

SKRIPSI

**PENGARUH PERILAKU DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN MAMASA**

*(THE INFLUENCE OF EMPLOYEE BEHAVIOR AND PERFORMANCE
ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN MAMASA DISTRICT
POPULATION AND CIVIL RECORDS OFFICE)*



PAMPANG ARRUAN

C01 19 372

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE**

2023

ABSTRAK

PAMPANG ARRUAN, Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa, dibimbing oleh Magfirah dan Ahmad Karim.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa yang berlokasi di Jl. Poros Polewali-Mamasa rante-rante Kecamatan Mamasa. Populasi dalam penelitian ini masyarakat Kabupaten Mamasa yang pernah menggunakan jasa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa yang rata-ratanya 400 orang. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus slovin. Jumlah responden yang diperoleh sebesar 80. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, perilaku dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Perilaku, Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) termasuk suatu elemen pendorong di lingkungan organisasi. SDM ini merupakan tenaga manusia yang melakukan pekerjaan pada suatu organisasi, sering pula dikenal dengan tenaga kerja, pekerja, pegawai, karyawan atau personel. Dengan demikian SDM dapat dijadikan aset bagi setiap aspek kegiatan terutama yang berkenaan dengan eksistensi organisasi. Potensi yang dimiliki manusia akan dapat mewujudkan peran SDM sebagai makhluk sosial yang dapat beradaptif dan transformatif, sehingga memiliki kemampuan mengelola diri sendiri dan segala potensi yang tersedia pada alam semesta guna mewujudkan kesejahteraan pada tatanan yang wajar, berkelanjutan dan berkesinambungan.

Dalam operasional keseharian, SDM lebih dipahami selaku bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem dalam mengendalikan sebuah organisasi (Bukit, Malusa, dan Rahmat, 2017). SDM sebagai sumber utama bagi stansi (organisasi), mempunyai ciri khusus sehingga tidak dapat disamakan dengan sumber daya lainnya. Manusia memiliki sifat dan pola pikir (akal), sehingga bisa menentukan mana yang harus dibuat dan mana yang harus dihindari. Ciri khusus yang harus dimiliki manusia inilah yang perlu mendapat perhatian lebih. SDM hendaknya diperlukan secara Manusiawi, dibina, dibimbing dan disantuni agar mau dan mampu menjalankan pekerjaan yang dibebankan oleh suatu organisasi dengan tidak menimbulkan gejolak yang dapat merugikan organisasi ataupun pegawai (karyawan) itu sendiri.

Mengingat SDM sangat berperan penting bagi kemajuan suatu organisasi dan memiliki citra positif bagi masyarakat, maka diperlukan manajemen untuk merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengawasi kegiatan-kegiatan SDM agar melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik mungkin sesuai tupoksi.(Zahari, 2022)

Berdasarkan Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Kesatuan Republik Indonesia; bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.(BPK RI, 2017)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, sebagai instansi pemerintah juga dituntut mampu dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang terjadi serta dapat melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif,

produktif dan profesional. Hal ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan masyarakat yang tentunya sesuai dengan harapan masyarakat. (Arman *et al.*, 2017)

Berhasil tidaknya sebuah pelayanan birokrasi pemerintah kepada masyarakat sangat ditentukan oleh perilaku birokrat. Birokrat yang lebih dikenal dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Aparatur sipil negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, berfungsi dalam pelayanan publik dan bertugas melaksanakan kebijakan publik secara profesional dan berkualitas untuk masyarakat.

Siagian, (2013) menyatakan profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran, saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau belum dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Profesionalisme yang dimaksud adalah merupakan keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Seorang pegawai yang memiliki sikap profesional akan terus menekuni pekerjaannya dengan keahlian yang dimilikinya dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh disiplin dalam menjalankan tugas pekerjaannya.

