

Jurnal Logos Spectrum

ISSN 1907-316X

volume 9, No 1, Januari - Maret 2014

Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik.
W. Y. Rompas

Faktor Sosial, Ekonomi Dan Budaya Yang Mempengaruhi Usaha Peningkatan
Pendapatan Rumah Tangga Nelayan Di Desa Borgo Kecamatan Tombariri
Selvie M. Tumengkol

Pemberdayaan Ibu Rumah Tangga Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga
Di Desa Tateli Weru Kecamatan Mandolang Kabupaten Minahasa
Lisbeth Lesawengen

Pengaruh Budaya Birokrasi Terhadap Kinerja Aparatur Di Sekretariat Daerah
Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
A.J. Roorong

Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kemiskinan Di Kabupaten Sitaro
Wehelmina Rumawas

Peran Ganda Ibu Rumah Tangga Yang Bekerja Pada Industri Mebel
Dalam Peningkatan Kesejahteraan Keluarga Di Desa Leilem Kecamatan Sonder.
Nelly Elsje Waani

Peranan Kepala Dinas Kesehatan Dalam Pengawasan Program Jamkesmas
Di Kabupaten Halmahera Utara
Ogotan Martha

Peranan Kepemimpinan Dalam Pengawasan Lingkungan Hidup
Juliana Lumintang

Pentingnya Perencanaan Sosial Dalam Penyusunan Program Pembangunan
Selfie Wowor

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Polisi Di Wilayah
Bolaang Mongondow Sulawesi Utara
Enggar Broto Seno,



UNIVERSITAS SAM RATULANGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN SOSIOLOGI

Jurnal				Manado	ISSN
	Vol 9	No 1	Hal 1 - 81		
Logos Spetrum				Januari - Maret 2014	1907-316X

ISSN 1907-316X

JURNAL LOGOS SPECTRUM

Volume 9, No 1, Januari – Maret 2014

KOMPOSISI PERSONALIA JURNAL LOGOS SPECTRUM

Pelindung

Dekan Fisip Unsrat
Philep M. Regar

Penanggung Jawab

Ketua Jurusan Sosiologi
Nicolaas Kandowanko

Pemimpin Umum/Redaksi

Anthonius Purwanto

Redaktur Pelaksana

Hendrik W. Pongoh

Dewan Redaksi

Benedicta J. Mokalua
Hendrik W. Pongoh
I Nengah Punia
Fonny J. Waani
Eveline J.R. Kawung
Shirley Y.V.I. Goni

Mitra Bebestari

Basri Amin
(Univ. Gorontalo)
Yustinus Slamet Antono
(STFT. St.Yohanes. Pematang Siantar)

Editor Eksekutif

John Dewey Zakarias

Administrasi Keuangan

Evie A.A. Suwu

**Diterbitkan Oleh : Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unsrat
Manado, bekerja sama dengan penerbit Media Pustaka Manado**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas petunjuk dan kasihnya sehingga kita senantiasa berkarya membangun peradaban bangsa, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan termasuk penerbitan *Jurnal Ilmiah Logos Spectrum* Volume 9 Nomor 1. Januari – Maret 2014

Pada volume kali ini, dimuat sepuluh artikel yang berupa hasil penelitian maupun kajian ilmiah dari beberapa penulis dengan latar belakang Akademik dan birokrat ataupun para menejer perusahaan dari wilayah Sulawesi Utara, Maluku Utara, Gorontalo, Maluku dan Papua.

Jurnal Logos Spectrum merupakan media informasi dalam rangka menyebarluaskan berbagai karya ilmiah, baik berupa hasil penelitian maupun tulisan ilmiah populer yang ditulis oleh para penulis yang mempunyai latar belakang bidang ilmu sosial yang berminat mempublikasikan karya-karyanya demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Semoga tulisan-tulisan yang dimuat dalam jurnal ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Selamat Membaca

Redaksi

Jurnal Ilmiah Logos Spectrum		Volume 9 Nomor 1		Januari – Maret 2014	
ISSN 2079-9127	ISSN 2079-9135	ISSN 2079-9127	ISSN 2079-9135	ISSN 2079-9127	ISSN 2079-9135

