



**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

*The Effect of Employee Work Professionalism on Service Quality of Birth
Certificate Issuance at Population and Civil Registration Department of
Jember Regency*

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

Novita Budi Asih

NIM 100910201075

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

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Heru Budiono dan Ibunda Yamsih, serta Adik Meliana Hersela yang telah memberikan doa, dukungan, perhatian dan kasih sayang yang tiada henti;
2. Keluarga besar Soewarli Dwijo Susanto dan keluarga besar Citro Salam yang telah memberikan do'a, dukungan dan pendidikan tentang arti sebuah keluarga;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, TK Tarbiyatul Banin, SD N Tegalwaton 1, SMP N 2 Salatiga, SMA N 2 Salatiga dan Universitas Jember;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(terjemahan Surat Al-Insyiroh ayat 6-8)^{*)}

Hidup memang kegelapan jika tanpa hasrat, dan keinginan adalah buta jika tidak disertai pengetahuan. Dan segala pengetahuan adalah hampa, jika tidak diikuti pekerjaan. Dan setiap pekerjaan akan sia-sia jika tidak disertai cinta.

(Kahlil Gibran)

Janganlah ragu untuk berbuat sebelum kamu mencobanya, yakinlah bahwa dirimu mampu, lebih baik salah daripada akhirnya tidak berbuat sama sekali.

(Anonim)¹

^{*)} Departemen Agama Republik Indonesia. 1989. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Semarang: CV. Toha Putra.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Novita Budi Asih

NIM : 100910201075

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sertakan sumbernya, belum pernah diajukan dalam institusi manapun, dan 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember,

Yang menyatakan,

Novita Budi Asih

NIM 100910201075

SKRIPSI

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER**

oleh

Novita Budi Asih

NIM 100910201075

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Hermanto Rohman, S.Sos., MPA

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Jum’at, 6 Juni 2014

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dra. Inti Wasiati, MM

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP. 195307311980022001

NIP. 195805101987022001

Anggota Tim Penguji

- | | |
|--------------------------------|-----|
| 1. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA | () |
| NIP. 197903032005011001 | |
| 2. Drs. Boedijono, M.Si | () |
| NIP. 196103311989021001 | |

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.

NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember; Novita Budi Asih, 100910201075; 2014: 121 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Pelayanan Akta Kelahiran merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang dituntut untuk dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam hal ini adalah pemohon akta kelahiran, karena yang dirasakan selama ini pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari yang diharapkan. Oleh karena itu, salah satu cara untuk mencapai kepuasan publik adalah pelayanan yang berkualitas. Membangun pelayanan yang berkualitas harus dimulai dari meningkatkan profesionalisme kerja pegawai, karena profesionalisme kerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Dalam bidang administrasi kependudukan profesionalisme kerja pegawai sangat diperlukan karena tanpa adanya profesionalisme maka dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan, sampai kepada kesalahan yang dapat merugikan pemohon akta kelahiran. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif dan bersifat kausal atau sebab akibat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 14 orang yakni pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang terlibat dalam kepengurusan akta kelahiran. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari data wawancara dan observasi sedangkan data sekunder diperoleh dari file, buku, jurnal ilmiah atau sumber dokumen lain yang terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini terdiri dari variabel X (independen) yaitu profesionalisme kerja pegawai dan variabel Y (dependen) yaitu kualitas pelayanan. Profesionalisme pegawai dapat diukur dengan tiga indikator yaitu kemampuan pegawai, dedikasi pegawai dan etika profesi pegawai. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima indikator yaitu *teamwork*, kesesuaian *skill* dalam pekerjaan, perasaan tertekan dalam bekerja, konflik batin dan keraguan dalam tugas. Teknik pengumpulan data yang utama yaitu menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai variabel profesionalisme pegawai dinyatakan baik sebesar 85,71%. Variabel tersebut diukur dari indikator kemampuan pegawai sebesar 85,71% yang dinyatakan baik, dedikasi pegawai sebesar 78,57% yang dinyatakan baik dan etika pegawai sebesar 71,43% yang dinyatakan baik. Sedangkan variabel kualitas pelayanan dinyatakan baik dengan nilai yang diperoleh sebesar 78,57%. Variabel tersebut diukur dari indikator *teamwork* 50% yang dinyatakan sedang, kesesuaian *skill* dalam pekerjaan 71,43% yang dinyatakan baik, perasaan tertekan dalam bekerja 53% yang dinyatakan baik, konflik batin 71,43% yang dinyatakan baik, dan keraguan dalam tugas 71,43% yang dinyatakan baik. Selanjutnya hasil analisis data dengan menggunakan Rank Spearman diperoleh r_s hitung sebesar 0,690 yang menunjukkan lebih besar dari r_s tabel 0,544. Berdasarkan taraf signifikansi 5% diperoleh hasil uji t-test dengan t -hitung sebesar 3,302 lebih besar dari t -tabel 2,145, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Hermanto Rohman, S.Sos.,MPA., selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan waktu, bimbingan, dukungan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Suji, S.Sos.,M.Si., selaku dosen pembimbing akademik terima kasih atas bimbingan, dukungan dan sarannya selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
6. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;