Sinambele (2016) mengemukakan bahwa kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu,

sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang diembankan kepadanya, khususnya terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Menurut UU No 25 tahun 2009, Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuannya. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu dengan tujuan memberikan bantuan pelayanan yang akan mempermudah masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Standar pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat hal-hal yang berkaitan dengan biaya, waktu dan persyaratan. Sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih transparan dan efisien. Standar pelayanan akan mengatasi permasalahan yang sering ditemukan seperti munculnya biaya siluman, waktu pelayanan yang tidak bisa diprediksi biasanya cenderung sangat lama karena tidak ada batasan waktu, masyarakat yang boros waktu karena kelengkapan persyaratan kurang karena tidak ada panduan yang jelas dan sebagainya.

Subindikator lainnya yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah maklumat standar pelayanan. Standar pelayanan dimaklumkan hanya pada sebagian kecil jenis pelayanan di unit atau di instansi. Ini berarti bahwa unit/ instansi penyelenggara sudah memiliki standar pelayanan tetapi belum memberikan bentuk legalitas dan kesungguhan dalam bentuk ikrar yang memberikan hak masyarakat dalam pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan janji penyelenggara untuk melaksanakan prinsip-prinsip Pelayanan. Misalnya “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini maka kami siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Semua subindikator dalam Standar pelayanan tersebut diatas dapat ditingkatkan hasilnya karena semua subindikator yang ada bersifat teknis. Sehingga lebih mudah untuk diperbaiki dan tidak membutuhkan biaya yang besar. Hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Sumber Daya Aparatur yang memahami alur kerjanya. Beberapa kendala dalam penyusunan SOP adalah sulitnya menuangkan proses kerja ke dalam

bagian alur SOP jika Sumber Daya Aparatur tidak paham apa, yang dikerjakan, bagaimana proses laya-nan dan siapa pihak yang terlibat dalam memberikan pelayanan.

2. Aparatur meyakini bahwa maklumat pelayanan penting untuk menginformasikan kepada penerima layanan akan ikrar/janji pelaksana. Sehingga kepercayaan masyarakat dapat meningkat. Selain itu, penting membangun kepercayaan pelaksana bahwa maklumat pelayanan bukan hanya sekedar janji tetapi sebuah komitmen.
3. Keterlibatan stakeholder dalam perbaikan standar pelayanan dan SOP adalah salah satu faktor penting untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Keterlibatan mereka menunjukkan adanya objektivitas dalam penyusunan revisi standar pelayanan ataupun SOP.(Nurdin, 2019)

Menurut Parasuraman (2013), Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Jika kenyataan sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria/faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, perilaku dan kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Ditemukan beberapa fenomena seperti: kurang profesionalnya kinerja pegawai dikarenakan perilaku pegawai, masih banyak KTP yang diurus oleh masyarakat sudah terlalu lama namun belum dicetak. Berdasarkan keluhan dari masyarakat mereka biasa menunggu 3 sampai 6 bulan baru bisa mengambil KTPnya. Masyarakat juga masih memiliki kendala dalam pengurusan administrasi kependudukan dikarenakan pegawai respon lambat terhadap masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan. Dan pegawai kurang rama terhadap masyarakat yang datang melakukan pelayanan serta membeda-bedakan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul **“Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dan masalah utama penelitian, maka, rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Apakah Perilaku Pegawai Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa ?
2. Apakah Kinerja Pegawai Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa ?
3. Apakah Perilaku Pegawai dan Kinerja Pegawai Berpengaruh Secara Bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat dibuat tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.
3. Untuk mengetahui pengaruh perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian di atas, secara teoritis dan praktis dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan data dijadikan sebagai bahan pembelajaran sekaligus merupakan referensi untuk lebih mendalami dan menambah wawasan pengetahuan dan pengembangan ilmu pengetahuan tentang perilaku dan kinerja terhadap kualitas pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis sebuah Fenomena kualitas pelayanan publik khususnya Manajemen SDM. Yang memberikan pemahaman mengenai perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian yang dilakukan ini sangat diharapkan agar dapat memberikan gambaran dan wawasan serta pengetahuan mengenai suatu pencapaian perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada DISDUKCAPIL yang berada di Kabupaten Mamasa serta dapat memperoleh sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Instansi