ISSN 1907-316X

JURNAL LOGOS SPECTRUM

VOLUME 9, NO 1, JANUARI - MARET 2014

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR -- ii

DAFTAR ISI -- i

Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik. 1 - 9
W. Y. Rompas

Faktor Sosial, Ekonomi Dan Budaya Yang Mempengaruhi Usaha Peningkatan Pendapatan Rumah Tangga Nelayan Di Desa Borgo Kecamatan Tombariri 10 - 14
Selvie M. Tumengkol

Pemberdayaan Ibu Rumah Tangga Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Desa Tateli Weru Kecamatan Mandolang Kabupaten Minahasa 15 - 21
Lisbeth Lesawengen

Pengaruh Budaya Birokrasi Terhadap Kinerja Aparatur Di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara 22 - 27
A.J. Roorong

Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kemiskinan Di Kabupaten Sitaro 28 - 33
Wehelmina Rumawas

Peran Ganda Ibu Rumah Tangga Yang Bekerja Pada Industri Mebel Dalam Peningkatan Kesejahteraan Keluarga Di Desa Leilem Kecamatan Sonder. 34 - 40
Nelly Elsje Waani

Peranan Kepala Dinas Kesehatan Dalam Pengawasan Program Jamkesmas Di Kabupaten Halmahera Utara. 41 - 46
Ogotan Martha

Peranan Kepemimpinan Dalam Pengawasan Lingkungan Hidup 47 - 56
Juliana Lumintang

Pentingnya Perencanaan Sosial Dalam Penyusunan Program Pembangunan 57- 64
Selfie Wowor

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Polisi Di Wilayah Bolaang Mongondow Sulawesi Utara 65 - 81
Enggar Broto Seno

Jurnal				Manado	ISSN
	Vol 9	No 1	Hal 1 - 81		
Logos Spetrum				Januari – Maret 2014	1907-316X

Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik.

W. Y. Rompas

Dosen Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip Unsrat

Abstract

In this research writer to use descriptive method with quantitative approach. Agree with the focus of research is the performance of the public service bureaucracy of Demography and Civil Registration Department Manado Town. This research concerns the whole characteristics of the research variables with unit population is the all employess/officers of service providers at the Demography and Civil Registration Department Manado Town with a total 44 officers (including Head of Department).

When apparatus resources, especially formal education and training/skills enhanced will encourage an increase the quality of public service. Especially in the Demography and Civil Registration. Climate organization evolved as a form of quality public service able to give influences are contributive nature as the very real and significant. This means that if climate organization more conducive will encourage an increase the quality of public services.

Public service more optimized again through increased the quality of apparatus resources, either through formal education like further studies to higher level as well as education and training pathways. And creating climate organization more conducive to increase a spirit and the excitement of working apparatus. As tool support also need to be equipped. So the user community services feel comfortable to take care of their needs in terms administration order as a citizen.

Keywords : performance, bureaucracy, public service

PENDAHULUAN

Berbicara masalah kinerja birokrasi publik, setelah diberlakukannya UU Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan di daerah dan UU Nomor 33 tahun 2004 yaitu tentang perimbangan keuangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah dituntut pula untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Maka pada hakekatnya membicarakan penyelenggaraan otonomi daerah adalah pemberdayaan masyarakat, menumbuhkan prakarsa serta kreativitas daerah secara aktif, meningkatkan peran dan fungsi DPRD.

Formal kebijakan otonomi daerah yang ada pada saat ini menandai awal dari suatu perubahan fundamental dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan di negeri ini. jikalau pada masa pemerintahan orde baru, pembangunan (*developmentalism*) menjadi misi terpenting pemerintah dan pada masa itu menjadikan dirinya sebagai pusat kendali pembangunan itu (sentralisasi di tingkat nasional), kini harus mereposisi diri sebagai pelayan dalam melaksanakan

diri sebagai pelayan dalam melaksanakan program pemberdayaan masyarakat dan menyebarkan aktivitasnya ke berbagai pusat (*plusentris*) di tingkat lokal. Dengan kata lain arus baru kehidupan politik kita yang sekarang adalah realitas pergeseran kekuasaan dari pusat (*central*) menuju lokus-lokus daerah (*desentral*) dan berbasis pada kekuatan dari masyarakat itu sendiri (*society*).

Dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah, perubahan paradigma sekaligus ikut melepaskan makna *hegemoni* paham teknokrasi yang masih terus kita rasakan sekarang ini. Sebuah pemerintahan adalah pembuat konsep otda yang sungguh sulit melepaskan orientasi pembangunan, dan kepercayaan kepada peran negara sebagai mesin pembangunan (pembangunan oleh pihak negara). Dengan satu penawaran paradigma baru, maka otonomi daerah tidak semata-mata sebagai kesiapan kepastian aparatur daerah, atau yang menyangkut kesuburan ekonomi pemerintah semata (misalnya: tercermin dalam PAD), tetapi

mengenai akses keterlibatan masyarakat, fasilitas perkembangan ekonomi swasta (tercermin dalam PDRB), penegakan azas *good governance*, (partisipasi, dan juga transparansi serta akuntabilitas) dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan lain sebagainya.

Sejak diberlakukannya Undang-undang nomor 32 tahun 2004 dan Undang-undang nomor 32 tahun 2004, bangsa Indonesia telah memulai proses perubahan mendasar dalam kehidupan ketatanegaraan yang ikut mempengaruhi segala dimensi kehidupan bangsa, baik dimensi politik, ekonomi, sosial maupun budaya. Apalagi setelah keluarnya PP nomor 84 tahun 2000 tentang pedoman organisasi perangkat daerah, kemudian mengalami beberapa kali perubahan dan sekarang diterapkan PP. No. 41 Tahun 2008, maka pemerintah daerah di masing-masing wilayah telah membentuk berbagai macam bentuk organisasi perangkat daerah untuk melaksanakan otonomi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Sianipar (1998) "pelayanan publik adalah bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pihak aparatur pemerintah, termasuk aparat yang bergerak dibidang perekonomian dalam bentuk barang dan jasa, sesuai kebutuhan dari masyarakat dan sesuai ketentuan dari perundang-undangan yang masih berlaku. Di dalam menjalankan tugas dan fungsinya, terutama juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*), salah satu bidang dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan oleh organisasi perangkat daerah adalah pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, khususnya di kota Manado.

Kependudukan dan pencatatan sipil secara umum ditegaskan dalam Keputusan Walikota Manado Nomor 04 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado, yaitu pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado berdasarkan Keputusan Walikota Manado No. 04 Tahun

2008 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja yakni membantu Walikota dalam menjalankan tugas pemerintahan di bidang administrasi kependudukan yaitu melaksanakan registrasi kependudukan berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2002 serta ikut melaksanakan tugas pencatatan sipil dan menerbitkan kutipan-kutipan akta catatan sipil di Kota Manado.

Dalam konteks inilah, kehadiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Manado sebagai institusi yang secara khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di sektor kependudukan dan akta-akta catatan sipil, pada dasarnya dapat dikatakan mulai melakukan terobosan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya, yang telah dimulai dalam 2 (dua) tahun belakangan ini.

Namun demikian, hasil pengamatan telah menunjukkan masih ada keluhan masyarakat pengguna layanan selang beberapa tahun terakhir ini, baik dari sisi waktu dan proses pelayanan maupun tarif atau biaya yang dibutuhkan. Berangkat dari permasalahan ini maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang faktor-faktor yang dapat ikut mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Menurut Sugiyono (2009) jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi dan dan jenis data. Sesuai fokus penelitian yaitu kinerja birokrasi pelayanan publik Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup, maka penelitian ini akan lebih memungkinkan apabila tingkat eksplanasi menggunakan penelitian deskriptif, dengan metode penelitian kuantitatif.

