

# "HUBUNGAN ANTARA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN PEMAHAMAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA"

---

**Submission date:** 05-Dec-2023 03:18AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2248590782

**File name:** PIUS\_SILVANUS\_HIA.docx (240.2K)

**Word count:** 14205

**Character count:** 95064

by Hia Plus Silvanus

**HUBUNGAN ANTARA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN  
PEMAHAMAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**PIUS SILVANUS HIA**  
**NIM: 2319393**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada umumnya setiap organisasi baik perusahaan, institusi dan organisasi manapun selalu membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting, bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam pencapaian target maupun tujuannya.

Pada era teknologi yang semakin maju saat ini, beberapa bentuk pekerjaan dalam organisasi dapat dimudahkan. Akan tetapi tanpa adanya SDM yang berkualitas, visi dan misi dalam sebuah organisasi tersebut akan sulit untuk dicapai. Dalam mencapai tujuan, suatu organisasi memerlukan SDM sebagai pengelola sistem, supaya sistem tersebut dapat berjalan sesuai yang semestinya. Jadi, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kunci yang menentukan perkembangan sebuah organisasi dalam membentuk integritas dan mewujudkan visi dan misi suatu organisasi.

Pada hakikatnya, Sumber Daya Manusia (SDM) yang dipekerjakan berperan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sedangkan secara garis besar, SDM adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai *asset* yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Dengan adanya peranan dan fungsi dari Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut, maka Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat dalam sebuah organisasi diharapkan memahami dan mengetahui sasaran utama dan pekerjaan yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai. Sehingga dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Dengan demikian akan berdampak

terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, atau dipahami sebagai bentuk pelayanan publik.

<sup>15</sup> Tugas Pokok dan Fungsi merupakan satu kesatuan yang saling terkait antara keduanya yaitu tugas pokok dan fungsi. Dalam peraturan perundang-undangan yang ada tentang organisasi dan tata kerja suatu kementerian negara atau lembaga sering disebutkan bahwa suatu organisasi menyelenggarakan fungsi-fungsi dalam rangka melaksanakan sebuah tugas pokok.

<sup>15</sup> Tugas pokok secara umum merupakan hal-hal yang harus dan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan. Selain itu suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan tertentu. Tugas pokok memberi gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi tersebut.

Jadi Sumber Daya Manusia (SDM) dengan tugas pokok dan fungsi yang berkualitas dan dijalankan dengan baik bagi sebuah organisasi secara khusus bergerak dalam memberikan pelayanan akan menjadi *asset* untuk membangun citra positif organisasi, yang secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan penerima layanan (masyarakat umum). Upaya yang dilakukan dalam <sup>17</sup> memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat adalah dengan cara memperbaiki dan mengembangkan SDM serta mampu memahami dan mengetahui tugas pokok dan fungsi yang dibidangi.

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap instansi. Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara merupakan salah satu organisasi yang membidangi pelayanan publik seperti penerbitan Kartu Keluarga, E-KTP, SKPWNI, Surat Keterangan Domisili, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta



Kematian, Akta Perceraian, Surat Rekomendasi Perkawinan, Surat Pengumuman Nikah.

Dalam memberikan pelayanan tersebut, dibutuhkan SDM yang berkualitas dan profesional dalam bidang hukum, teknologi informasi, manajemen pelayanan, serta pada khususnya lulusan Sekolah Demokrasi dan Pencatatan Sipil, dan Lulusan Sekolah Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta mampu memahami dan mengetahui tugas pokok dan fungsi yang dibidangi dengan baik.

Disisi lain, berdasarkan hasil pengamatan penulis pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara masih belum memenuhi jumlah SDM Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pegawai Non ASN yang memenuhi standar pendidikan, kualitas dan profesionalisme yang sesuai dengan kebutuhan.

Selain pada pengamatan penulis terdapat keterangan dari salah satu pegawai yang mengakui bahwa SDM pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara masih terbatas dengan ditandainya adanya beberapa jabatan yang masih belum diisi oleh ASN. Kemudian berdasarkan pada Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara tahun 2021-2026 pada bagian bab III tentang permasalahan dan isu-isu strategis perangkat daerah menyampaikan bahwa adanya permasalahan terkait sekretariat tentang adanya keterbatasan jumlah SDM pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, peneliti memperoleh data SDM yang terdapat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
Tingkat Pendidikan Pegawai

<b>NO</b>	<b>TINGKAT PENDIDIKAN</b>	<b>ASN</b>	<b>NON ASN</b>
1.	SMP Sederajat	-	-
2.	SMA Sederajat	-	14
3.	DII	-	2
4.	D3	-	-
5.	S1	13	15
6.	S2	3	-

7.	S3	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>31</b>

Sumber: Dokumen Kantor Disdukcapil Kabupaten Nias Utara, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 16 orang dengan tingkat kualifikasi Pendidikan, S1 sebanyak 13 orang, S2 sebanyak 3 orang. Sedangkan jumlah pegawai Non ASN sebanyak 31 orang dengan tingkat kualifikasi pendidikan S1 sebanyak 15 orang, D2 sebanyak 2 orang, SMA sebanyak 14 orang.

Selain pada tingkat kualifikasi Pendidikan pegawai, berikut adalah persentase latar belakang pendidikan pegawai tingkat Pendidikan Strata Satu (S1) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

**Tabel 1.2**  
Latar Belakang Pendidikan Pegawai (S1)

NO	LULUSAN	ASN	NON ASN
1.	Sarjana Hukum (SH)	2	-
2.	Sarjana Pendidikan (S.Pd)	4	-
3.	Sarjana Ekonomi (SE)	4	14
4.	Sarjana Komputer (S.Kom)	1	1
5.	Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM)	1	-
6.	Sarjana Agama (S.Ag)	1	-
7.	Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)	1	-
8.	Sarjana Sains Terapan (S.ST)	1	-
9.	Sarjana Psikologi (S.Psi)	1	-
<b>JUMLAH</b>		<b>16</b>	<b>15</b>

Sumber: Dokumen Kantor Disdukcapil Kabupaten Nias Utara, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa latar belakang Pendidikan pegawai ASN pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara yakni Sarjana Hukum (SH) sebanyak dua orang, Sarjana Pendidikan (S.Pd) sebanyak empat orang, Sarjana Ekonomi (SE) sebanyak empat orang, Sarjana Komputer (S.Kom) sebanyak satu orang, Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) sebanyak satu orang, Sarjana Agama (S.Ag) sebanyak satu orang, Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) sebanyak satu orang, Sarjana Sains Terapan (S.ST) sebanyak satu orang dan Sarjana Psikologi (S.Psi) sebanyak satu orang. Sedangkan latar belakang pendidikan pegawai non

ASN yakni Sarjana Ekonomi (SE) sebanyak empat belas orang dan Sarjana Komputer (S.Kom) sebanyak satu orang.

Latar belakang pendidikan pegawai pada tingkat Strata Dua (S2) yang terdapat dalam organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
Latar Belakang Pendidikan Pegawai (S2)

NO	LULUSAN	ASN	NON ASN
1.	Magister Pendidikan (M.Pd)	1	-
2.	Magister Manajemen (MM)	1	-
3.	Magister Sains (M.Si)	1	-
<b>JUMLAH</b>		<b>3</b>	<b>-</b>

Sumber: Dokumen Kantor Disdukcapil Kabupaten Nias Utara, 2023

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat diketahui bahwa latar belakang Pendidikan Pegawai ASN Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara pada tingkat Pendidikan Strata Dua (S2) yakni Magister Pendidikan (M.Pd) sebanyak satu orang, Magister Manajemen (MM) sebanyak satu orang dan Magister Sains (M.Si) sebanyak satu orang. Sedangkan pegawai non ASN masih belum ada yang memiliki latar belakang Pendidikan tingkat Strata Dua (S2).

Berdasarkan persentase latar belakang Pendidikan pegawai di atas, dapat diketahui bahwa latar belakang Pendidikan yang dikhususkan sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan lulusan Sekolah Demokrasi dan Pencatatan Sipil, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil masih belum ada.

Berdasarkan kondisi di atas, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa masalah pada SDM di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, yakni:

1. Keterbatasan jumlah SDM yang dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.
2. Adanya ketidaksesuaian antara latar belakang Pendidikan pegawai (ASN) terhadap jabatannya dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan.

3. Belum adanya SDM yang terkhususkan sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berlatar belakang Pendidikan sebagai lulusan Sekolah Demokrasi dan Pencatatan Sipil, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Dengan demikian berdasarkan kondisi SDM tersebut dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari jabatan yang terdapat dalam struktur kepegawaian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara yakni sebagai berikut :

1. Dengan keterbatasan jumlah SDM pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias utara, mengakibatkan adanya jabatan dengan tugas pokok dan fungsi tertentu masih belum terisi. Seperti pada jabatan:
  - a) Kepala SUB Bagian Keuangan yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk Melaksanakan pengelolaan Administrasi Keuangan,
  - b) Kepala SUB Bagian Program Dan Pelaporan yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk Menyusun perencanaan program dan pelaporan kegiatan Dinas,
  - c) Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk Melaksanakan pelayanan pindah datang penduduk,
  - d) Kepala Seksi Pendataan Penduduk yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk Melaksanakan pelayanan pendataan penduduk,
  - e) Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk melaksanakan pelayanan catatan sipil tentang perubahan status anak,
  - f) Kepala Seksi Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi Dan Komunikasi yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk melaksanakan tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi,
2. Ketidaksiharian latar belakang Pendidikan terhadap tugas pokok dan fungsi dari jabatan yang dibebankan kepada pegawai, salah satunya pada jabatan:
  - a) Sekretaris, dimana dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dari jabatan ini dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang

Pendidikan sebagai lulusan Sarjana Pendidikan (S.Pd), Magister Pendidikan (M.Pd). Sementara berdasarkan peraturan daerah sebagaimana diatur dalam analisis jabatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, jabatan sekretaris dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan jurusan manajemen, administrasi perkantoran, administrasi publik.