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah Kabupaten Mamasa, pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tentang membangun Perilaku Birokrasi, dan Kinerja pegawai dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritik

2.1.1 Perilaku

2.1.1.1 Pengertian Perilaku

Menurut Robbins dan Judge (2016:3), perilaku organisasi adalah studi tentang apa yang individu lakukan dalam suatu organisasi dan cara perilaku mereka mempengaruhi kinerja organisasi. Karena perilaku organisasi bersangkutan secara khusus dengan situasi yang berhubungan dengan pekerjaan, memeriksa perilaku dalam konteks kepuasan kerja, ketidakhadiran, perputaran pekerjaan, produktivitas, kinerja manusia dan manajemen.(Tewal Bernhard *et al.*, 2017)

Perilaku birokrasi sering juga disebut dengan perilaku pegawai dalam sebuah organisasi. Thoha (2014;24) mengemukakan bahwa pengertian perilaku adalah perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungan. Ini formula psikologi dan mempunyai kandungan pengertian bahwa perilaku seseorang itu tidak hanya ditentukan sampai seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungannya.(Fikky *et al.*, 2019)

Menurut Wijaya (2017:1), perilaku organisasi adalah suatu disiplin ilmu yang mempelajari tentang perilaku tingkat individu dan tingkat kelompok dalam suatu organisasi serta dampaknya terhadap kinerja (baik kinerja individual, kelompok, maupun organisasi). Perilaku organisasi berkaitan dengan bagaimana yang bertindak dan bereaksi dalam semua jenis organisasi.

Khaerul Umam (2014:41) perilaku didefinisikan sebagai suatu sikap atau tindakan serta segala sesuatu yang dilakukan manusia, misalkan kegiatan yang dilakukan manusia dalam kehidupan sehari-hari, baik bekerja dengan giat atau dengan orang lain, bertukar pendapat, baik menerima pendapat atau menolaknya.

Menurut peneliti dari berbagai pendapat diatas menyimpulkan bahwa perilaku suatu pegawai adalah suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi/instansi yang dapat secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi efektifitas kerja suatu organisasi baik secara fisik maupun mental untuk bersikap didalam instansi. Antara satu individu dengan individu lainnya memiliki sifat yang berbeda. Ada individu yang cetakan dalam melaksanakan tugasnya, ada individu yang pintar, tetapi susah berorganisasi dan mungkin ada juga individu yang suka membuat alasan agar dapat membolos kerja. Kerena perilaku tiap individu tidak sama, manajemen sumber daya manusia harus benar-benar memahami perilaku masing-masing pegawainya.

2.1.1.2 Faktor-faktor Pembentukan Perilaku

Menurut Siagian (2016), sebagai seorang anggota suatu organisasi, seharusnya tidak kehilangan identitas yang khas, karena hal itu merupakan kehususan atau kebanggaan tersendiri yang dimiliki orang tersebut. Orang yang mampu mempertahankan identitasnya akan mempunyai harga diri yang tinggi yang pada gilirannya akan muncul dalam bentuk keinginan untuk dihormati dan diperlakukan secara manusiawi oleh pimpinanya.oleh karena itu seorang manajer perlu memahami faktor-faktor pembentuk perilaku seorang pegawai :

9. Faktor Genetik

Yang dimaksud faktor genetik dalam hal ini adalah sifat-sifat yang dibawa sejak lahir yang bukan merupakan “warisan” dari kedua orang tuanya. Misalnya tentang latar belakang kehidupan karyawan, seperti kecerdasan, sifat pemarah, peyabar dan lain-lain.

10. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan disini adalah situasi dan kondisi yang dihadapi seseorang pada masa muda didalam rumah dan dalam lingkungan yang lebih luas, termasuk lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat dekat yang dijumpai sehari-hari

11. Faktor Pendidikan

Pendidikan adalah usaha secara sadar dan sistematis dalam rangka mengalihkan pengetahuan dari seorang kepada orang lain. Pendidikan dapat bersifat formal dan juga non-formal.

12. Faktor Pengalaman

Pengalaman seorang sejak kecil turut membentuk perilaku dalam kehidupan organisasionalnya. Pengalaman dapat membentuk sifat apatis, keras kepala, tidak toleran, mudah putus asa, dan sebagainya. (Letitia, 2022)

2.1.1.3 Indikator Perilaku

Ada lima indikator yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur/melihat perilaku birokrasi penyelenggaran pelayanan publik yaitu:

1. Orientasi pelayanan. Idealnya birokrasi yang mempunyai acuan utama, kebutuhan dan kepentingan masyarakat pengguna jasa dalam memberikan

pelayanan, selalu berorientasi pada kepuasan pengguna jasa dan bukan kepuasan atasan/pimpinan bahkan kepuasan pribadi birokrasi

2. Tindakan aparat. Dalam memberikan pelayanan tindakan yang mengacuh pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat pengguna jasa adalah tindakan yang membantu pengguna jasa dalam proses pelayanan.
3. Penggunaan sumber daya yang dimiliki birokrasi, Pemanfaatan segala sumber daya yang dimiliki yang berupa sarana maupun prasaran.
4. Prioritas birokrasi. Dalam memberikan pelayanan apakah kepada kepentingan masyarakat pengguna jasa atau kepada kepentingan yang lain (pimpinan, pribadi dan lain-lain).
5. Solusi pelayanan. Birokrasi yang akuntabel terhadap jasa adalah birokrasi yang mampu memberikan solusi pelayanan yang tidak mengecewakan atau tidak mempersulit pengguna jasa. (Herman, 2018)

2.1.2 Kinerja Pegawai

2.1.2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Syahputra *et al.*, 2020)

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Torang (2014:74) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Rivai (2014:309), Kinerja merupakan suatu fungsi dari dorongan dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan.(Pusparani, 2021)

Prabu (2017) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah “prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Mangkunegara (2017) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah :

1. Faktor kemampuan secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata – rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan

yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh 3 sebab itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal (sikap mental yang siap secara psikofisik) artinya, seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dalam mencapai situasi kerja.

Menurut Akbar, S. (2018). Ada beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

1. Efektifitas. dari suatu kelompok adalah bila tujuan dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, sedangkan efesiensi adalah berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam pencapaian tujuan.
2. Tanggung jawab Tanggung jawab adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut.
3. Disiplin. kerja secara umum adalah taat hukum dan peraturan yang berlaku. Sedangkan disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia berkerja.

4. Inisiatif. Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk mencerminkan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

2.1.2.3 Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017), menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pekerjaan. Seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas Kerja. Seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing
3. Pelaksanaan tugas. Seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab. Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

2.1.2.4 Tujuan Pengukuran Kinerja

Menurut Mangkunegara (2013:75), tujuan pokok sistem penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat dan sah tentang perilaku dan kinerja anggota-anggota organisasi. Semakin akurat dan sah informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian, semakin besar potensi nilainya bagi organisasi. Tujuan penilai kinerja digolongkan menjadi dua bagian besar yakni :

1. Tujuan Evaluasi (*Evaluation*)

Tujuan dari pendekatan evaluasi adalah guna menilai kinerja masa lalu sebagai basis untuk pelaksanaan keputusan-keputusan personalia. Fokus dari pendekatan evaluasi dilihat dari telaah masa lalu, penilaian dan pemberian peringkat. Pendekatan evaluasi dapat dinilai dari kinerja dan telaah gaji serta penilaian kinerja dan kesempatan promosi. Penilaian kinerja dan telaah gaji adalah keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup bonus karyawan dan kenaikan-kenaikan gaji lainnya dimana informasi yang diperoleh akan melandasi keputusan-keputusan gaji, sedangkan penilaian kinerja dan kesempatan 17 promosi adalah keputusan-keputusan yang bertalian dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian. Informasi-informasi penilaian yang ada digunakan untuk menilai kesiapan karyawan untuk posisi yang lebih tinggi.