2. Operasional Variabel

Berdasarkan rumusan hipotesis, maka penelitian akan mengkaji dua variabel

pokok, yaitu : (1) satu perangkat variabel bebas (*independent variable*) yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yang diberi simbol X; dan (2) sebuah variabel tergantung/ terikat atau *dependent variable* yakni pelayanan publik yang diberi simbol Y. Adapun definisi konseptual dan juga definisi operasional dari variabel penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

(a) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik sebagai perangkat variabel bebas, yang dimaksud adalah faktor-faktor yang diduga berpengaruh atau paling tidak ada hubungan dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Berdasarkan pada definisi konseptual tersebut maka faktor-faktor berpengaruh tersebut secara operasional dibagi ke dalam dua sub variabel yang selanjutnya juga disebut sebagai variabel-variabel bebas, yaitu:

(aa). Kualitas sumber daya aparatur pemerintah sebagai variabel bebas satu (X_1), didefinisikan adalah sebagai tingkat kemampuan dari aparatur menguasai keterampilan. Ataupun kemampuan dari aparatur menguasai, memahami dan melaksanakan akan pekerjaan sesuai bidang tugas tertentu. Dalam penelitian ini tingkat kualitas aparatur diamati dan diukur dalam beberapa indikator sebagai berikut :

- Kemampuan/tingkat pengetahuan, dan diamati/diukur pada tingkat pendidikan Formal yang ditamatkan disesuaikan dengan bidang tugas.
- Kemampuan keterampilan, diukur dari pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti dan relevansinya dengan bidang tugas.
- Pengalaman, diukur dari masa kerja sebagai aparatur dan juga pengalaman kerja sebagai aparatur.
- Sikap dan perilaku, diukur dari etika moral kerja seperti : optimisme, dan keberanian, kejujuran, serta dedikasi, tanggung jawab, dan loyalitas.

(bb) Iklim organisasi sebagai variabel bebas dua (X_2), dikonsepsikan sebagai sifat-sifat ataupun ciri-ciri yang dirasa

terdapat dalam lingkungan kerja atau timbul karena kegiatan dari organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak sadar. Variabel ini bias diukur melalui beberapa dimensi atau komponen, iklim kerja sekaligus sebagai indikatornya masing-masing, sebagai berikut :

- 1) Dimensi motivasi, dapat diukur dari : frekuensi, intensitas, motivasi atau dorongan yang diberikan oleh pihak pimpinan kepada bawahan/ karyawan yang meliputi :
 - Pemberian penghargaan atas kerja dan prestasi yang dicapai;
 - Pemberian kesempatan untuk lebih meningkatkan kompetensi karyawan
 - Pemberian kompensasi tambahan atas prestasi yang dicapai;
 - Pemberian sarana dan fasilitas kerja yang sesuai dengan spesifikasi dari bidang tugas dan fungsi masing-masing karyawan.
- 2) Dimensi komunikasi, akan diukur dari frekuensi, intensitas, pola komunikasi, baik antar atasan, antar bawahan, antara atasan dengan bawahannya. Datanya diperoleh melalui indikator-indikator sebagai berikut :
 - Frekuensi dan intensitas komunikasi antar atasan;
 - Frekuensi dan intensitas komunikasi antar bawahan;
 - Tingkat efektivitas komunikasi antar atasan;
 - Tingkat efektivitas komunikasi antar bawahan;
 - Pola komunikasi (searah / dua arah) antara atasan dengan bawahan
 - Frekuensi dan intensitas komunikasi antara dengan bawahan.
3. Dimensi sikap atau perilaku pegawai, diukur dari orientasi / kecenderungan perilaku, baik ke arah kepentingan individu maupun kearah kepentingan organisasi.
4. Dimensi hubungan antar personal, diukur dari tingkat keeratan hubungan, baik dalam suasana kerja maupun di luar suasana kerja melalui kegiatan

keagamaan atau organisasi sosial lainnya.

(a). Variabel pelayanan publik adalah segala kegiatan dari pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan, penerimaan pelayanan atau maupun pelaksana peraturan dari undang-undang. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan akan dipublikasikan dan ada kepastian bagi penerima pelayanan. Standar dari pelayanan merupakan ukuran baku yang wajib dilaksanakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik yang wajib pula ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan, standar dari pelayanan meliputi : standar prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian, berapa besar biaya pelayanan, produk dari pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas/aparat pemberi pelayanan. Untuk mengukur kualitas atau mutu pelayanan publik tersebut dijabarkan sebagai berikut (1) efisiensi pelayanan yang berupa perbandingan terbaik antara input pelayanan (seperti biaya dan waktu), output pelayanan atau produk pelayanan yang diberikan, (2) Efektivitas pelayanan adalah hasil pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan dari penerima jasa pelayanan, dan (3) Responsivitas pelayanan serta kecepatan, dan juga ketepatan birokrasi pelayanan dalam menanggapi setiap kebutuhan dan kepentingan dalam penggunaan jasa pelayanan. (4) Keadilan pelayanan, apakah pengguna jasa pelayanan memperoleh perlakuan yang sama dan adil dalam menerima pelayanan serta (5) Akuntabilitas pelayanan, seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma-norma eksternal di dalam masyarakat.

