

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI UPT DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL WILAYAH V
KABUPATEN BOGOR**

Rizki Safutra^{1*}, Ginung Pratidina², Faisal Tri Ramdani³

¹²³Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial, Ilmu Politik dan Ilmu
Komputer

*Korespondensi: Rizki Safutra. Email : rizkisafutra42@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Akta Kematian di UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif asosiatif, sampel yang digunakan sebanyak 51 responden, pengumpulan data dengan cara kuesioner, wawancara observasi dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Kinerja Pegawai, memiliki skor rata-rata sebesar 4,40 masuk ke dalam kategori sangat baik sedangkan penilaian terendah terdapat pada dimensi kuantitas pekerjaan yaitu dengan skor sebesar 4,30. Namun demikian dalam kategori yang sangat baik, kinerja pegawai sudah mencapai tingkat yang memuaskan. Pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai rata-rata 4,00 kategori Baik, skor terendah terdapat pada dimensi assurance sebesar 3,7 hal tersebut dikarenakan waktu yang telah ditetapkan tidak sesuai dalam memberikan pelayanan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 23,61% sedangkan kontribusi faktor lain sebesar 76,39% yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Akta Kematian, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi yang berkualitas, karena manusia berperan dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan kebijakan, strategi, dan langkah-langkah kegiatan yang dijalankan oleh organisasi tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai sangatlah berperan penting untuk usaha mengoptimalkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, harus dilakukan secara berkelanjutan untuk

memenuhi tuntutan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai sehingga pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan.

Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya Akta Kematian menjadi penyebab terjadinya masalah terkait Akta Kematian tersebut. Sebetulnya, Akta Kematian sangatlah penting karena berhubungan erat dengan status hukum seseorang dan menjadi persyaratan penting dalam pengurusan dokumen terkait seperti ahli waris, uang duka, tunjangan kecelakaan, asuransi, dan administrasi lainnya. Bagi janda atau duda yang berstatus PNS. Namun, rendahnya pemahaman masyarakat dalam mengurus Akta Kematian disebabkan oleh kurangnya pemberitahuan yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL kepada masyarakat mengenai kegunaan dan manfaat kepemilikan Akta Kematian.

Rekapan pemberkasan tahun 2023 pada tabel berikut :

Table 1
Rekapitulasi Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA dan KK

NO	Bulan	Akta Kelahiran	Akta Kematian	KIA	KK
1	Januari	1056	129	482	3403
2	Februari	959	132	514	2003
3	Maret	850	47	495	226
Jumlah		2865	308	1491	5632

(Rekapitulasi Pemberkasan 2023)

Pada tabel di atas bahwa masyarakat yang menerima pemberkasan Akta Kematian berjumlah 308 orang, bila dibandingkan dengan jumlah pelayanan lainnya Akta Kematian ini lebih rendah dari Akta Kelahiran, Kartu Ientitas Anak (KIA) dan Kartu Keluarga (KK).

Table 2
Struktural Pegawai

No	Jabatan	Jenjang Pendidikan
1	Kepala UPT Wilayah V	S1
2	Kasubag Tata Usaha UPT Wilayah V	S1
3	Operator Siak	S1
4	Operator Siak	S1
5	Operator Siak	D3
6	Operator Siak	D3
7	Operator Siak	SLTA
8	Operator Siak	SLTA
9	Operator Siak	SLTA
10	Keamanan	SLTA
11	Keamanan	SLTA
12	Keamanan	SLTA
13	Kebersihan	SLTA

(Sumber : UPT Disdukcapil Wilayah V Kabupaten Bogor)

Berdasarkan tabel di atas pelaksanaan pelayanan terdapat 13 pegawai dan 5 pegawai yang menangani pemberkasan Akta Kematian. Namun, jika dilihat dari jumlah 5 pegawai tersebut tidak semuanya menangani akta kematian saja, hal ini yang menyebabkan tidak sebandingnya dengan jumlah permohonan yang mencapai 50 pemberkasan perhari, terlihat bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai tidak seimbang dengan sumber daya yang tersedia di UPT Disdukcapil Wilayah V Kabupaten Bogor. Hal ini menyebabkan masalah keterlambatan dalam proses penyelenggaraan pelayanan Akta Kematian dan menyebabkan proses tersebut belum efektif atau tidak seoptimal mungkin.

MATERI DAN METODE

Menurut widya dkk (2023) Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan Kinerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Haryati (2019) Berdasarkan dari hasil penelitiannya ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Di Pdam Kota Bogor.

Menurut Marihot (2018), menyimpulkan lima dimensi dan aspek indikator dalam mengukur kinerja pegawai, yaitu:

1. Kualitas Pekerjaan (*Quality*), yaitu tingkat baik atau buruk suatu hasil pekerjaan.
2. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity*), yang meliputi pencapaian kerja seorang pegawai dalam target yang telah ditentukan.
3. Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*), yang mencakup pemahaman pegawai terhadap tugas yang diemban berdasarkan latar belakang pendidikan atau keahlian yang dimilikinya.
4. Kerjasama Tim (*Teamwork*), yang menunjukkan kemampuan pegawai dalam bekerja sama dengan rekan kerja.
5. Kreativitas (*Creativity*), adalah kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan inisiatif sendiri serta mampu menciptakan perubahan yang bermanfaat bagi perkembangan organisasi.