2. Tujuan Pengembangan (*Development*)

Tujuan pendekatan pengembangan adalah untuk memotivasi dan mengarahkan kinerja individu dan upaya-upaya pengembangan karir. Fokus dari pendekatan pengembangan ini adalah perencanaan untuk konseling masa mendatang serta penetapan tujuan dan telaah. Tujuan pengembangan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Mengukuhkan dan menopang kinerja
- b. Meningkatkan kinerja
- c. Menentukan tujuan-tujuan progresi karir
- d. Menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Menurut Parasuraman (2013), kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategis untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman (2013), defenisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Jika kenyataan sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Lewis dan Gilman (Hayat; 2017), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan serta bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. (Sellang *et al.*, 2022).

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”

Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: (Iqbal, 2020)

- a. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian;
- b. Departemen;
- c. Lembaga pemerintah non departemen;
- d. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara dan sebagainya;
- e. Badan usaha milik negara (BUMN);

- f. Badan hukum milik negara (BHMN);
- g. Badan usaha milik daerah (BUMD);
- h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

2.1.3.2 Fungsi Pelayanan Publik

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham dan pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo dalam Mulyadi (2015:173) yang mengatakan bahwa: “Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kehidupan minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur fungsi awal dari

pemerintah yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Menurut Hayat (2017:50-51) mengatakan: “fungsi pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.”

Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik. Kepastian hukum maksudnya adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya.

Asas pelayanan publik yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 dikatakan bahwa, penyelenggara pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban ke profesionalan, partisipatif, persamaan

perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2.1.3.3 Kelompok Pelayanan Publik

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan Yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.1.3.4 Prinsip Pelayanan Publik

- a. Kesederhanaan yaitu Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam hal izin mendirikan bangunan, prosedur yang harus dijalani oleh para masyarakat hendaknya sederhana dan tidak menyulitkan mereka.
- b. Kejelasan yaitu a) Persyaratan teknis dan administrator pelayanan publik; b). Unit keia/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil hendaknya menyediakan prosedur

pelayanan administrasi kependudukan yang harus dijalani oleh masyarakat dan ditempelkan pada papan informasi kantor.

- c. Kepastian waktu yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, penyelesaian permohonan administrasi kependudukan dan pembayaran diselesaikan tepat waktu.
- d. Akurasi yaitu Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Hasil pelayanan (administrasi kependudukan dan perijinan) yang dikeluarkan harus sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan segera diterima oleh masyarakat.
- e. Keamanan yaitu Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Masyarakat harus merasa aman dengan hasil layanan yang diterima dan memiliki kepercayaan penuh terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- f. Tanggung Jawab yaitu Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Semua jajaran pimpinan dan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil harus bertanggung lawan penuh terhadap pelayanan yang diberikan.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan Informatika.

- h. Kemudahan Akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam memberikan layanan, hendaknya senantiasa bersikap empati pada masyarakat.
- j. Kenyamanan yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.3.5 Standar Pelayanan Publik

- a. Prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk layanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, Keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada dasarnya dapat dilakukan dengan berdasarkan standar-standar yang telah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 53/kep/MENPAN/7/2003.

2.1.3.6 Konsep Dasar Manajemen Dalam Pengembangan Pelayanan Publik

Dalam mengembangkan suatu pelayanan publik dalam manajemen pasti setiap instansi memiliki berbagai konsep yang diutarakan dalam menjalankan suatu pelayanan publik. Mukarom dan Laksana (2016:89) berpendapat bahwa ada beberapa konsep dasar Manajemen dalam Pengembangan Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

1. Defenisi Manajemen Pelayanan Publik.

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Hasibuan (2016:9): “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Berdasarkan dari pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa, manajemen pelayanan publik adalah suatu upaya mengelola berbagai aspek

manajemen dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan barang dan jasa kepada masyarakat yang dapat mendorong peningkatan kualitas kehidupan dan kesejahteraan masyarakat.