3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian menyangkut seluruh

karakteristik variabel penelitian. Unit populasi ialah semua pegawai / petugas pemberi jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dengan jumlah seluruh pegawai sebanyak 44 orang (termasuk Kepala Dinas). Mengingat besarnya populasi di bawah atau kurang dari 100, maka semua populasi diambil sebagai sampel responden. Dengan demikian, penelitian ini adalah penelitian populatif.

4. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen atau alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjangkau data primer adalah daftar pertanyaan atau kuesioner serta dibantu dengan teknik wawancara yang dipandu melalui pedoman wawancara atau interview-guide. Untuk memperoleh data sekunder maka akan digunakan penelitian dokumentasi dan semua data dikumpul melalui teknik Survei dan observasi langsung di lokasi penelitian (Hadi, 1989).

Instrumen (kuesioner) dirancang secara berstruktur berdasarkan skala Likert dan berpola pada skala ordinal dan interval. Instrumen yang disusun berdasarkan skala Likert Teknik Analisis Data. Untuk keperluan dari pengujian hipotesis, maka teknik analisis data yang relevan digunakan adalah analisis regresi sederhana, yakni cara menguji pengaruh dari variabel-variabel bebas secara parsial ataupun terpisah/sendiri sendiri pada variabel terikat (variabel tergantung) dengan cara menyelesaikan persamaan : $Y = a + bX$ (Sudjana, 1983). Selanjutnya untuk bias menaksir besarnya pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat, akan digunakan harga koefisien determinasi (r^2) dari hasil analisis korelasi product moment dengan prosedur analisis sebagai berikut :

- (1) Menghitung model koefisien korelasi digunakan rumus r-Pearson yang dimodifikasi oleh Sudjana (1983),

sebagai berikut :

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

- (2) Untuk mengetahui derajat determinasi (daya penentu) atau besarnya pengaruh dari variabel-variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat (variabel tak bebas), diperoleh dengan cara mengkuadratkan harga atau nilai koefisien korelasi, yaitu (r^2).
- (3) Untuk uji signifikansi hubungan antara variabel, maka nilai r -hitung langsung dikonsultasikan dengan nilai r -tabel pada taraf uji tertentu dengan $dk = n$.

Semua teknik analisis menggunakan aplikasi komputer dengan program statistik SPSS versi 12.00 for Windows. Hipotesis dapat diterima, bila hasil uji menunjukkan signifikan pada taraf uji 1% ($\alpha : 0,01$)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2009) jenis dari penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi dan jenis data. Sesuai dengan fokus penelitian yaitu kinerja aparat birokrasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penelitian ini lebih memungkinkan bila tingkat eksplanasi menggunakan teknik penelitian deskriptif, dengan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.

2. Pengujian Hipotesis

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yakni tentang pengaruh variabel-variabel bebas (prediktor) secara sendiri-sendiri ataupun terpisah terhadap variabel terikat (respon). Dengan cara mengoperasikan program SPSS. 12.00 for Window, diperoleh hasil-hasil sebagai berikut :

a). Analisis pengaruh variabel X_1 terhadap Y

Hasil analisis regresi sederhana tentang pengaruh kualitas sumber daya aparat (X_1) terhadap pelayanan publik diperoleh persamaan $\hat{Y} = 4,384 +$

$0,879X_1$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sumberdaya dari aparat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya bahwa apabila terjadi perubahan kualitas sumber daya aparat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya apabila terjadi perubahan kualitas sumber daya aparat (naik atau turun) sebesar 1 satuan per unit, maka akan menyebabkan terjadinya perubahan (naik atau turun) pada kualitas pelayanan publik sebesar 0,879 satuan per unit.