- b) Kepala Seksi Kelahiran, dimana dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dari jabatan ini dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan sebagai lulusan Sarjana Pendidikan (S.Pd). Sementara berdasarkan peraturan daerah sebagaimana diatur dalam analisis jabatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, jabatan sekretaris dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan jurusan Hukum, Sekolah Demokrasi dan Pencatatan Sipil, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
- c) Kepala Seksi Perkawinan, dimana dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dari jabatan ini dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan sebagai lulusan Sarjana Agama (S.Ag). Sementara berdasarkan peraturan daerah sebagaimana diatur dalam analisis jabatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, jabatan sekretaris dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan jurusan Hukum, Sekolah Demokrasi dan Pencatatan Sipil, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
- d) Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dimana dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dari jabatan ini dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan sebagai lulusan Sarjana Psikologi (S.Psi). Sementara berdasarkan peraturan daerah sebagaimana diatur dalam analisis jabatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, jabatan sekretaris dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan jurusan ilmu teknologi, manajemen, administrasi perkantoran,

- administrasi publik, Sekolah Demokrasi dan Pencatatan Sipil, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
- e) Kepala Seksi Kerjasama, dimana dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dari jabatan ini dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan sebagai Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM). Sementara berdasarkan peraturan daerah sebagaimana diatur dalam analisis jabatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, jabatan sekretaris dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan jurusan ilmu komunikasi, manajemen, administrasi perkantoran, administrasi publik.
  - f) Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, dimana dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dari jabatan ini dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan sebagai lulusan Sarjana Pendidikan (S.Pd). Sementara berdasarkan peraturan daerah sebagaimana diatur dalam analisis jabatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, jabatan sekretaris dibidangi oleh pegawai yang berlatar belakang Pendidikan jurusan ilmu komunikasi, manajemen, administrasi perkantoran, administrasi publik, Sekolah Demokrasi dan Pencatatan Sipil, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Dari kondisi SDM dan latar belakang Pendidikan yang membidangi jabatan tersebut, diduga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukannya masih belum terlaksana dengan maksimal. Dimana dalam melaksanakan pelayanan pindah datang penduduk, pelayanan pendataan penduduk, pelayanan catatan sipil tentang perubahan status anak, pelayanan catatan sipil tentang kelahiran, pelayanan catatan sipil tentang perkawinan dan perceraian, sistem informasi administrasi kependudukan, masih terkendala karena adanya kekosongan jabatan dan

ketidaksiesuaian latar belakang Pendidikan terhadap jabatan yang dibidangi oleh pegawai.

Berdasarkan kondisi pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dalam mengetahui bagaimana sumber daya manusia (ASN) tersebut memahami dan menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti menarik judul penelitian yaitu **Hubungan Antara Sumber Daya Manusia Dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Sugiyono (2017) berpendapat bahwa setiap penelitian yang akan dilakukan harus berawal dari masalah, meskipun diakui bahwa memilih masalah penelitian sering menjadi hal yang paling sulit dalam proses penelitian. Berdasarkan definisi menurut pendapat tersebut, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Keterbatasan jumlah SDM ASN yang dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.
2. Adanya ketidaksesuaian antara latar belakang Pendidikan pegawai (ASN) terhadap jabatannya dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan.
3. Belum adanya SDM yang terkhususkan sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berlatar belakang Pendidikan sebagai lulusan Sekolah Demokrasi dan Pencatatan Sipil, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah suatu batasan pada ruang lingkup dari pembahasan suatu masalah supaya apa yang dibahas tidak meleber terlalu jauh. Menurut Sugiyono (2017) berpendapat bahwa Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, dan waktu, dan supaya hasil penelitian lebih berfokus, maka penelitian tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada obyek atau situasu tertentu, tetapi perlu menentukan fokus.

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Lokasi geografis: penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara yang terletak di Desa Lawira Satua, Kecamatan Lotu, Kabupaten Nias Utara.
2. Objek penelitian: dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pegawai ASN Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara dan Masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukannya sebagai penerima layanan.



3. Waktu penelitian: penelitian ini akan dilaksanakan selama tiga puluh hari.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Menurut Sugiyono (2018) Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Berdasarkan latar belakang di atas, dan definisi rumusan masalah menurut pendapat ahli, maka rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah ada pengaruh pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan?
3. Apakah ada hubungan antara sumber daya manusia dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017) Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Berdasarkan pendapat ahli tersebut, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.
3. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara sumber daya manusia dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah kegunaan dari suatu penelitian sebagai sumber informasi dalam mengembangkan kegiatan penelitian selanjutnya. Menurut sugiyono (2017) manfaat penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu untuk mengembangkan ilmu, dan juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah.

Manfaat teoritis adalah manfaat yang berhubungan dengan pengembangan ilmu, dimana dalam penelitian diharapkan dapat berguna dalam pengembangan ilmu. Selain itu, diharapkan memberikan tambahan ilmu pengetahuan mengenai studi penelitian. Menurut Abdullah (2015) manfaat teoritis adalah sumbangan signifikan bagi pengembangan ilmu yang melatarbelakangi penelitian tersebut.

Sementara manfaat praktis adalah kegunaan yang dapat diambil dari penelitian oleh peneliti itu sendiri dan dapat berkontribusi kepada pembaca untuk memahami suatu penelitian. Menurut Abdullah (2015) manfaat praktis adalah perbaikan pada sistem pengupahan yang dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja karyawan.

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan digunakan untuk menambah wawasan dan referensi yang dapat membantu dalam mengembangkan hasil penelitian selanjutnya terhadap pelaksana pelayanan khususnya pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi pemerintah baik pemerintah daerah ataupun pemerintah pusat dalam melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap pelayanan.

## 1.7 Defenisi Operasional

Menurut Sugiono (2019) definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, adapun yang menjadi defenisi operasional dalam penelitian ini yakni :

1. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu yang memiliki kompetensi dan kemampuan dalam mencapai sesuatu dengan landasan akal, pengetahuan, keinginan, keterampilan, kreatifitas, perasaan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa).
2. Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi merupakan kemampuan seseorang untuk mengolah sesuatu yang dipelajari melalui tahapan proses belajar terhadap ruang lingkup tanggung jawab yang utama dalam posisi jabatan atau organisasi tertentu berdasarkan tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai tertentu.
3. Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan atau penerima layanan.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Penelitian ini membahas mengenai Hubungan Antara Sumber Daya Manusia Dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Untuk itu, terdapat sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, defenisi operasional dan sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang kajian teori yang terkait tentang sumber daya manusia, pemahaman tugas pokok dan fungsi, dan kualitas pelayanan, kerangka konseptual dan hipotesisi.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metodologi penelitian yakni jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pengukuran, tempat dan waktu penelitian.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, temuan-temuan penelitian yang terkait dengan hubungan sumber daya manusia dan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang merupakan pernyataan yang terkait dengan tujuan penelitian, dan saran yang merupakan pemecahan masalah-masalah sumber daya manusia dan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara yang direkomendasikan oleh peneliti.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 11 2.1 Sumber Daya Manusia

##### 2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang utama dalam menunjang keberhasilan dari sebuah perusahaan atau organisasi. Menurut Sulistyowati (2021) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah instansi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai visi-misi organisasi. Menurut Wibowo (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia ialah suatu perencanaan pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka tercapainya tujuan organisasi. Hasmin & Nurung (2021) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor inti dari organisasi dan tim. Apapun bentuk dan tujuannya, sebuah organisasi didirikan berdasarkan berbagai visi yang bermanfaat bagi umat manusia, dalam menjalankan misinya dikelola oleh manusia.

9  
Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas jika mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dengan bekal pendidikan, latihan dan pengalaman yang cukup memadai (Widodo, 2015).

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 pasal 1 ayat 2 tentang ketenagakerjaan, tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah individu yang memiliki kompetensi dan kemampuan dalam mencapai sesuatu dengan landasan akal, pengetahuan, keinginan, keterampilan, kreatifitas, perasaan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa).

### 2.1.2 Jenis-Jenis Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Muhammad Yusuf (2016) jenis sumber daya manusia dibagi dalam sumber daya manusia mikro dan makro:

1. Pengertian sumber daya manusia secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota dalam perusahaan, organisasi atau institusi tertentu dan biasanya disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan sebagainya.
2. Pengertian sumber daya manusia secara makro adalah merujuk pada sekelompok penduduk di dalam suatu negara yang telah memasuki usia angkatan kerja, meliputi penduduk yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

### 2.1.3 Fungsi Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Hasibuan (2019) fungsi sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

### 2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Sugiyatno dan Danang (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia adalah pendidikan dan latihan, gizi dan kesehatan, kondisi lingkungan dan sosial budaya.

1. Pendidikan dan Latihan  
Pendidikan dapat menghasilkan tenaga kerja yang lebih baik kualitasnya. Hal itu dapat meningkatkan produktivitas kerja dari tenaga kerja yang bersangkutan. Dengan pendidikan dan latihan, dapat dihasilkan berbagai jenis tenaga ahli dan terlatih yang mampu bekerja lebih baik.
2. Gizi dan kesehatan  
Untuk mengerjakan suatu kegiatan, manusia memerlukan gizi yang cukup sebagai sumber energi. Keadaan kesehatan sangat memengaruhi aktivitas manusia untuk bekerja. Kondisi kesehatan yang tidak baik menyebabkan seseorang tidak dapat bekerja dengan baik. Jadi, keadaan gizi dan kesehatan sangat memengaruhi kualitas sumber daya manusia.
3. Kondisi lingkungan dan sosial budaya  
Faktor lain yang memengaruhi kualitas sumber daya manusia adalah kondisi hidup yang berkualitas rendah dengan berbagai pencemaran dan semangat kerja yang rendah. Selain itu, motivasi untuk menikmati hasil kerja juga merupakan faktor penting bagi produktivitas kerja.