7. Kedua Orang Tuaku yakni Ayahanda Heru Budiono dan Ibunda Yamsih serta Adikku Meliana Hersela, terima kasih atas pengorbanan, kebahagiaan, pendidikan tentang arti sebuah keluarga, serta selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, sehingga membuatku lebih semangat untuk menuju kehidupan yang lebih baik dari yang sebelum-sebelumnya, *matur nuwun sanget*;;
8. Afriandy Haryo Wijaya Perdana Poetra, S.Sos., terima kasih atas dukungan, semangat, kasih sayang, perhatian, dan kesetiiaannya, sehingga mampu merubah putri yang manja ini menjadi lebih dewasa, kuat dan tegar untuk ke depannya. Ibu Eny Supriyatin, Bapak Hendy Suryono dan Adik Cinitya Apriliana Nindyaswari, sebagai keluarga keduaku, terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya;
9. Pembina PROTOKOL FISIP, Ibu Selvi, Ibu Ika dan Ibu Inti terima kasih atas doa dan dukungannya yang sangat luar biasa. Rekan-rekan Protokol FISIP, terima kasih atas sejuta kenangannya yang tidak akan terlupakan;
10. Bapak Isman Sutomo selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, Bapak Amirullah, Bapak Indro Wahono dan Ibu Yulia, terima kasih atas segala informasinya, data-datanya dan respon baiknya, terkait penelitian saya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember;
11. Sahabat-sahabatku yang luar biasa, Icha, Dani, Aka, Girindra, Tria, Lita, Selvi terima-kasih sudah menganggapku keluarga di kota orang ini. Teman-teman angkatan 2010 Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungan sehingga dapat membangun mental penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan dan Manfaat	17
1.3.1 Tujuan	17
1.3.2 Manfaat	18
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Konsep Profesionalisme	27
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	34
2.2 Hipotesis	41
BAB 3. METODE PENELITIAN	43
3.1 Tipe Penelitian	44
3.2 Fokus Penelitian	45
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	46
3.5 Sumber Data	47

3.6 Definisi Operasional Variabel	48
3.7 Metode Pengumpulan Data	52
3.8 Metode Analisis Data.....	54
3.8.1 Analisis Rank Spearman.....	55
3.8.2 Uji Hipotesis	57
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
BAB 4. HASIL, ANALISIS DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
4.1.1 Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	58
4.1.2 Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	60
4.1.3 Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	60
4.1.4 Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	60
4.1.5 Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	61
4.1.6 Rencana Strategik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	61
4.1.7 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	63
4.1.8 Pembiayaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	81
4.1.9 Keadaan Aparatur Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	81
4.1.10 Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	84
4.1.11 Penerima Layanan Dinas Kependudukan dan	

Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	84
4.1.12 Jenis layanan	84
4.2 Analisis Deskriptif	90
4.3 Analisis dan Interpretasi Data	108
4.4 Pembahasan	116
BAB 5. Kesimpulan dan Saran	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik	5
1.2 Temuan Ombudsman Kepada Sejumlah Instansi, Baik Milik Pemekab Jember Maupun Instansi Vertikal Tahun 2013	7
1.3 Jumlah Pemohon akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tahun 2005 sampai 2013	12
1.4 Data Wawancara Kepada Masyarakat Tentang Profesionalisme Pegawai dan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember 2013	13
4.1 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Berdasarkan Tingkat Pendidikan	82
4.2 Komposisi Pegawai Bidang Pencatatan Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan	82
4.3 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Berdasarkan Uraian Tugas	83
4.4 Komposisi Pegawai Bidang Pencatatan Sipil Berdasarkan Uraian Tugas	83
4.5 Inventaris dan Fasilitas Fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	84
4.5 Data skor jawaban responden terhadap indikator kemampuan pegawai ...	91
4.6 Frekuensi Kemampuan Pegawai	92
4.7 Data skor jawaban responden terhadap indikator dedikasi pegawai	93
4.8 Frekuensi Dedikasi Pegawai	94
4.9 Data skor jawaban responden terhadap indikator etika pegawai	95
4.10 Frekuensi Etika Pegawai	96
4.11 Data skor responden terhadap variabel profesionalisme pegawai	96
4.12 Frekuensi Profesionalisme Pegawai	97
4.13 Data skor jawaban responden terhadap indikator teamwork	98

4.14 Frekuensi teamwork	99
4.15 Data skor jawaban responden terhadap indikator kesesuaian Skill dalam pekerjaan	100
4.16 Frekuensi kesesuaian skill dalam pekerjaan	101
4.17 Data skor jawaban responden terhadap indikator perasaan tertekan dalam pekerjaan	102
4.18 Frekuensi perasaan tertekan dalam pekerjaan	103
4.19 Data skor jawaban responden terhadap indikator Konflik Batin	104
4.20 Frekuensi Konflik batin	105
4.21 Data skor jawaban responden terhadap indikator keraguan dalam tugas	105
4.22 Frekuensi keraguan dalam tugas	106
4.23 Data skor responden terhadap variabel kualitas pelayanan.....	107
4.24 Frekuensi Kualitas Pelayanan	108
4.25 Data Penentuan Nilai Rank dari variabel Profesionalisme Pegawai.....	109
4.26 Data Penentuan Nilai Rank dari Variabel Kualitas Pelayanan	110
4.27 Tabel Kerja Untuk Mencari Korelasi Variabel X dan Y.....	111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kesenjangan antara harapan dengan kualitas pelayanan.....	39
Gambar 4.1 Proses Pelayanan Akta Kelahiran	89
Gambar 4.2 Kurva daerah penerimaan dan penolakan	114

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Kuesioner	124
B. Hasil uji validitas dan reliabilitas dengan SPSS 17	128
C. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember	135
D. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	151
E. Tabel nilai rho	152
F. Tabel uji-t	153
G. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember	154
H. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Politik Kabupaten Jember	156
I. Surat Keterangan selesai penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	157