Untuk mengetahui tingkat keberartian pengaruh kualitas sumberdaya dari aparat terhadap kualitas pelayanan publik akan digunakan analisis varians. Berdasarkan hasil analisis varians, ternyata sangat signifikan pada taraf uji 1%, karena nilai F_{hitung} jauh lebih besar dari nilai F_{tabel} ($620,876 > 6,98$). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sumberdaya para aparat berpengaruh sangat nyata terhadap variasi pencapaian kualitas dari pelayanan publik, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Hasil analisis ini bisa digunakan untuk menarik kesimpulan bahwa hipotesis 1 yang menyatakan "Kualitas sumber daya aparat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado", dapat diterima pada taraf signifikan 1%.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis data bahwa besar koefisien determinasi (r^2_{y1}) sebesar 0,0937 menunjukkan bahwa variasi perubahan kualitas pelayanan publik sebesar 9,37 persen turut dipengaruhi oleh kualitas sumber daya aparat, sementara sisanya $\pm 6,3$ persen turut ditentukan oleh faktor lain.

b). Analisis pengaruh variabel X_2 terhadap variabel Y

Hasil analisis regresi sederhana tentang pengaruh iklim organisasi (X_2) terhadap kualitas pelayanan publik maka diperoleh persamaan $\hat{Y} = 0,767 + 0,977X_2$. Hasil ini menunjukkan bahwa iklim organisasi ikut berpengaruh positif terhadap kualitas

pelayanan publik. Artinya bahwa apabila terjadi perubahan iklim organisasi (naik atau turun) sebesar 1 satuan per unit, maka akan menyebabkan terjadinya perubahan (naik atau turun) pada kualitas pelayanan publik sebesar 0,977 satuan per unit.

Untuk mengetahui tingkat keberartian pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan publik digunakan analisis varians. Berdasarkan hasil analisis varians, ternyata sangat signifikan pada taraf uji 1%, karena nilai F_{hitung} jauh lebih besar dari nilai F_{tabel} ($836,691 > 6,98$). Hasil ini menunjukkan bahwa iklim organisasi ikut berpengaruh sangat nyata terhadap variasi pencapaian kualitas pelayanan publik, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Hasil analisis ini bisa digunakan untuk menarik kesimpulan bahwa hipotesis ke 1 yang menyatakan "iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado", dapat diterima pada taraf signifikansi 1 %.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis data bahwa besar koefisien determinasi (r^2_{y2}) sebesar 0,952 menunjukkan bahwa variasi perubahan kualitas pelayanan publik sebesar 95,2 persen turut dipengaruhi oleh iklim organisasi, sementara sisanya sebesar $\pm 4,8$ persen turut ditentukan oleh faktor lain.

3. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Sumberdaya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Hasil analisis regresi sederhana akan menunjukkan bahwa kualitas sumber daya aparatur punya keterkaitan dan sekaligus pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, secara khusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Besarnya pengaruh atas kualitas sumber daya aparatur terhadap kualitas pelayanan publik dapat dihitung dan dijelaskan melalui hasil perhitungan determinasi, di mana tingkat koefisien determinasi adalah sebesar $\pm 0,937$

mengindikasikan bahwa rata-rata variasi perubahan kualitas pelayanan publik sebesar 0,937 atau $\pm 93,7\%$ turut dipengaruhi oleh kualitas sumber daya aparatur (pendidikan dan pelatihan) dan sisanya sebesar $\pm 6,3\%$ ditentukan faktor lain.