### **2.1.5 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

Indikator adalah penandaan pencapaian kompetensi dasar secara spesifik yang dapat dijadikan ukuran dalam mengetahui pencapaian sebuah tujuan. Menurut Kasanuddin (2011) berpendapat bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah:

1. Kualitas intelektual meliputi pengetahuan dan keterampilan:
  - 1) Pengetahuan adalah kemampuan yang dimiliki lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki pegawai/karyawan.
  - 2) Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki pegawai/karyawan.
2. Pendidikan adalah kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi, tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja.
3. Memahami bidangnya adalah kemampuan pegawai/karyawan dalam mengetahui dan menjalankan tanggung jawabnya.
4. Kemampuan adalah sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.
5. Semangat kerja adalah sikap antusiasme yang dimiliki oleh pegawai/karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
6. Kemampuan perencanaan pengorganisasian adalah kemampuan pengembangan dan manajemen sebuah organisasi.

### **2.2 Pengertian Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi**

Menurut Widiasworo (2017) Pemahaman adalah kekuatan untuk mengonfrontasikan atau mengasosiasikan informasi-informasi yang dipelajari menjadi “satu-kesatuan” yang utuh di otak kita. Pada dasarnya pemahaman merupakan hasil dari belajar. Pemahaman ini terbentuk dikarenakan adanya tahapan belajar yang diikuti oleh kemampuan berpikir untuk mengetahui dan mengenal sesuatu yang akan dipahami.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, pemahaman merupakan kata yang berasal dari kata dasar “paham” yang artinya mengerti. Jadi pemahaman merupakan proses, cara, perbuatan memahami atau memahamkan.

Berdasarkan defenisi di atas, pemahaman dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengolah informasi atau sesuatu yang dipelajari melalui tahapan proses belajar untuk dapat dimengerti dan dipahami atau memahamkan.

Dengan demikian pemahaman dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan kepada Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi sangat diperlukan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tugas pokok terdiri dari dua suku kata yaitu “tugas” dan “pokok”. Tugas adalah yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan; pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang; pekerjaan yang dibebankan; suruhan (perintah) untuk melakukan sesuatu: surat perintah. Sedangkan Pokok adalah dasar; inti sari; pusat (yang menjadi titik perhatian dan sebagainya); yang terutama; yang sangat penting; sasaran utama yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai.

Sedangkan menurut Moekijat dalam devy & syaputra (2017) “Tugas adalah suatu bagian atau satu unsur atau satu komponen dari suatu jabatan. Tugas adalah gabungan dari dua unsur (elemen) atau lebih sehingga menjadi suatu kegiatan yang lengkap”.

Tugas pokok adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu (devy & syaputra, 2017).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas pokok merupakan serangkaian ruang lingkup tanggung jawab yang utama dalam posisi jabatan atau organisasi tertentu.

Sedangkan fungsi Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Fungsi adalah jabatan (pekerjaan) yang dilakukan, kegunaan suatu hal, peran sebuah unsur bahasa dalam satuan sintaksis yang lebih luas (seperti nomina berfungsi sebagai subjek).

Fungsi menurut Manullang dalam devy dan syaputra (2017), adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya.

Dari pengertian pemahaman tugas pokok dan fungsi di atas, dapat disimpulkan bahwa pemahaman tugas pokok dan fungsi merupakan



kemampuan seseorang untuk mengolah sesuatu yang dipelajari melalui tahapan proses belajar terhadap ruang lingkup tanggung jawab yang utama dalam posisi jabatan atau organisasi tertentu berdasarkan tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai tertentu.

## **2.3 Kualitas Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf atau derajat sesuatu. Menurut philib B. Crosby kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan atau standar yang sudah ditentukan.

Sementara Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, oleh sebab itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015) berpendapat bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Kotler (2018), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh pemberi pelayanan terhadap penerima layanan, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 pasal 1 ayat 1 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jadi, Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk

memenuhi harapan pelanggan. Menurut Sugeng, I. S., & Rafik (2018) berpendapat bahwa “kualitas pelayanan adalah salah satu faktor menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan”. Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Menurut Abubakar (2018) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu kepada penerima layanan.

### 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan <sup>1</sup>

Menurut Affandi (2018) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan.** Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu penyelesaian.** Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. **Biaya pelayanan.** Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. **Produk pelayanan.** Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan prasarana.** Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan.** Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Gaspersz (dalam Ardane dkk, 2017) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas beberapa unsur berikut ini.

1. **Ketepatan waktu.** Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. **Akurasi.** Kualitas Pelayanan adalah dengan reliabilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. **Kesopanan dan keramahan.** Kesopanan dan keramahan merupakan dimensi penting dalam menunjang kualitas pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan

dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.

4. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan. Menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data.
7. Variasi model. Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola pola baru dalam Kualitas Pelayanan serta *features* dari Kualitas Pelayanan.
8. Kualitas pelayanan pribadi. berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan. Berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.
10. Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya. Berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

### 2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Heterogeneity dalam Mukarom & Laksana (2018) untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria, dimensi, atau indikator yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, di mana lima indikator kualitas layanan tersebut di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*tangibles*)  
adalah fasilitas fisik yang harus terdapat dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. segi tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.
- b. Keandalan/Reliabilitas (*reliability*)  
adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terlebih-lebih memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang tepat sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*)  
Merupakan suatu keinginan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada penerima layanan, dengan menyampaikan informasi yang jelas tanpa membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang tidak jelas.
- d. Jaminan (*assurance*)  
Adalah seperti keamanan dan kenyamanan, akurasi pemeriksaan serta pelayanan yang berkualitas juga perlu diperhatikan.

- e. Perhatian/Empati (*empathy*).  
Merupakan sikap atau rasa empati seperti kesediaan mendengarkan keluhan penerima layanan, perhatian personal kepada penerima layanan adalah hal yang sangat perlu untuk diperhatikan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada penerima layanan.

#### 2.3.4 Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan atau organisasi harus menerapkan prinsip-prinsip tertentu untuk mewujudkannya.

Berkaitan dengan hal tersebut, menurut Tjiptono & Chandra (2016) terdapat enam prinsip pokok dalam mewujudkan kualitas pelayanan baik yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan  
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
2. Pendidikan  
Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan  
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. *Review*  
Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi  
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan  
Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

### 2.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berikut merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Kasmir (2017):

1. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
4. Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
6. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, *layout* gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya

### 2.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian terdahulu yang bisa dijadikan sebagai acuan dalam topik penelitian. Penelitian terdahulu telah dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan mampu menjelaskan maupun memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian. Berikut dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipilih.

**Tabel 2.4**

Hasil Penelitian Terdahulu

JUDUL	METODE PENELITIAN	HASIL
<p>1. TUGAS POKOK DAN FUNGSI ORGANISASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN.</p> <p>Penelitian oleh Charitin Devi, Dadang Syahputra (2017)</p>	<p>Metode kualitatif dan kuantitatif.</p>	<p>1. Uji validitas, semua item pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid artinya semua item dapat digunakan lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya.</p> <p>2. Uji reliabilitas, didapat koefisien alpha hitung masing-masing sebesar ,7960 untuk variabel tupoksi (X) dan untuk variabel lingkungan kerja dan ,7802 untuk variabel kinerja pegawai (Y). artinya semua variabel reliabel untuk digunakan dalam pengujian selanjutnya.</p> <p>3. Uji secara regresi, nilai konstanta sebesar 20,156 menyatakan bahwa besarnya nilai variabel Y jika variabel bebasnya dianggap nol artinya tanpa dipengaruhi tugas pokok dan fungsi organisasi maka besarnya kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.</p> <p>4. Koefisien korelasi sebesar 0,574 menandakan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara tugas pokok dan fungsi (tupoksi) terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.</p>
<p>2. PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (STUDI TENTANG PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS</p>	<p>metode penelitian asosiatif dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistik. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, studi pustaka, dan kuesioner.</p>	<p>Hasil penelitiannya adalah Berdasarkan hasil deskriptif total variabel penelitian diketahui nilai rata-rata sumber daya manusia sebesar 3,53 dan kualitas pelayanan memiliki rata-rata sebesar 3,48. Berdasarkan data statistik deskriptif dapat dijelaskan bahwa secara umum kualitas sumber daya manusia di pemerintahan kecamatan Kutorejo dilaksanakan dengan baik.</p>



17

<p><b>PELAYANAN DI KANTOR PEMERINTAH KECAMATAN KUTOREJO KABUPATEN MOJOKERTO)</b></p> <p>Penelitian ini oleh Heriwati (2018)</p>		
<p>3. <b>PENGARUH MUTU PELAYANAN, PEMAHAMAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI.</b></p> <p>penelitian oleh Malikhah (2019)</p>	<p>Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal (causal), yaitu untuk melihat hubungan beberapa variabel yang belum pasti.</p>	<p>Dalam penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa Mutu Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Sarana Pendukung secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur dan Peran Pimpinan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.</p>
<p>4. <b>PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) PELAKSANA PEMBANGKIT BUKIT ASAM TANJUNG ENIM.</b></p> <p>penelitian oleh Kina Atika, Nisa' Ulul Mafra (2020)</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif asosiatif dengan tujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.</p>	<p>Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Secara parsial kualitas SDM ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa kualitas SDM yang baik pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim akan meningkatkan kinerja karyawan. Secara parsial profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa apabila karyawan memiliki profesionalisme kerja yang tinggi pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim maka kinerja karyawan akan</p>

		meningkat. Secara simultan kualitas SDM dan profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. Dapat disimpulkan bahwa apabila kedua variabel ini dapat ditingkatkan secara Bersama-sama maka kinerja karyawan juga akan meningkat.
<p>24</p> <p>5. PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PASIRSARI CIKARANG SELATAN.</p> <p>penelitian oleh Supriatin dan Suhendra (2021)</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.</p>	<p>Berdasarkan<sup>24</sup> penelitian tersebut diperoleh Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang Positif sebesar 0,618 atau 61,8% antara variabel Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan.</p>

Sumber: Hasil penelitian terdahulu



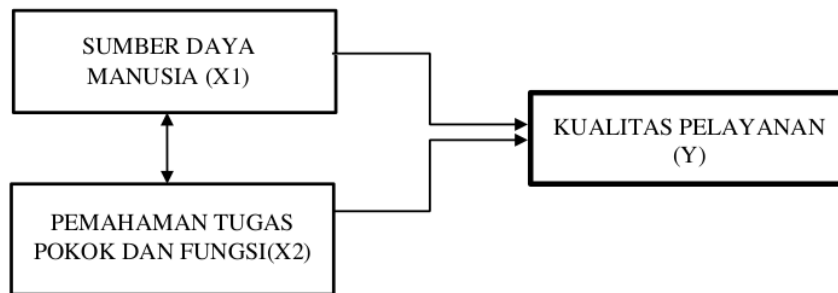
## 2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan jenis kerangka pemikiran yang memiliki fungsi untuk menjelaskan alur pemikiran yang terhubung antara konsep yang satu dengan konsep lainnya, serta bertujuan untuk memberikan suatu ilustrasi atau gambaran berupa asumsi yang terkait dengan variabel-variabel yang akan diteliti nantinya.