2. Landasan Pengembangan Manajemen Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat dalam Mukarom dan Laksana (2016:90). Landasan pengembangan manajemen pelayanan publik yaitu semakin berlakunya Undang-Undang tersebut, semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh daerah sehingga aparat di daerah dituntut untuk memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen dalam pelayanan.

Dalam era globalisasi pada saat ini dimana berlakunya era perdagangan bebas antar negara yang mengakibatkan batas Negara menjadi samar-samar dan kompetisi menjadi semakin ketat. Hal ini menuntut kemampuan Aparatur Negara dalam manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk tetap eksis dan mampu bersaing. Artinya manajemen dalam pelayanan publik untuk masyarakat memang sering diutamakan oleh setiap Aparatur Negara sehingga tujuan pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya tercapai dengan baik.

3. Pelayanan Publik, Pelayanan Umum, Pelayanan Pemerintah dan Pelayanan Perizinan.

Mukarom dan Laksana (2016:93) mengatakan pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh beberapa penyelenggara. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan penyelenggara setiap pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Karakteristik Penyelenggara Pelayanan Publik

Karakteristik	Penyelenggara Pelayanan Publik		
	Privat	Publik	
		Sekunder	Primer
Adaptabilitas	Sangat tinggi	Rendah	Sangat rendah
Posisi tawar masyarakat	Sangat tinggi	Rendah	Sangat rendah
Bentuk tipe pasar	Kompetisi	Oligopoli	Monopoli
Locus control	Masyarakat	Provider	Pemerintah
Sifat pelayanan	Dikendalikan oleh masyarakat	Dikendalikan oleh provider	Dikendalikan oleh pemerintah

Sumber : Mukarom dan Laksana (2016:94)

Dari Tabel 2.1 dapat diambil kesimpulan bahwa, dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta, posisi masyarakat sangat kuat (*empowered*). Begitu juga sebaliknya dalam pelayanan primer yang diselenggarakan oleh organisasi publik dan pelayanan sekunder yang diselenggarakan oleh organisasi publik posisi masyarakat sangat lemah (*powerless*). (Ginting, 2019)

2.1.3.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, *et, al*, (2013) terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi Administrasi, Ruang Tunggu, tempat informasi.

2. Keandalan (*reliability*) : kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (*assurance*) : kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (*empathy*) : sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. (Wulandari & Murti, 2023)

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam rangka mendukung penelitian ini, berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pengaruh perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

Tabel 2. 2 Tinjauan Empirik

Nama Peneliti (Tahun)	Judul penelitian	Hasil peneliti	Persamaan	Perbedaan
Kisman, Karinda & Wildan Zaman (2021)	Perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan kependudukan	Perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan kependudukan di Wilayah Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai berdasarkan skala penilaian tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata adalah 75,24 (Karinda & Zaman, 2021)	Peneliti terdahulu dan penelitian sekarang sama-sama meneliti perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan	Peneliti terdahulu meneliti perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan peneliti sekarang meneliti perilaku, kinerja dan kualitas pelayanan.

