

“HUBUNGAN PROFESIONALISASI PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI BADAN KEPENDUDUKAN KELUARGA BERENCANA DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER”

(Relation Proffesionalism Officer With Quality Of Service In Body of Kependudukan Family of Berencana and Note Civil Sub-Province of Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh :
TRI MARITA ISFAHANI
NIM. 030910201093

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2007

SKRIPSI

**“HUBUNGAN PROFESIONALISASI PEGAWAI DENGAN KUALITAS
PELAYANAN DI BADAN KEPENDUDUKAN KELUARGA BERENCANA
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER”**

**Oleh :
TRI MARITA ISFAHANI
NIM. 030910201093**

Pembimbing :

**Dosen Pembimbing : Drs. A. Kholiq A., M.Si
Dosen Pembimbing II : Dra. Inti Wasiati, MM**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Hubungan Profesionalisasi Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan di Badan Kependudukan Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 25 Juli 2007

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dra. Hj. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP. 131 658 011

Drs. A. Kholiq A., M.Si
NIP. 131 472 794

Anggota :

1. Drs. Bambang Budiantoro Krevet, MS (.....)
NIP. 130 220 643
2. Dra. Inti Wasiati, MM (.....)
NIP. 130 809 982

Mengesahkan

Dekan,

Dr. H. Uung Nasdia, BS.W.,MS

NIP. 130 674 836

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah dan penuh rasa terima kasih, penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Subagyo, Ama. pd dan Ibu Sri Mawanti, terima kasih atas segala doa, dukungan dan pengorbanannya.
2. Kakak dan adikku, mbak Arik, mbak Eva, mas Rizal dan Alsa terima kasih atas segala dukungannya.
3. Almamater yang kubanggakan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Berpikirlah cukup besar untuk melihat bahwa jika anda
mengutamakan pelayanan, uang akan datang dengan sendirinya

(Schwartz)

Jaminan pekerjaan bagi siapapun juga di perusahaan hanya berasal dari kualitas,
produktivitas dan kepuasan pelanggan

(Kotler, Philips 1997:32)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Marita Isfahani

NIM : 030910201093

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “*Hubungan Profesionalisasi Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Di Badan Kependudukan Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Juni 2007

yang menyatakan

TRI MARITA ISFAHANI

NIM. 030910201093

SUMMARY

Skripsi " Relation Professionalism Officer With Quality Of Service In Body of Kependudukan Family of Berencana and Note Civil Sub-Province of Jember". Tri Marita Isfahani. Year Generation 2003. Rising Year 2007 is. Thick 88 page. Faculty Social Science And Politics University of Jember

Service of public by governmental aparatur these days still met by many weakness so that not yet earned to fulfill the quality of which is expected by society. This matter is marked with there is still its various sigh of submitted society through mass media, so that can generate unfavourable image to governmental aparatur. Considering governmental function is to serve society hence government require to continue to cope to improve the quality of service

Target of this Research is to know the existence of relation between officer proffessionalism with quality of service in Body of Kependudukan Family of Berencana and Note Civil Sub-Province of Jember.

In this research there are two variable that is officer proffessionalism variable and variable of quality of service. To connect both the variable use theory of Ginandjar Kartasasmita that is that in the effort improving service good to leveller and also improve the quality of service of society is with proffessionalism.

Result of from research is to show Professionalism Officer Correlate Signifikan With Quality of Service in Body of Kependudukan Family of Berencana And Note Civil Sub-Province of Jember. This Matter is proved with test of Rank Spearman and test of t test.. Result of from test of Rank Spearman is r_s count $>$ r_s of is tables of or $0,854 > 0,359$. While result of test of t test is t count (7,337) $>$ t of is tables of (2,086).

Thereby hypothesis zero (H_0) expressing " Relation inexistence between officer proffessionalism with quality of service in Body of Kependudukan Family of Berencana and Note Civil Sub-Province of Jember" refused and job hipotesis (H_a)

expressing " Existence of relation between officer professionalism with quality of service in Body of Kependudukan Family of Berencana and Note Civil Sub-Province of Jember" accepted.

From acquirement of analysed research result by using formula of Rank Spearman accompanied by test of signifikasi above mentioned test t can be said that by theory of Ginandjar Kartasmita about professionalism relate to the quality of service can be accepted and applied in Body environment of Kependudukan Family of Berencana and Note Civil Sub-Province of Jember.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T. yang senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan karya ilmiah dengan judul “Hubungan Profesionalisasi Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Di Badan Kependudukan Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember”.