Menurut Sugiyono (2017) kerangka konsep dalam penelitian merupakan alur berpikir dengan menerapkan berbagai model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah dalam topik penelitian dengan susunan yang sistematis. Berikut merupakan kerangka konseptual yang akan digunakan dalam penelitian ini:

**Gambar 2.1**

Kerangka Konseptual



Sumber: Olahan Peneliti 2023

## 2.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016) hipotesis memiliki arti sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah, Tujuan penelitian, landasan teori, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H2: Pemahaman tugas pokok dan fungsi berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Ha: Sumber daya manusia dan pemahaman tugas pokok dan fungsi berpengaruh positif, nyata dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Ho: Tidak ada hubungan antara sumber daya manusia dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu untuk mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut. Metode penelitian mengindikasikan tahap-tahap spesifik (langkah-langkah atau pendekatan tahap demi tahap) yang harus diambil dalam satu urutan tertentu ketika melakukan penelitian. Jadi, metode penelitian merupakan keseluruhan langkah ilmiah yang digunakan untuk menemukan solusi atas suatu masalah.

### 3.1 Jenis Penelitian

Menurut Arikunto (2019) metode penelitian merupakan langkah utama yang digunakan oleh peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Berdasarkan cara pengolahan, analisis data, serta cara menarik kesimpulannya, jenis atau macam metode penelitian dapat ditinjau dari pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan campuran (kuantitatif dan kualitatif).

#### 1. Metode penelitian kuantitatif

Menurut Sugiyono (2020) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Silaen (2018) penelitian kuantitatif adalah langkah-langkah penelitian yang menghasilkan data berupa angka-angka dan secara umum dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial.

## 2. Metode penelitian kualitatif

Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (tepatnya fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

## 3. Metode penelitian campuran (kuantitatif dan kualitatif)

Menurut Creswell dan Clark (dalam Sanjaya, 2015) Metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) adalah penelitian yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam setiap fase proses penelitian termasuk dari segi pedoman mengumpulkan dan menganalisis data.

Dalam penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang merupakan suatu proses penelitian dalam menemukan sebuah pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat analisis untuk mengetahui jawaban dari penelitian tersebut.

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penulis atau peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel, yakni variabel X1 dan X2 dan variabel Y. Setiap variabel masuk dalam salah satu jenis variabel berikut:

#### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas menurut Sugiyono (2021) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel X1: Sumber Daya Manusia (SDM), dan X2: Tugas Pokok Dan Fungsi.

#### 2. Variabel Terikat

Variabel terikat menurut Sugiyono (2021) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel Y: Kualitas Pelayanan.

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2021) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi diartikan sebagai keseluruhan, totalitas atau generalisasi dari satuan, individu, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti, yang dapat berupa orang, benda, institusi, peristiwa, dan lain-lain yang di dalamnya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah pegawai ASN sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara dan masyarakat sebagai penerima layanan, dengan rincian sebagai berikut:

1. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), sebanyak 16 (enam belas) orang yang terdiri dari:

**Tabel 3.3**

Jumlah populasi dan jabatan ASN

<b>NO</b>	<b>JABATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	Kepala Dinas	1 orang
2.	Sekretaris	1 orang
3.	Kepala SUB bagian Umum	1 orang
4.	Kepala Bidang	4 orang
5.	Kepala Seksi	7 orang
6.	Staf	2 orang
<b>Jumlah</b>		<b>16 orang</b>

Sumber: Dokumen Kantor Disdukcapil Kab. Nias Utara, 2023

2. Masyarakat sebagai penerima layanan pada bulan November selama dua minggu dengan estimasi sebanyak 558 orang. Dimana hasil tersebut diperoleh dari jumlah rata-rata masyarakat yang menerima layanan yang dihitung per minggu adalah 279 orang. Dengan jumlah masyarakat penerima layanan secara total pada bulan oktober 2023 sebanyak 1.116 orang, dengan rincian jumlah masyarakat yang menerima pelayanan pada bulan oktober 2023, adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

Jumlah masyarakat penerima layanan pada bulan oktober 2023

<b>NO</b>	<b>MINGGU</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	Minggu ke satu	225 orang
2.	Minggu ke dua	240 orang
3.	Minggu ke tiga	280 orang
4.	Minggu ke empat	371 orang
<b>Jumlah</b>		<b>1.116 orang</b>

Sumber: Dokumen Kantor Disdukcapil Kab. Nias Utara, 2023

Jadi, jumlah populasi secara keseluruhan yang digunakan dalam penelitian ini adalah **16 + 558 = 574 orang**.

### 3.3.2 Sampel

<sup>21</sup> Sampel menurut Sugiyono (2021) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Kesimpulan yang diambil dari sampel tersebut yang akan diberlakukan untuk populasi. Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama bersifat representatif dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel berguna untuk membantu para peneliti dalam melakukan generalisasi terhadap populasi yang diwakili.

Dalam penelitian ini, akan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *non probability sampling* (sampel tidak acak). Metode *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap yang termasuk populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Menurut Sugiyono (2019) metode *non probability sampling* merupakan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dari sebuah populasi, namun tidak semua sampel tersebut memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi subjek dalam penelitiannya. Menurut Ridwan (2015) metode *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana tidak memberikan peluang yang sama kepada seluruh populasi untuk menjadi anggota sampling.

Jadi, objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai ASN dan masyarakat yang secara langsung melakukan pengurusan administrasi kependudukannya di kantor dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

Pengambilan besar sampel dalam penelitian ini, ditentukan berdasarkan rumus Slovin, karena peneliti belum mengetahui berapa proporsi populasi yang ideal untuk mewakili. Menurut Sugiyono (2017) rumus slovin merupakan suatu rumus yang digunakan untuk mencari jumlah sampel yang dinilai mampu mewakili seluruh populasi.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka jumlah sampel pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = Jumlah Sampel

N = Besar Jumlah Populasi

e = *Margin Error* yang dipilih (10%)

$$n = \frac{574}{1 + 574(10\%)^2}$$

$$n = \frac{574}{1 + 574(0,1)^2}$$

$$n = \frac{574}{1 + 574(0,01)}$$

$$n = \frac{574}{1 + 5,74}$$

$$n = \frac{574}{6,74}$$

$$n = 85,163$$

Jadi, karena dalam penelitian ini menghitung orang, maka angka jumlah sampel dibulatkan menjadi 85 (delapan puluh lima) orang.

Dari perhitungan di atas, untuk menyelesaikan penelitian dengan populasi 574 orang, peneliti akan mengumpulkan sampel sebanyak 85 orang, dengan berdasarkan penekanan angka *error* sebesar 10%.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019) instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.



Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan dokumentasi. Kuesioner dalam bentuk pernyataan yang diajukan berdasarkan dari indikator dimensi, studi literatur, dan dokumentasi. Dalam kuesioner penelitian ini, setiap pertanyaan yang diajukan telah disertai dengan kategori pilihan respon yang berurutan yang dirasa lebih tepat oleh responden. Responden tidak diperkenankan memberikan jawaban diluar dari kategori pilihan yang sudah diberikan. Sedangkan wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan pada tiap dimensi penelitian. Dengan demikian, kuesioner dan wawancara diajukan dalam bentuk tertutup. Kuesioner dan wawancara yang diajukan bertujuan untuk mengumpulkan data tentang kecenderungan bagaimana Hubungan Antara Sumber Daya Manusia (Sdm) Dan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengungkapkan atau menjangring berbagai fenomena, kondisi dan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian tersebut diperlukan Teknik pengumpulan data yang baik dan benar.

Menurut Sugiyono (2018) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling tepat dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengenali teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan

Pada penelitian ini, terdapat beberapa teknik yang digunakan oleh peneliti yakni sebagai berikut:

#### **1. Kuesioner (angket)**

Kuesioner (Angket) merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis dari peneliti kepada responden untuk dijawab. Menurut pendapat Sujarweni (2020) kuesioner merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan

cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab.

Pada penelitian ini, akan disebarakan kepada beberapa masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukannya di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Responden dengan sendiri mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti dengan petunjuk dan arahan yang mudah dipahami oleh responden.

## **2. Observasi**

Menurut Sugiyono (2019) Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang menjadi fokus penelitian. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan pengamatan langsung pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian dengan cara mengamati dan melakukan Pencatatan-pencatatan terhadap situasi dan kondisi objek sasaran penelitian.

## **3. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, akan diambil beberapa dokumen, yang memiliki hubungan dalam penelitian.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data kuantitatif menurut Sugiyono (2018) adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan.

### 1. Uji Validitas

Menurut Edy, dkk (2019) validitas adalah pengujian untuk melihat apakah instrumen telah mengukur konsep atau konstruk yang harus diukur. Pengujian instrumen dilakukan kepada 85 responden, maka jumlah  $n = 85$  dan taraf signifikan 10%. Maka nilai  $r$  tabel yang diperoleh adalah 0,195 dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika  $r$  positif,  $r$  hitung  $> 0,178 =$  Valid

Jika  $r$  positif,  $r$  hitung  $< 0,178 =$  Tidak Valid

Jika  $r$  negatif,  $r$  hitung  $> 0,178 =$  Tidak Valid

Jika  $r$  negatif,  $r$  hitung  $< 0,178 =$  Tidak Valid

Instrumen dianggap valid bila  $r$  hitung lebih besar dari 0,178. Dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) pengujian reliabilitas digunakan untuk memastikan responden memiliki jawaban yang konsisten dalam melakukan pengisian kuisioner. Metode pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Cronbach-Alpha, yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran dengan nilai  $> 0,60$  nilai Cronbach-Alpha menurut Hair nilai 0,0 - 0,20 kurang reliabel,  $> 0,20-0,40$  agak reliabel, nilai  $> 0,40-0,60$  cukup reliabel, nilai  $> 0,60-0,80$  reliabel, nilai  $> 0,80-1,00$  sangat reliabel (Sugiyono, 2019).