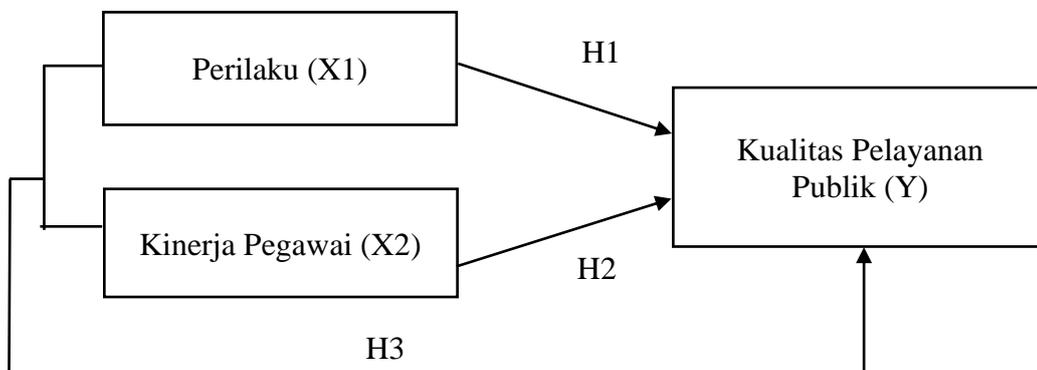
Nama Peneliti (Tahun)	Judul penelitian	Hasil peneliti	Persamaan	Perbedaan
Usnaidi & Yuan Heri Purnama (2021)	Pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan buduran kabupaten sidoarjo	Hasil perhitungan statistik menyatakan bahwa pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 55,5% sehingga ada yang positif dan signifikan, pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 52,9% sehingga terdapat pengaruh positif dan signifikan, sedangkan hubungan motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik adalah 98,062 sehingga terdapat pengaruh positif dan signifikan. (Usnaidi & Yuan Harry purnama, 2021)	Sama- sama meneliti kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.	Peneliti terdahulu meneliti motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sedangkan peneliti sekarang meneliti perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.
Eko Agus Santoso, Aris Tri, Haryanto, Herning Suryo Sarjono Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Slamet	Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP Elektronik Di Dinas Kependudu	Kualitas layanan dan kinerja secara persial dan simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karanganyar (Santoso Eko Agus <i>et al.</i> , 2022)	Sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif mengenai meneliti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai	Peneliti terdahulu meneliti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sedangkan peneliti sekarang meneliti

Nama Peneliti (Tahun)	Judul penelitian	Hasil peneliti	Persamaan	Perbedaan
Riyadi, Surakarta Jawa Tengah (2022)	kan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangany ar			perilaku dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik
Andi Nur Islamiyah Alyas, & Hafiz Elfiansya Parawu (2021)	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor dinas tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten gowa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kab. Gowa yang sangat signifikan. (Nur Islamiyah & Elfiansya Parawu, 2021)	Sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik	Peneliti terdahulu meneliti di kantor dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten gowa sedangkan peneliti sekarang meneliti di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten mamasa
Hesti Mulasari & Bambang Suratman (2022)	Pengaruh perilaku birokrasi dan keterampilan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di sekretariat daerah kabupaten suka bumi	Hasil penelitian perilaku birokrasi dan keterampilan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah kabupaten suka bumi terdapat pengaruh positif yang signifikan (Hesti & Bamabang, 2022)	Sama-sama meneliti perilaku dan kualitas pelayanan publik	Peneliti terdahulu pengaruh keterampilan pegawai terhadap kualitas pelayanan peneliti sekarang kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan

Nama Peneliti (Tahun)	Judul penelitian	Hasil peneliti	Persamaan	Perbedaan
Hajlianika Kodrat Sunyanto Arini sulistyowati (2021)	Analisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir	Hasil penelitian dari aspek Sasaran Kerja Pegawai termasuk dalam kategori sangat baik. Dan dari aspek perilaku kerja pegawai termasuk dalam kategori sangat baik (Lurah <i>et al.</i> , 2021)	Sama-sama meneliti variabel kinerja dan pelayanan publik	Peneliti terdahulu meneliti di kantor camat mandah kabupaten indragiri hilir sedangkan peneliti sekarang meneliti di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten mamasa.