Karya ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Dr. H. Uung Nasdia, BSW, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Djoko Poernomo, M.Si selaku Pembantu Dekan I, Drs. H. M. Affandi, MA selaku Pembantu Dekan II dan Drs.Hartono Julianto, M.Si selaku Pembantu Dekan III.
3. Drs. Sutrisno, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Drs. A. Kholiq A, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga terselesaikannya karya tulis ini.
6. Dra. Inti Wasiati, MM selaku Dosen Pembimbing II dan juga sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga terselesaikannya karya tulis ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

8. Drs. H.R. Hendroyono, MBA, MM selaku Kepala Badan Kependudukan Keluarga Berencana Dan Catatan Sipil Kabupaten Jember beserta seluruh staf.
9. Almamater tercinta dan teman-teman seperjuangan Jurusan AN angkatan 2003.

Kemudian kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, sahabat-sahabatku dan seluruh keluarga besar penulis mengucapkan terima kasih. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 15 Juli 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERNYATAAN	vi
SUMMARY	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teori	11
2.1.1 Konsep Profesionalisasi Pegawai.....	17
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan	21
2.2 Hipotesis	24
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Tipe Penelitian	26
3.2 Obyek Penelitian	27
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Sumber dan Jenis Data	28
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel	28

3.5.1 Penentuan Populasi	28
3.5.2 Penentuan Sampel	29
3.6 Definisi Operasional.....	30
3.6.1 Operasionalisasi Variabel Profesionalisasi Pegawai (X)	31
3.6.2 Operasionalisasi Variabel Yaitu Kualitas Pelayanan (Y)	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PENYAJIAN DATA	42
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	42
4.1.1 Profil.....	42
4.1.2 Visi, Misi, Sasaran dan Kebijakan Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.....	43
4.2 Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kependudukan, Keluarga Berencana dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.....	44
4.3 Susunan Organisasi dan Tata Kerja	45
4.3.1 Susunan Organisasi	45
4.3.2 Tata Kerja.....	53
4.4 Jenis Pelayanan	53
4.5 Struktur Organisasi.....	60
4.6 Penyajian Data	66
4.6.1 Variabel Profesionalisasi Pegawai	67
4.6.2 Variabel Kualitas Pelayanan	73
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	77
5.1 Analisis Data dan Pembahasan	77
5.1.1 Penentuan Nilai Rank.....	77
5.1.2 Perhitungan Korelasi.....	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

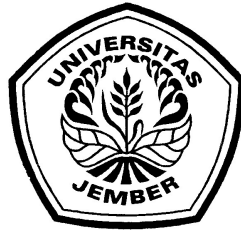
1.1	Target dan Realisasi Sub Bidang Catatan Sipil.....	5
1.2	Target dan Realisasi Sub Bidang Administrasi Kependudukan	6
3.1	Jumlah Sampel Penelitian	30
4.1	Komposisi Pegawai Menurut Bidangny.....	61
4.2	Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
4.3	Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan	63
4.4	Komposisi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja	64
4.5	Komposisi Pegawai Berdasarkan Diklat	65
4.6	Komposisi Pegawai Berdasarkan Absensi	66
4.7	Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Kompetensi Pegawai	69
4.8	Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Dedikasi Pegawai	71
4.9	Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Moral dan Etik (Etika Profesi) Pegawai	73
4.10	Data Skor Jawaban Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan	76
5.1	Data Penentuan Nilai Rank Variabel Profesionalisme Pegawai	78
5.2	Data Penentuan Nilai Rank Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
5.3	Tabel Kerja untuk Mencari d_i , d_i^2 dan $\sum d_i^2$	81

DAFTAR GAMBAR

4.1	Prosedur Pelayanan Catatan Sipil	57
4.2	Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan	59
4.3	Struktur Organisasi Badan Kependudukan KB dan Catatan Sipil	61

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- B. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas Kabupaten Jember
- C. Surat Penelitian selesai dari Badan Kependudukan Keluarga Berencana Dan Catatan Sipil Kabupaten Jember
- D. Daftar Kuesioner
- E. Surat Edaran Nomor : SE/01/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Pelayanan Publik
- F. Jenis-jenis Pelayanan Penerbitan Dokumen Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- G. Tarif Retribusi Penerbitan Dokumen Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- H. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- I. Tabel Harga-harga Kritis t
- J. Tabel Harga-harga Kritis rs



**“HUBUNGAN PROFESIONALISASI PEGAWAI DENGAN KUALITAS
PELAYANAN DI BADAN KEPENDUDUKAN KELUARGA BERENCANA
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER”**

*(Relation Proffesionalism Officer With Quality Of Service In Body of
Kependudukan Family of Berencana and Note Civil Sub-Province of Jember)*

SKRIPSI

Oleh :
TRI MARITA ISFAHANI
NIM. 030910201093

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2007