### 3. Analisis Deskriptif

Sugiyono (2019) berpendapat bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sesuai dengan keadaan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Uji Normalitas

Ghozali (2018) berpendapat bahwa uji normalitas adalah pengujian dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini dalam menguji normalitas data peneliti menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov* dengan nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian dalam menguji normalitas tersebut terdapat beberapa kriteria yakni:

- a) Jika signifikansi  $> \alpha$  (0,05) maka dapat dinyatakan data residual terdistribusi normal.
- b) Jika signifikansi  $< \alpha$  (0,05) maka dapat dinyatakan data residual tidak terdistribusi normal.

##### b. Uji Multikolinieritas

Ghozali (2018) berpendapat bahwa pengujian multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik semestinya tidak akan terjadi korelasi diantara variabel independen. Dalam mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara memperhatikan angka *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Adapun nilai standar yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah sebagai berikut:

- a) Jika *tolerance*  $\leq 0,10$  dan  $VIF \geq 10$  maka terjadi multikolinieritas.
- b) Jika *tolerance*  $\geq 0,10$  dan  $VIF \leq 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas

##### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) berpendapat bahwa uji heteroskedastisitas adalah pengujian untuk menguji apakah dalam

sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Model regresi dinyatakan homoskedastisitas jika varian residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap,
- b) sebaliknya model regresi dapat dinyatakan heteroskedastisitas jika varian dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan lain berbeda.

Jadi model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain terjadinya model regresi homoskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot antara SRESID (residual) dan nilai prediksi variabel terikat atau dependen yaitu ZPRED dimana sumbu Y adalah  $y$  yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang sudah di standarisasi. Berikut adalah dasar analisisnya:

- a) Apabila ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka akan terjadi heteroskedastisitas.
- b) Apabila tidak adanya pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu  $y$ , maka tidak akan terjadi heteroskedastisitas.

## 5. Uji Hipotesis

### 1. Uji F

Uji f bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,1 atau 10%, jika nilai signifikan  $F < 0.1$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent

secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016).

Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016):

- a) Jika nilai signifikan  $F < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel independen/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
- b) Jika nilai signifikan  $F > 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  Artinya, semua variabel independen/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

## 2. Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara terpisah (parsial) terhadap variabel terikat. Dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% atau dengan taraf signifikannya sebesar 10% ( $\alpha = 0,1$ ). Adapun kriteria dari uji statistik t (Ghozali, 2016):

1. Jika nilai signifikansi uji  $t > 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji  $t < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

## 3. Uji Determinasi

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R – Squared (Ghozali, 2016). Menurut Ghozali (2016) nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, Sebaliknya jika nilai mendekati 1 (satu) dan menjauhi 0 (nol) memiliki arti bahwa variabel – variabel independen memiliki

kemampuan memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2016).

### **3.7 Teknik Pengukuran**

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik pengukuran dengan skala *likert* untuk mengukur persepsi responden. Menurut Sugiyono (2018) skala *likert* merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menguraikan item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Berikut ini adalah penjelasan 5 poin skala *likert* (Sugiyono, 2018):

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu-ragu (R)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

### **3.8 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Nias Utara, Provinsi Sumatera Utara, yang terletak di Desa Lawira Satua, Kecamatan Lotu, Kabupaten Nias Utara.

Penelitian ini dilakukan selama empat bulan. Dimulai pada tanggal 3 Mei 2023 sampai dengan Pada tanggal 30 November 2023. Adapun kegiatan penelitian disajikan dalam tabel 3.1 di bawah ini:

**Tabel 3. 1**  
Kegiatan Penelitian

NO	URAIAN KEGIATAN	BULAN						
		MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER
1.	Menyusun Proposal							
2.	Seminar Proposal							
2.	Mengurus Izin Penelitian							
3.	Mengambil Data							
4.	Data dan Penyusunan Olah Laporan							
5.	Ujian dan Revisi Naskah Skripsi							

Sumber: Olahan Peneliti 2023



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara

<sup>5</sup> Berdasarkan keputusan DPRD Kabupaten Nias Nomor: 02/KPTS/2000 tanggal 1 Mei 2000 tentang persetujuan pemekaran Kabupaten Nias menjadi dua kabupaten, Keputusan DPRD Propinsi Sumatera Utara Nomor : 19/K/2002 tanggal 25 Agustus 2002, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2002 tanggal 25 Februari 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Barat, dan Kabupaten Humbang Hasundutan, dan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2002 dan tanggal 28 Juli 2003, maka Kabupaten Nias resmi dimekarkan menjadi dua Kabupaten yaitu Kabupaten Nias dan Kabupaten Nias Selatan.

Kemudian berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2008 tentang pembentukan Kabupaten Nias Utara, Kabupaten Nias adalah kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Kabupaten-kabupaten di Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092), yang merupakan kabupaten asal Kabupaten Nias Utara.

Dengan terbentuknya Kabupaten Nias Utara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2008, wilayah Kabupaten Nias dikurangi dengan wilayah Kabupaten Nias Utara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2008. Kecamatan yang termasuk dalam wilayah Kabupaten Nias Utara, sebagai berikut: Kecamatan Lotu, Kecamatan Sawo, Kecamatan Tuhemberua, Kecamatan Sitolu Ori, Kecamatan Namohalu

Esiwa, Kecamatan Alasa Talu Muzoi, Kecamatan Alasa, Kecamatan Tugala Oyo, Kecamatan Afulu, Kecamatan Lahewa, Kecamatan Lahewa Timur. Dengan adanya pemekaran tersebut, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten nias utara berdiri dan masih menjadi bagian instansi pemerintah kabupaten nias utara sampai sekarang.

19

#### **4.1.2 Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara**

Visi: “Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Publik”

Misi:

1. Meningkatkan pelayanan administrasi Kependudukan, akuntabilitas kinerja serta profesional dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Menerapkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
3. Menyajikan database kependudukan yang akurat.
4. Menjalin Kerjasama antar organisasi perangkat daerah dalam hal akses data kependudukan.

#### **4.1.3 Struktur Organisasi**

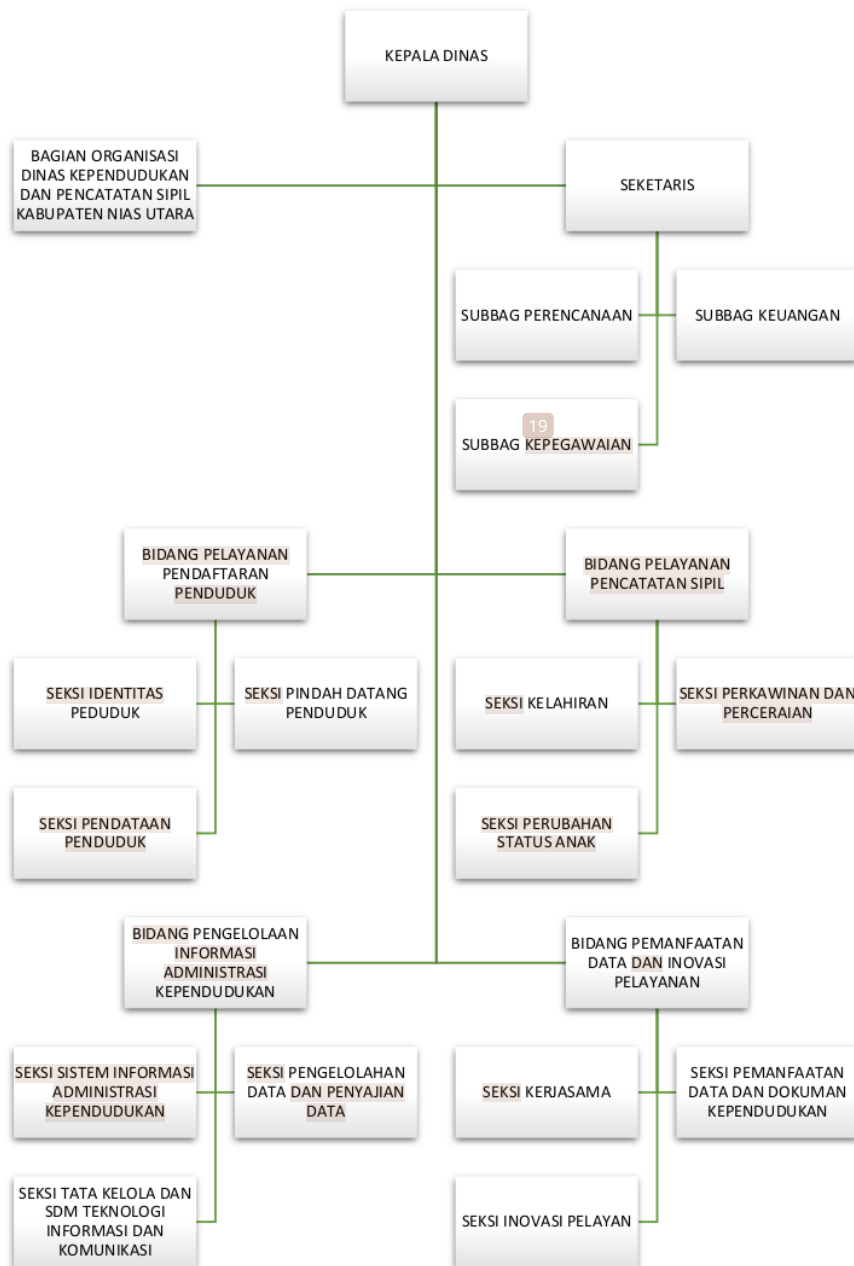
Dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ditunjang dengan rincian Struktur Organisasi sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretaris, yang membawahkan:
  - 1) Subbagian Perencanaan;
  - 2) Subbag Umum dan Kepegawaian;
  - 3) Subbagian Keuangan
- c. Bidang Pendaftaran Penduduk, yang membawahkan:
  - 1) Seksi Identitas Penduduk;

- 2) Seksi Pindah Datang Penduduk
  - 3) Seksi Pendataan Penduduk
- d. Bidang Pencatatan Sipil, yang membawahkan:
- 1) Seksi Kelahiran
  - 2) Perubahan status anak, Pewarganegaraan dan Kematian
  - 3) Seksi Perkawinan dan Perceraian
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, yang membawahkan:
- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  - 2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
  - 3) Seksi tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Tehnologi Informasi dan Komunikasi
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, yang membawahkan:
- 1) Seksi Kerjasama
  - 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
  - 3) Seksi Inovasi Pelayanan
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas
- h. Kelompok Jabatan Fungsiona

**Gambar 4.1.3**

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias  
Utara Tahun 2021-2026



Sumber : Dokumen Kantor Disdukcapil Kabupaten Nias Utara, 2023

22

#### 4.1.4 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara

Berikut adalah uraian tugas pokok dan fungsi dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten nias utara :

##### 1. Kepala Dinas

Tugas pokok:

Membantu Kepala Daerah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang ketatausahaan, sistim informasi administrasi kependudukan, pengendalian penduduk, pencatatan sipil, pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan pembinaan kelompok jabatan fungsional serta tugas pembantuan.

Fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis pemerintah kabupaten di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum pemerintah kabupaten di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pengelolaan urusan ketatausahaan;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Uraian tugas:

1. Menyusun rencana strategis dan rencana kerja Dinas
2. Memberikan petunjuk, arahan dan mendistribusikan tugas kepada bawahan
3. Mempelajari, menelaah peraturan perundangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis program kegiatan Dinas sesuai dengan bidang tugas
4. Menyelenggarakan sistem pengendalian intern pelaksanaan kegiatan agar efektif dan efisien sesuai dengan peraturan perundang undangan
5. Menerapkan satandar pelayanan minimal

6. Menyusun dan menerapkan Standar Operasional prosedur sesuai bidang tugas
7. Menyelenggarakan pengelolaan Kesekretariatan meliputi perencanaan, evaluasi, pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian
8. Menyusun kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk
9. Menyusun kebijakan teknis bidang pencatatan sipil
10. Menyusun kebijakan teknis dibidang Pengelolaan Informasi administrasi kependudukan
11. Menyusun kebijakan teknis dibidang Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
12. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dan/atau perizinan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
13. Menyelenggarakan kerjasama dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
14. Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian urusan kependudukan dan pencatatan sipil
15. Menyelenggarakan koordinasi dengan petugas registrasi dalam hal pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
16. Menyusun indikator dan pengukuran kinerja di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
17. Menyusun laporan hasil pelaksanaan rencana strategis, rencana kerja, LAKIP, LKPJ, LPPD dan EKPPD Dinas
18. Menyelenggarakan pembinaan kelompok jabatan fungsional
19. Menyelenggarakan pembinaan penyidik pegawai negeri Sipil (PPNS) Dinas
20. Menyelenggarakan sosialisasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
21. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait
22. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan secara periodic
23. Memberikan usul dan saran kepada atasan

24. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas tambahan kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas

25. Melaksanakan tugas tambahan terkait yang diberikan oleh atasan

## 2. Sekretaris

Tugas pokok:

Menyelenggarakan penyusunan perencanaan, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian.

Fungsi:

1. Penyelenggaraan penyusunan perencanaan;
2. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administrasi kepegawaian;
3. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
4. Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan Dinas;
5. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja;
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Uraian tugas:

1. Menyusun rencana kerja Sekretariat berdasarkan rencana strategis dan rencana kerja Dinas;
2. Mengkoordinasikan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja Dinas;
3. Memberi petunjuk, arahan dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
4. Mempelajari, menelaah peraturan perundang-undangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis program kegiatan Dinas sesuai dengan bidang tugas;

5. Melaksanakan sistem pengendalian intern pelaksanaan kegiatan agar efektif dan efisien sesuai peraturan perundang-undangan;
6. Menerapkan standar pelayanan minimal sesuai dengan bidang
7. Merumuskan kebijakan teknis, pembinaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
8. Mengelola administrasi perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
9. Mengelola administrasi keuangan;
10. Mengelola administrasi umum;
11. Mengelola administrasi kepegawaian;
12. Melaksanakan penyusunan indikator dan pengukuran kinerja di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian;
13. Melaksanakan koordinasi dan verifikasi laporan penyusunan rencana strategis, rencana kerja, LAKIP, LKPJ, LPPD dan EKPPD Dinas;
14. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan secara periodik;
15. Memberikan usul dan saran kepada atasan;
16. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
17. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### 3. <sup>2</sup> Kepala SUB Bagian Umum Dan Kepegawaian

Tugas pokok:

Melaksanakan urusan umum dan pengelolaan Administrasi Kepegawaian.

Uraian tugas:

1. Melaksanakan tugas di bidang umum dan Kepegawaian Dinas;
2. Melaksanakan urusan keprotokolan, hubungan masyarakat, penyiapan rapat-rapat Dinas dan Pendokumentasian Kegiatan Dinas;
3. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan Dinas;



4. Melaksanakan urusan rumah tangga, ketertiban, keamanan dan kebersihan di lingkungan kerja Dinas;
5. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan kendaraan Dinas, peralatan perlengkapan kantor dan aset lainnya;
6. Melaksanakan penyiapan rencana kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana di lingkungan Dinas;
7. Melaksanakan pengurusan pengadaan, penyiapan, pendistribusian dan inventarisasi barang-barang inventaris;
8. Melaksanakan pengelolaan Administrasi Perkantoran;
9. Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan data dan kartu kepegawaian di lingkungan Dinas;
10. Melaksanakan penyiapan dan pengusulan pegawai yang akan pensiun, serta pemberian penghargaan;
11. Melaksanakan penyiapan bahan kenaikan pangkat, Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan, Daftar Urut Kepangkatan, sumpah/janji pegawai, gaji berkala dan peningkatan kesejahteraan pegawai;
12. Melaksanakan penyiapan pegawai untuk mengikuti pendidikan/pelatihan kepemimpinan, teknis dan fungsional;
13. Melaksanakan penyiapan rencana pegawai yang akan mengikuti Ujian Dinas;
14. Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan kepegawaian dan disiplin pegawai;
15. Melaksanakan penyiapan bahan Standar Kompetensi Pegawai, tenaga teknis dan fungsional;
16. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian;
17. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
18. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **4. Kepala SUB Bagian Keuangan**

Tugas pokok:

Melaksanakan pengelolaan Administrasi Keuangan.

Uraian tugas:

1. Melaksanakan tugas keuangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Melaksanakan kegiatan perbendaharaan, verifikasi dan pembukuan keuangan anggaran belanja langsung dan belanja tidak langsung;
3. Melaksanakan penyusunan laporan prognosis realisasi keuangan;
4. Melaksanakan penyusunan laporan keuangan semesteran;
5. Melaksanakan penyusunan laporan keuangan akhir tahun;
6. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan dalam pengelolaan keuangan;
7. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **5. Kepala SUB Bagian Program Dan Pelaporan**

Tugas pokok:

Menyusun perencanaan program dan pelaporan kegiatan Dinas.

Uraian tugas:

1. Menyusun program, evaluasi dan pelaporan Dinas;
2. Menyiapkan bahan penyusunan rencana strategis Dinas;
3. Mengumpulkan bahan-bahan dalam penyusunan program dan kegiatan Dinas;
4. Melaksanakan pengolahan data dalam penyusunan program dan kegiatan tahunan Dinas;
5. Mengkompilasi hasil penyusunan rencana kerja dan anggaran masing-masing unit kerja;

6. Menyusun dokumen pelaksanaan anggaran masing-masing unit kerja;
7. Menyusun laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja Dinas;
8. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan kegiatan perencanaan;
9. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **6. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk**

##### **Tugas Pokok:**

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

##### **Uraian Tugas:**

1. Menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
2. Merumuskan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
3. Menyusun rencana kerja KEPALA SEKSI;
4. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk;
6. Melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
7. Melaksanakan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.
9. Melakukan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan;
10. Melaksanakan penatausahaan pendaftaran penduduk;
11. Melakukan pelaporan penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri;

12. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
13. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk;
14. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pendaftaran penduduk;
15. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
16. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **7. Kepala Seksi Identitas Penduduk**

Tugas Pokok:

Melaksanakan pelayanan identitas penduduk.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Merumuskan kebijakan teknis;
3. pembinaan dan koordinasi;
4. Melaksanakan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

#### **8. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk**

Tugas Pokok:

Melaksanakan pelayanan pindah datang penduduk.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Melaksanakan pendaftaran pindah datang penduduk dalam Wilayah Republik Indonesia dan antar negara;
3. Merumuskan kebijakan teknis;
4. Pembinaan dan koordinasi ;
5. Melaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.

## 9. Kepala Seksi Pendataan penduduk

Tugas Pokok:

Melaksanakan pelayanan pendataan penduduk.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Merumuskan kebijakan teknis;
3. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi;
4. Melaksanakan pendataan penduduk.

## 10. Kepala Bidang Pencatatan Sipil

Tugas Pokok:

Menyelenggarakan pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan dan perceraian.

Fungsi:

1. Penetapan kebijakan pencatatan sipil skala kabupaten;
2. Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil skala kabupaten;
4. Pengendalian dan evaluasi kegiatan bidang catatan sipil.