Dengan terujinya hipotesis 1, maka dapat dilakukan prediksi kualitas pelayanan publik ke depan dengan memasukkan nilai skor tertinggi dari variabel kualitas sumber daya aparatur, yakni sebesar 34 skor, maka diperoleh nilai $\hat{Y}_1 = 4.384 + 0,879 (54) = 51.850$ atau 86,417%. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa apabila kualitas sumber daya aparatur ditingkatkan hingga mencapai nilai skor 54 atau 90% dari kriteria kualitas sumber daya aparatur yang telah ditentukan, maka kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan akan meningkat hingga mencapai $\pm 86,41\%$ dari kriteria/indikator kualitas pelayanan publik yang ditetapkan. Angka ini naik sekitar 22,21% dari capaian kualitas pelayanan publik yang rata-rata sebesar 64,2%

Beranjak dari hasil penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa kualitas sumber daya dari para aparatur dalam konteks pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor determinan peningkatan kualitas pelayanan publik dan hal ini tidak dapat diabaikan, mengingat kualitas sumber daya aparatur sangat dibutuhkan dalam tingkatan dan jenis pekerjaan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga para masyarakat pengguna jasa layanan merasa puas atas jenis layanan yang diterima. Oleh karena itu, secara teoritis, selain tingkat pendidikan formal yang memadai, juga jenis kemampuan/keterampilan atau skill yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai atau aparatur birokrasi pelayanan publik, juga manajer/pimpinan organisasi, menurut Mintzberg (1973) meliputi empat jenis keterampilan/kemampuan atau skill, yaitu :

- (1). Kemampuan Teknis; adalah merupakan kemampuan untuk menggunakan alat-

- alat, prosedur, dan teknik suatu bidang khusus
- (2). Kemampuan Manusia, merupakan kemampuan untuk bekerja dengan orang lain baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok,
 - (3). Kemampuan konseptual, adalah suatu kemampuan mental untuk melakukan mengkoordinasikan dan memadukan kepentingan dan kegiatan organisasi,
 - (4). Kemampuan manajemen, adalah suatu keseluruhan kemampuan yang punya kaitan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan termasuk juga didalamnya kemampuan untuk mengikuti semua kebijaksanaan, melaksanakan program dengan anggaran yang terbatas.
- b. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil analisis regresi sederhana telah menunjukkan bahwa iklim organisasi punya keterkaitan sekaligus pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Besarnya pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan melalui hasil perhitungan determinasi, maka koefisien determinasi adalah sebesar $\pm 0,952$ mengindikasikan bahwa rata-rata variasi perubahan kualitas pelayanan publik sebesar $\pm 4,8\%$ ditentukan faktor lain.

Dengan terujinya hipotesis ke 2, maka dapat dilakukan prediksi kualitas pelayanan publik ke depan dengan memasukkan nilai skor tertinggi dari variabel iklim organisasi, yakni sebesar 34 skor, maka diperoleh nilai $\hat{Y}_2 = 0,767 + 0,977(52) = 51,571$ atau 85,95%. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa apabila iklim organisasi ditingkatkan lebih kondusif hingga mencapai nilai skor 52 atau 86,67% dari kriteria iklim organisasi yang ditentukan sebesar 60 skor, maka kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado diharapkan akan meningkat hingga mencapai $\pm 85,95\%$ dari kriteria/indikator kualitas pelayanan publik yang ditetapkan,

angka ini naik sekitar 21,75% dari capaian kualitas pelayanan publik yang rata-rata sebesar 64,2%.

