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan (SIMP3AK) Pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(2), 288–296. <https://doi.org/10.22225/kr.12.2.2249.288-296>
- Alawiyah, T., Hikmah, A. B., & Simpony, B. K. (2019). Sistem Informasi Data Administrasi Penduduk E-SIDAPI. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4(2). <https://doi.org/10.31294/ijcit.v4i2.5884>
- BPS Kab. Bekasi. (2020). *Kabupaten Bekasi Dalam Angka*. <https://bekasikab.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=YTg5YWYzZmE5YmJmYTgyMGI2ZGM4YzJm&xzmn=aHR0cHM6Ly9iZWthc2lrYWUuYnBzLmdvLmlkL3B1YmxpY2F0aW9uLzIwMjAvMDQvMjc5YTg5YWYzZmE5YmJmYTgyMGI2ZGM4YzJmL2thYnVwYXRlbi1iZWthc2ktZGFsYW0tYW5na2EtMjAyMC5odG1s&twoadfnorfeauf=MjAyMS0wNi0yOSAxMD01ND01NA%3D%3D>
- Dewi, D. P., Harjoyo, H., & Irawan, R. (2020). Pelayanan Proses Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik (KTP-el). *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 9(1), 35–51. <https://doi.org/10.35724/sjias.v9i1.2751>
- Dewi, M., & Budianti, N. (2018). The Effect of Performance Audits on Government Apparatus on The Quality of Public Service in Banjarsari Sub-Sub-District Surakarta. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 2018(2), 119–128.
- Dyastari, L., Sos, S., & Si, M. (2017). *Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan*.
- Fahlevi, R. (2021). Tinjauan Terhadap Tindak Pidana Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) Ganda Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. *Journal of Law (Jurnal Ilmu Hukum)*, 1(1), 677–690. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/DD/article/view/5204>
- Haeny, S. (2020). *Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2019*. Universitas Muhammadiyah Mataram. <http://repository.ummat.ac.id/1360/>
- Hastuti, S. H. D. (2020). Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital. *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 1(1), 18–21. <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v1i1.9>
- Haykal, M., Supeno, E., & Suaedi, F. (2020). 6 in 1 Program Implementation to Improve the Quality of Public Services in the Population and Civil Service of Surabaya City. *4th International Conference on Arts Language and Culture (ICALC 2019)*, 627–639. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200323.074>
- Jhon Miner. (1990). *Organization Behavior : Performanca and Productivity* (p. 1990). Random.
- Lestari, A. W., Ningtyas, T., & Firdausi, F. (2021). Describes how public service innovations on

- population and civil registration services in East Java, Indonesia. *Public Administration and Regional Development*, 11, 35–51. <https://doi.org/doi.org/10.34132/pard2021.11.02>
- Lovelock, Cristhoper, L. W. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (p. 2011). PT. Indeks.
- Mafutra, L., & Effiyaldi, E. (2021). Analisa Dan Perancangan Aplikasi Kependudukan Berbasis Mobile Pada Kecamatan Jelutung. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 6(1), 95–104. <https://doi.org/10.33998/jurnalmanajemensisteminformasi.2021.6.1.1006>
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666–678. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/39481>
- Mujianto, H., Nurhadi, Z. F., & Ramadhantie, A. (2021). Strategi Humas Humas Online Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. *PRecious: Public Relations Journal*, 1(1), 26–41. <https://ejournal.uksw.edu/precious/article/view/4208>
- Nursin, E. (2019). Pengaruh Kinerja Honorer Kelurahan Terhadap Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Baru Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. *JCG: Jurnal Clean Government*, 2(1), 40–53. <http://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/298>
- Purba, K. (2020). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Pekanbaru*. <https://repository.unpad.ac.id/frontdoor/index/index/year/2020/docId/20552>
- Ratnawaty, L. (2021). Implementasi Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor. *YUSTISI*, 5(2), 90–106. <https://doi.org/10.32832/yustisi.v5i2.4402>
- Sembiring, F., Octaviana, O., & Saepudin, S. (2020). Implementasi Metode K-Means Dalam Pengklasteran Daerah Pungutan Liar Di Kabupaten Sukabumi (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil). *Jurnal Tekno Insentif*, 14(1), 40–47. <https://doi.org/doi.org/10.36787/jti.v14i1.165>
- Sopian, S., & Israhadi, E. I. (2021). *Implementation of the E-KTP Policy to Gain Population Administration Order*. <https://doi.org/10.4108/eai.6-3-2021.2306879>
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kuantitatif*. (2012). Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Revisi V, p. 2002). PT. Rieneka Cipta.
- Warella. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. FISIP UNDIP.
- Widiaswari, R. R. (2016). Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarbaru. *JURNAL ILMIAH BISNIS Dan KEUANGAN*, 2(2). <http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/index.php/jibk/article/view/92>
- Wiryanto, W. (2020). Population Administration Service Innovation in Indonesia During the Covid-19 Pandemic. *Iapa Proceedings Conference*, 512–523. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2020.425>