Uraian Tugas:

1. Membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan pencatatan sipil;
2. Merencanakan program kerja bidang pencatatan sipil;
3. Menyusun penetapan kebijakan pencatatan sipil skala kabupaten;
4. Mengkoordinir penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dan penerbitan akta;
5. Mengkoordinir penyelenggaraan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil;

6. Membina penyelenggaraan penatausahaan dokumen pencatatan sipil;
7. Mengkoordinir pengendalian dan evaluasi kegiatan bidang pencatatan sipil;
8. Menganalisa permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan pencatatan sipil;
9. Mengevaluasi dan membuat laporan berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas;
10. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **11. Kepala Seksi Kelahiran**

Tugas Pokok:

Melaksanakan pelayanan catatan sipil tentang kelahiran.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Perumusan kebijakan teknis;
3. Pembinaan dan koordinasi;
4. Melaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran

#### **12. Kepala Seksi Perkawinan Dan Perceraian**

Tugas Pokok:

Melaksanakan pelayanan catatan sipil tentang perkawinan dan perceraian.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Perumusan kebijakan teknis;

3. Pembinaan dan koordinasi;
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.

### **13. Kepala Seksi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian**

Tugas Pokok:

Melaksanakan pelayanan catatan sipil tentang perubahan status anak.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Perumusan kebijakan teknis;
3. Pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan;
4. Pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.

### **14. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

Tugas Pokok:

Melaksanakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Fungsi:

1. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
2. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
4. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
5. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Uraian Tugas:

1. Membantu Kepala Dinas dalam bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam sistim informasi administrasi kependudukan;
2. Menyusun rencana kerja KEPALA SEKSI pengelolaan data dan informasi kependudukan;
3. Melaksanakan pembangunan dan pengoperasian SIAK (Sistim Informasi Administrasi Kependudukan);
4. Melaksanakan pengembangan data base kependudukan;
5. Melakukan penyediaan informasi kependudukan;
6. Melakukan pembangunan dan pengembangan perangkat keras dan jaringan komunikasi data kependudukan;
7. Melaksanakan koordinasi pengelolaan informasi kependudukan;
8. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
9. Melaksanakan pengawasan pengelolaan informasi kependudukan;
10. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;



11. Menyiapkan bahan untuk penyusunan kebijakan, perencanaan, koordinasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
12. Melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
13. Melaksanakan penatausahaan informasi kependudukan;
14. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya;
15. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **15. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Tugas Pokok:

Melaksanakan tugas sistem informasi administrasi kependudukan.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Merumuskan kebijakan teknis;
3. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi;
4. Melaksanakan sistem informasi administrasi kependudukan.

#### **16. Kepala Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Kependudukan**

Tugas Pokok:

Melaksanakan tugas mengolah dan menyajikan data kependudukan.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Merumuskan kebijakan teknis;
3. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi;
4. Melaksanakan pengolahan dan penyajian data.

### **17. Kepala Seksi Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi Dan Komunikasi**

Tugas Pokok:

Melaksanakan tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Perumusan kebijakan teknis, pembinaan;
3. Koordinasi dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

### **18. Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan**

Tugas Pokok:

Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Fungsi:

1. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
2. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
4. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
5. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;

6. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Uraian Tugas:

1. Membantu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
2. Menyusun rencana kerja KEPALA SEKSI;
3. Melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
4. Melaksanakan kerja sama administrasi kependudukan;
5. Melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
6. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, Membuat laporan secara berkala berkaitan dengan bidang tugasnya;
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

**19. Kepala Seksi Kerja Sama**

Tugas Pokok:

Melaksanakan kerja sama administrasi kependudukan.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Perumusan kebijakan teknis;
3. Pembinaan dan koordinasi;
4. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.

**20. Kepala Seksi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan**

Tugas Pokok:

Melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Perumusan kebijakan teknis;
3. Pembinaan dan koordinasi;
4. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan

## 21. Kepala Seksi Inovasi Pekayanan

Tugas Pokok:

Melaksanakan inovasi dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Uraian Tugas:

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan;
2. Perumusan kebijakan teknis;
3. Pembinaan dan koordinasi serta;
4. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi Kependudukan

## 4.2 Penyajian Data

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Reponden pada penelitian ini adalah sebanyak 85 orang, dimana klarifikasi responden sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2.1**

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	52	61%
Peerempuan	33	39%
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari seluruh responden yang berjumlah 85 orang, 52 orang (61%) adalah laki-laki dan 33 orang (39%) responden adalah peerempuan. Dari data tersebut dapat diketahui

bahwa jumlah masyarakat yang berurusan langsung di kantor Disdukcapil Kab. Nias Utara adalah laki-laki lebih banyak dari pada perempuan.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pegawai Negeri Sipil	16	19%
Wiraswasta	12	14%
Petani	25	29%
Nelayan	10	12%
Ibu Rumah Tangga	10	12%
Pelajar/Mahasiswa	12	14%
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari seluruh responden yang berjumlah 85 orang, 16 orang (19%) adalah pegawai negeri sipil, 12 orang (14%) adalah wiraswasta, 25 orang (29%) adalah petani, 10 orang (12%) adalah nelayan, 10 orang (12%) adalah ibu rumah tangga, 12 orang (14%) responden adalah pelajar/mahasiswa. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat yang sering berurusan di kantor Disdukcapil Kab. Nias Utara adalah petani.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.2.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
S2	3	4%
S1	20	24%
Tamat SMA	27	32%

SMA	12	14%
Tamat SMP	14	16%
Tamat SD	9	11%
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari seluruh responden yang berjumlah 85 orang, 3 orang (4%) adalah lulusan S2, 20 orang (24%) adalah lulusan S1, 27 orang (32%) adalah lulusan SMA, 12 orang (14%) adalah masih pelajar SMA, 14 orang (16%) adalah lulusan SMP, dan 9 orang (11%) adalah responden lulusan SD. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat yang sering berurusan di kantor Disdukcapil Kab. Nias Utara adalah lulusan SMA.

### 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.3.1 Uji Validitas

**Tabel 4.3**

Uji validitas variabel X

Item Pernyataan	Nilai r Tabel	Nilai r Hitung	Keterangan
X1	0,178	0,769	Valid
X2	0,178	0,753	Valid
X3	0,178	0,839	Valid
X4	0,178	0,761	Valid
X5	0,178	0,706	Valid
X6	0,178	0,788	Valid
X7	0,178	0,800	Valid
X8	0,178	0,759	Valid

Sumber: Olahan Peneliti 2023

**Tabel 4.3**

Uji validitas variabel Y

<b>Item Pernyataan</b>	<b>Nilai r Tabel</b>	<b>Nilai r Hitung</b>	<b>Keterangan</b>
Y1	0,178	0,731	Valid
Y2	0,178	0,835	Valid
Y3	0,178	0,662	Valid
Y4	0,178	0,807	Valid
Y5	0,178	0,743	Valid
Y6	0,178	0,724	Valid
Y7	0,178	0,789	Valid
Y8	0,178	0,769	Valid
Y9	0,178	0,729	Valid
Y10	0,178	0,800	Valid
Y11	0,178	0,795	Valid
Y12	0,178	0,753	Valid
Y13	0,178	0,811	Valid
Y14	0,178	0,715	Valid
Y15	0,178	0,728	Valid

Sumber: Olahan Peneliti 2023

Pengujian instrumen dilakukan kepada 85 responden, sehingga jumlah  $n = 85$  dan taraf signifikan 10%. Maka pernyataan variabel X dan Variabel Y jika mempunyai nilai r hitung > dari nilai r tabel (0,178) maka disimpulkan bahwa setiap pernyataan pada variabel X dan Y dinyatakan valid dan layak untuk disebarkan kepada responden (Sugiyono, 2019).

Dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*. Pada pengujian validitas di atas, memperoleh nilai r hitung > r tabel (0,178). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang diajukan memenuhi syarat validitas.

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

#### 1. Uji Reliabilitas Variabel X

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	8

Sumber: *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

#### 2. Uji Reliabilitas Variabel Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	15

Sumber: *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

<sup>13</sup> Metode pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Cronbach-Alpha, yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran dengan nilai  $> 0,60$  nilai Cronbach-Alpha menurut Hair nilai  $0,0 - 0,20$  kurang reliabel,  $> 0,20-0,40$  agak reliabel, nilai  $> 0,40-0,60$  cukup reliabel, nilai  $> 0,60-0,80$  reliabel, nilai  $> 0,80-1,00$  sangat reliabel (Sugiyono, 2019).

Dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*, hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa variabel X memperoleh nilai Cronbach Alpha  $0,902 > 0,80$  dan variabel Y memperoleh nilai  $0,947 > 0,80$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas ke dua variabel sangat reliabel.



#### 4.4 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sesuai dengan keadaan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Berikut adalah hasil analisis deskriptif dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

**Tabel 4.4**  
Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SDM dan Pemahaman TUPOKSI	85	18.00	37.00	27.3412	5.88896
Kualitas Pelayanan	85	29.00	68.00	48.1882	11.05344
Valid N (listwise)	85				

Sumber: *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif di atas, dapat diketahui bahwa distribusi yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas SDM dan Pemahaman TUPOKSI (X), diketahui bahwa jumlah responden (N) sebanyak 85 orang, dengan nilai minimum 18,00 dan nilai maksimum 37,00 dan dengan nilai rata-rata sebesar 27,3412.
2. Variabel Kualitas Pelayanan (Y), diketahui bahwa jumlah responden (N) sebanyak 85 orang, dengan nilai minimum, 29,00 dan nilai maksimum 68,00 dan dengan nilai rata-rata sebesar 48,1882.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas Data

Berikut adalah hasil uji normalitas data dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*.

**Tabel 4.5**  
Uji Normalitas Data

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		85
Normal	Mean	.0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	10.51054251
Most Extreme	Absolute	.093
Differences	Positive	.070
	Negative	-.093
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

Berdasarkan ketentuan uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov* dengan nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,05) dapat dinyatakan data residual terdistribusi normal. Maka berdasarkan hal tersebut, diketahui pada hasil pengujian normalitas data di atas, memperoleh nilai signifikansi  $\alpha$  0,066  $>$  0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal.

**2. Uji Multikolinieritas**

Berikut adalah hasil uji multikolinieritas data dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*.