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori dan penelitian empirik yang telah dikemukakan diatas untuk mengetahui kerangka berpikir mengenai “Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa”, maka dapat digambarkan dalam bagian kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan dalam suatu penelitian. Hipotesis bermanfaat untuk menduga suatu penelitian yang berdasarkan teori-teori yang ada. Hipotesis yang di uji ialah:

- H1 : Perilaku Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.
- H2 : Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.
- H3 : Perilaku dan Kinerja Pegawai berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perilaku secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi perilaku yang dimiliki oleh pegawai maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa.
2. Kinerja Pegawai secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai maka semakin meningkat kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa.
3. Perilaku dan Kinerja Pegawai secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tingginya perilaku yang dimiliki pegawai yang diimbangi dengan kinerja pegawai maka hal tersebut bisa mempengaruhi peningkatan kualitas

pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini di dalamnya memiliki keterbatasan yang dapat digunakan sebagai keterbatasan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya agar memperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi. Keterbatasan tersebut adalah masih ada variabel lain yang belum digunakan dan memiliki kontribusi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang nantinya bisa dipertimbangkan oleh pihak yang terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Pegawai diharapkan lebih memperhatikan perilaku dalam melayani untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Pegawai diharapkan meningkatkan kinerjanya agar masyarakat merasa puas dengan hasil kerja pegawai sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan dikembangkan dengan menambah variabel lain yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arman, D., Roberth, M., & Program, G. S. (2017). *Performance Employee In Service Population Department of Population and Civil Registration in Mamasa district of West Sulawesi Province*.
- BPK RI. (2017). *UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan [JDIH BPK RI]*. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/38985/Uu-No-24-Tahun-2013>.
- Fikky, A., Johannis, K., & Ismail, S. (2019). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan angowan Barat Kabupaten Minahasa). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3.
- Ginting, H. B. (2019). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo. (*Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS QUALITY*).
- Herman, M. (2018). Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten dan Kota Di Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(2), 53–54.
- Hesti, M., & Bamabang, S. (2022). Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3).
- Iqbal, M. I. (2020). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik (ADMINISTRASI) Kepada Masyarakat Tahun 2020 (Studi Pada Kantor Kelurahan Jagabaya II Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung). (*Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Lampung*).
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*. <https://jurnal-umsi.ac.id/index.php/jgi/article/view/249>
- Letitia, D. A. (2022). Pengaruh budaya organisasi, sikap kerja, perilaku kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pt. Hastari Jakarta. (*Doctoral Dissertation, Universitas Nasional*).
- Lurah, K., Mandah, K., Sunyoto, K., & Sulistyowati, A. (2021). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mandah Kabupaten Indragiri Hilir Hajlianika*.

- Nur Islamiyah, A., & Elfiansya Parawu, H. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)* (Lautfiah, Ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos* , 2(4). <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4>
- Rahimallah, M. T. A. dkk. (2022). *Dasar-Dasar Statistika Sosial*. Majene. CV. Literasi Indonesia.
- Riyanto, S. , & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish.
- Santoso Eko Agus, Aris Tri Haryanto, & Herning Suryo Sarjono. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*, 11(2).
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & ... (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*.
books.google.com.
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=_mNcEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=perilaku+pegawai+kinerja+pegawai+kualitas+pelayanan+publik&ots=amE0Usadnl&sig=hbCaFer6_wd5PJfvlqkt8qCvBbc
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung. ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D(ke-1)*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, Wiranta. V. (2019). *The Master Book Of SPSS*. Yogyakarta. Star Up.
- Syahputra, M. E., Bahri, S., & Rambe, M. F. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tarukim Labura. *Pamator Journal*, 13(1), 110–117.
<https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7017>

- Tewal Bernhard, Andolfina, Merinda Ch. H. Pandowo, & Hendra N. Tawas. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo Bandung.
- Usnaidi, & Yuan Harry purnama. (2021). pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(1).
- Wulandari, F., & Murti, E. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Peneitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 24. <http://sosial.unmermadiun.ac.id/index.php/sosial>
- Zahari, MS. M. (2022). *Manajemen sdm (strategi organisasi bisnis moderen. Mataram*. SEVAL Literindo Kreasi.