Berdasarkan hasil penelitian, ini maka dapat dikatakan bahwa keterkaitan dan pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, baik secara empiris maupun teoritis dapat diterima, karena hal ini sejalan dengan konsep iklim organisasi itu sendiri, antara lain dikemukakan oleh Steers (1985) dengan mengatakan bahwa apabila kita membahas konsep iklim organisasi, maka kita sebenarnya sedang berbicara mengenai sifat-sifat atau ciri yang dirasa terdapat dalam lingkungan kerja atau timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar ataupun tidak, dianggap telah mempengaruhi perilaku kemudian. Dengan kata lain, iklim dapat dipandang sebagai suatu "kepribadian" organisasi seperti yang dilihat oleh para anggotanya. Lanjut Steers (1985) ada dua hal penting, berkenaan dengan definisi tersebut. Pertama, kita sedang berurusan dengan bidang persepsi, iklim organisasi tertentu adalah iklim yang dilihat oleh para pekerjanya, jadi tidak selalu iklim yang sebenarnya. Jika para pekerja merasa iklimnya terlalu otoriter, misalnya diduga bahwa mereka akan bertindak sesuai dengan anggapan ini, sekalipun manajemen atas telah melakukan segala usaha untuk bersikap demokratis atau mementingkan pegawai. Hal penting yang kedua adalah anggapan adanya hubungan antara ciri dan kegiatan lainnya dari organisasi dan iklim. Umumnya dipercaya bahwa ciri unik dari suatu organisasi tertentu, bersama dengan kegiatan dan perilaku manajemen, sangat menentukan iklim organisasi itu. Sementara itu, Redding, dalam Pace dan Faules (1998) menekankan bahwa "iklim organisasi jauh lebih penting daripada keterampilan atau teknik-teknik dalam rangka menciptakan iklim organisasi yang lebih kondusif bagi terbentuknya suasana kerja yang harmonis dan mendorong semangat serta kegairahan kerja, maka pada gilirannya akan memacu peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Hasil penelitian berimplikasi perlunya pimpinan organisasi, khususnya Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado untuk berupaya menciptakan iklim organisasi yang lebih kondusif lagi, terutama menjaga komunikasi yang sifatnya dua arah sehingga terjalin hubungan yang harmonis. Artinya dengan terciptanya suatu komunikasi yang efektif, baik dari atasan kepada bawahan (komunikasi ke bawah) melalui cara (1) pemberian petunjuk, (2) pemberian keterangan umum, (3) dan pemberian perintah, (4) pemberian teguran serta (5) pemberian pujian; maupun dari bawahan kepada atasan (komunikasi ke atas) melalui : (a) penyampaian laporan, (b) penyampaian pendapat, (c) penyampaian keluhan dan (d) penyampaian saran-saran yang dilakukan, baik secara formal maupun informal, diharapkan dapat menciptakan suasana kondisi lingkungan dan iklim kerja yang menyenangkan sehingga melahirkan kegairahan dan semangat kerja yang tinggi, yang dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain :

- a. Bahwa kualitas sumber daya aparatur berpengaruh positif dan sangat nyata terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya apabila kualitas sumber daya aparatur, terutama pendidikan formal dan pelatihan / keterampilan perlu ditingkatkan tentu akan mendorong peningkatan kualitas dari pelayanan publik, lebih khusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Hasil analisis data menunjukkan bahwa antara iklim organisasi dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado mempunyai hubungan keterkaitan serta pengaruh yang sifatnya kontributif serta sangat nyata atau signifikan. Hal ini bermakna

bahwa apabila iklim organisasi lebih kondusif mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Mengacu pada simpulan butir satu dan dua di atas, dapat dinyatakan bahwa semua hipotesis yang diajukan dapat teruji kebenarannya secara empiris dengan mengacu pada teori-teori yang melandasinya.

2. Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka perlu dikemukakan beberapa saran, antara lain :

- a. Kualitas pelayanan publik akan lebih dioptimalkan lagi melalui peningkatan kualitas sumber daya aparatur, baik melalui jalur pendidikan formal seperti studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi, maupun jalur pendidikan dan latihan.
- b. Selain itu, pengoptimalan kualitas dari pelayanan publik dapat juga dilakukan dengan menciptakan iklim organisasi yang lebih kondusif lagi untuk meningkatkan semangat dan gairah kerja aparatur. Hal ini dapat dilakukan melalui program-program penciptaan komunikasi administrasi yang lebih harmonis, baik secara formal maupun informal antara pihak atasan dengan bawahan, antar atasan dan antar bawahan/pegawai.
- c. Sarana penunjang perlu dilengkapi, seperti penataan ruang tunggu yang dilengkapi dengan kursi/bangku yang representative, AC pendingin ruangan dan peralatan lainnya, sehingga masyarakat pengguna jasa layanan merasa nyaman untuk mengurus keperluan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul wahab, S., *Globalisasi dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Good Governance*, Dalam Jurnal Administrasi negara UNIBRAW , Vol. 02 Tahun 2001
- Arikunto, S, 2000, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Blau M. Peter dan Marshall Meyer, 1987, *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern (Terjemahan)*, i 1 l. press Jakarta.
- Budiman, Rusli, 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, www. Pikiran Rakyat . com. Edisi 7 Juni 2004
- Danim, S, 2000, *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*, Bumi aksara, Jakarta.
- Dessler, G., 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia (terjemahan)*