**Tabel 4.5**  
Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	32.303	5.478		5.897	.000		
	X	.581	.196	.310	2.966	.004	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

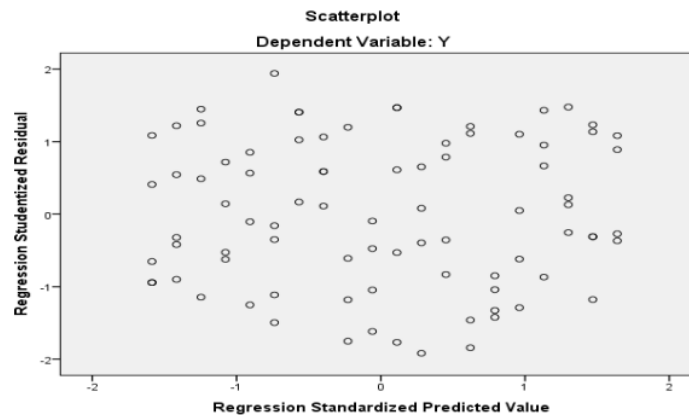
Sumber: *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

Berdasarkan ketentuan uji multikolinieritas yakni jika  $tolerance \leq 0,10$  dan  $VIF \geq 10$  maka terjadi multikolinieritas, dan jika  $tolerance \geq 0,10$  dan  $VIF \leq 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan hal tersebut, diketahui pada hasil uji multikolinieritas data di atas, memperoleh nilai  $tolerance 1,000 > 0,10$  dan nilai  $VIF 1,000 < 10$ . sehingga hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Uji heteroskedastisitas

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas data dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*.

**Gambar 4.5**  
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

Jadi model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain terjadinya model regresi homoskedastisitas. Model regresi dinyatakan homoskedastisitas jika varian residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, sebaliknya model regresi dapat dinyatakan heteroskedastisitas jika varian dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan lain berbeda.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas dapat diketahui bahwa model regresinya tidak terjadi heteroskedastisitas dengan menunjukkan bahwa varian residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap.

#### 4.6 Uji Hipotesis

##### 1. Uji F

Berikut adalah hasil uji hipotesis (uji F) data dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*.

**Tabel 4.6**  
Hasil Uji Hipotesis (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	983.382	1	983.382	8.796	.004 <sup>b</sup>
	Residual	9279.606	83	111.802		
	Total	10262.988	84			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Sumber: *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F hitung yaitu sebesar 8,796 Sedangkan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,004 yang dimana lebih kecil dari 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan, dan variabel X (independen) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel Y (dependen).

##### 2. Uji T

Berikut adalah hasil uji hipotesis (uji T) data dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*.

**Tabel 4.6**  
Hasil Uji Hipotesisi (Uji T)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	32.303	5.478		5.897	.000		
X	.581	.196	.310	2.966	.004	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

Hasil pengujian hipotesis (Uji T) pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi yaitu sebesar 0,004 yang dimana lebih kecil dari 0,1. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat.

### 3. Koefisien Determinasi

Berikut adalah hasil uji hipotesis (koefisien determinasi) data dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*.

**Tabel 4.6**

Hasil Uji Hipotesisi (Uji T)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.310 <sup>a</sup>	.096	.085	10.57367

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*

Berdasarkan tabel di atas nilai Koefisien Determinasi (R-Square) pada variabel Y adalah sebesar 0,096, hal ini menunjukkan bahwa semua variable independent/bebas secara simultan memiliki pengaruh yaitu sebesar 9,6% terhadap variabel Y.

#### 4.7 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:
  - a. Dari seluruh responden yang berjumlah 85 orang, jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki dengan frekuensi 52 orang atau 61%.
  - b. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa masyarakat yang sering berurusan di kantor Disdukcapil Kab. Nias Utara adalah petani dengan frekuensi 25 orang atau 29%.
  - c. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat yang sering berurusan di kantor Disdukcapil Kab. Nias Utara adalah lulusan SMA dengan frekuensi 27 orang atau 32%.
2. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil analisis data sebagai berikut:
  - a. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang diajukan memenuhi syarat validitas, dengan memperoleh nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,178).
  - b. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas ke dua variabel sangat *reliable*, dengan perolehan hasil yaitu variabel X memperoleh nilai *Cronbach Alpha*  $0,902 > 0,80$  dan variabel Y memperoleh nilai  $0,947 > 0,80$ .
  - c. Berdasarkan hasil analisis data yakni uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov* dengan nilai signifikansi  $>$   $\alpha$  (0,05) dapat dinyatakan data residual terdistribusi normal, dengan perolehan nilai signifikansi  $\alpha$   $0,066 > 0,05$ .
  - d. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui pada hasil uji multikolinieritas data di atas, memperoleh nilai *tolerance*  $1,000 > 0,10$  dan nilai VIF  $1,000 < 10$ . sehingga hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.
  - e. Berdasarkan hasil analisis data dengan uji heteroskedastisitas, dapat diketahui bahwa model regresinya tidak terjadi heteroskedastisitas

dengan menunjukkan bahwa varian residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap.

### 3. Uji Hipotesis

- a. Dengan dengan hasil uji hipotesis (uji f) memperoleh hasil bahwa variabel X (independen) memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y (dependen).
- b. Hasil pengujian hipotesis (Uji T) memperoleh nilai signifikansi yaitu sebesar 0,004 yang dimana lebih kecil dari 0,1. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas secara parsial (terpisah) berpengaruh terhadap variabel terikat.
- c. semua variable independent/bebas secara simultan memiliki pengaruh yaitu sebesar 9,6% terhadap variabel Y.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis data, uji hipotesis dan pembahasan, peneliti memperoleh kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Pemahaman tugas pokok dan fungsi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.
3. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi memiliki pengaruh secara simultan (Bersama-sama) terhadap kualitas pelayanan.
4. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi memiliki pengaruh secara parsial (terpisah) terhadap kualitas pelayanan.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian ini, adapun yang menjadi saran dari peneliti yakni sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, dengan cara mengadakan pelatihan, seminar, dan pembinaan ataupun meningkatkan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan perkembangan teknologi.
2. Perlu adanya peningkatan tingkat pendidikan pegawai ke jenjang yang lebih tinggi, dengan cara mengusulkan kepada kepala daerah untuk memberikan beasiswa kepada pegawai yang dianggap layak menerima.
3. Perlu adanya Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan terkhususkan sebagai pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, yakni lulusan sekolah demokrasi dan pencatatan sipil, lulusan kependudukan dan pencatatan sipil.



## DAFTAR PUSTAKA

- Atika, K., & Mafra, N. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*.
- Abdullah, P. M. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abidin, Z., Asmiddin, Nurhayati, & La Kali. (2022). Kualitas Sumberdaya Manusia dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Buton Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*.
- Abubakar, & Rusydi. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Afandi, N. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.
- Ardane, N., Wijaya, N., & Dewi, L. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA*.
- Asri. (2015). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara. *Universitas Terbuka*.
- Asri. (2015). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara. *Universitas Terbuka*.
- Darmadi, & Hamid. (2014). *metode penelitian pendidikan*. bandung: alfabeta.

Devi, C., & Syaputra, D. (2017). Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

Gronroos, C. (2011). *Services Management And Marketing : Managing The Moments Of Truth In Service Competition*. Hoboken: Wiley.

Hamid, S.Ag.,M.M.Pd, H. A. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Banjarmasin: Alfabeta.

Heriwati, P. (n.d.). PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Penelitian Administasi Publik*.

Iswanto, Y. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan: PT. Solo Murni.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

MALIKHAH, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jurnal Manajemen Tools*.

Mukarom, Z., & Laksana, M. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pusaka Setia.

Naim, M. R. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Baru, Kubung, Solok Sumatra Barat: Tim Mitra Cendekia Media.

Sellang, K., Jamaluddin, D., & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. : CV. Penerbit Qiara Media.

Setiawan, e. (2022). *PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA PENGRAJINBATU BATA*

*DI KECAMATAN BANGUNREJO KABUPATEN LAMPUNG TENGAH.*  
Lampung: Universitas Lampung Bandar.

Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

<sup>24</sup>  
Supriatin, & Suhendra, A. D. (2021). PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PASIRSARI CIKARANG SELATAN. *Jurnal Akrab Juara*.

<sup>1</sup>  
Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran : Prinsip Dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality Dan Satisfactio*. Yogyakarta: Andi.

Wekke, I. S., & dkk. (2019). *METODE PENELITIAN SOSIAL*. Yogyakarta: Penerbit Gawe Buku.

Zulfikar, & Rozaili. (2022). SUMBER DAYA MANUSIA DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE. *Fakultas Ekonomi Unigha*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

\_\_\_\_\_ Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Provinsi Dan Kabupaten/Kota.

# "HUBUNGAN ANTARA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN PEMAHAMAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA"

## ORIGINALITY REPORT

32%

SIMILARITY INDEX

35%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

20%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="#">serupa.id</a> Internet Source	6%
2	<a href="#">niaskab.go.id</a> Internet Source	5%
3	Submitted to Sogang University Student Paper	2%
4	<a href="#">pt.scribd.com</a> Internet Source	2%
5	<a href="#">niasutarakab.go.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="#">journal.fe-uigm.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="#">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="#">dukcapil.oganilirkab.go.id</a> Internet Source	1%

9	<a href="http://jurnal.univpgri-palembang.ac.id">jurnal.univpgri-palembang.ac.id</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://dispenduk.ngawikab.go.id">dispenduk.ngawikab.go.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://eprints.unpak.ac.id">eprints.unpak.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1 %
13	<a href="http://e-journal.sari-mutiara.ac.id">e-journal.sari-mutiara.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	Submitted to unars Student Paper	1 %
15	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://eprints.upj.ac.id">eprints.upj.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://eprints.umg.ac.id">eprints.umg.ac.id</a> Internet Source	1 %
19	Submitted to Purdue University Student Paper	1 %
20	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	1 %

---

21	<a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	1 %
22	<a href="http://eprints.polbeng.ac.id">eprints.polbeng.ac.id</a> Internet Source	1 %
23	<a href="http://jurnal.pancabudi.ac.id">jurnal.pancabudi.ac.id</a> Internet Source	1 %
24	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# "HUBUNGAN ANTARA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN PEMAHAMAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---



PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

PAGE 72

---

PAGE 73

---

PAGE 74

---

PAGE 75

---

PAGE 76

---

PAGE 77

---

PAGE 78

---