Terdapat Dimensi pokok kualitas pelayanan menurut Zeithaml (1990) dikutip oleh Tjiptono (2014) masing-masing, sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangible*). Bukti nyata, kerapihan petugas, peralatan dan perlengkapan yang diperlukan oleh perusahaan harus memadai serta kerapihan pegawai harus rapih.

2. Keandalan (*Reliabiliti*) Berhubungan dengan pelayanan yang tepat waktu dan tidak adanya melakukan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berkaitan pada kemampuan yang dimiliki dan kesediaan karyawan untuk membantu kesulitan.
4. Jaminan (*Assurance*) karyawan dapat membangun rasa percaya konsumen kepada perusahaan dan memberikan rasa aman bagi konsumennya, serta memiliki pemahaman dan kreativitas untuk melayani setiap pertanyaan atau keluhan konsumen.
5. Empathy (Empati) Menunjukkan bahwa perusahaan atau instansi mampu memberikan perhatian kepada konsumen.

Pada penelitian ini menggunakan metode tipe kuantitatif Asosiatif tipe metode ini digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada dan untuk melihat bahwa terdapat hubungan atau pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa pendekatan ini berdasarkan pada filsafat positivisme yang menganggap bahwa setiap fenomena dapat dikategorikan dan memiliki sebab akibat.

(Silalahi, 2015). Populasi dihitung berdasarkan jumlah rata-rata yang memperoleh pelayanan pembuatan Akta Kematian, dihitung dari bulan Januari, Februari, Maret 2023, untuk jasa pelayanan pembuatan Akta Kematian yaitu berjumlah 103 orang. Accedental sampling digunakan untuk penarikan sampel pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016), Accidental Sampling adalah metode penarikan sampel dengan secara kebetulan, dimana individu atau objek yang secara tidak sengaja bertemu oleh peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$N = 103$ dan $e = 0,1$, sehingga rumus Slovin menjadi:

$$n = 103 / (1 + 103(0,1)^2)$$

$$n = 103 / (1 + 1,03)$$

$$n = 103 / 2,03$$

n = 50,74

Berdasarkan hasil yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin diatas sampel pada populasi masyarakat sebanyak dibulatkan menjadi 51 orang yang mewakili dari 103 orang.

Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis untuk menguji atau memecahkan suatu hipotesis.

1. Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang melibatkan memberikan sebuah pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono 2016). Kuesioner disusun berdasarkan teori-teori terkait dan berisi pernyataan yang relevan dengan topik penelitian.
2. Observasi adalah salah satu kegiatan yang sederhana atas bebagi macam proses pengamatan.
3. Menurut Mulyana (2018), wawancara adalah suatu dialog dua orang. Dalam konteks ini, wawancara yang dilakukan bersifat tidak terstruktur. dimana pertanyaan lebih terbuka namun terfokus, sehingga informasi yang diperoleh akurat.
4. Studi Kepustakaan (Library Research) adalah merujuk pada data – data instansi, buku-buku, artikel ilmiah dan sumberlainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data tersebut diolah berdasarkan angket yang telah dikumpulkan dari 51 Responden yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk memudahkan analisis dan penarikan kesimpulan dari angket atau kuesioner mengenai variabel kinerja pegawai yang menggunakan teori marihot (2018), penulis menggunakan metode statistik sederhana yaitu Weight Mean Score (WMS). Dalam metode ini, setiap item pertanyaan diberi bobot dan kemudian dirata-ratakan. Nilai rata-rata ini menggambarkan setiap dimensi. Dalam penelitian ini, terdapat 5 dimensi yaitu

kualitas, kuantitas, pengetahuan kerja, kerjasama dan kreativitas yang akan dijelaskan yang berkaitan dengan variabel X yaitu :

Tabel 3
Rekapitulasi Variabel Kinerja Pegawai

No	Dimensi	Mean	Penafsiran Jawaban
1	Kualitas Pekerjaan	4,38	Sangat Baik
2	Kuantitas Pekerjaan	4,30	Sangat Baik
3	Pengetahuan Kerja	4,42	Sangat Baik
4	Kerjasama	4,35	Sangat Baik
5	Kreativitas	4,59	Sangat Baik
	Jumlah	4,40	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil dengan penilaian yang sangat baik dimensi hasil ini di tunjukan dari semua dimensi dan memiliki hasil akhir skor rataan sebesar 4,40 masuk kedalam kriteria Sangat Baik.

Kualitas Pelayanan dalam memperoleh data dan penarikan kesimpulan dari hasil angket atau kuesioner yang sudah di sebar kepada masyarkat tersebut, dan menggunakan Weight Mean Score (WMS). Kualitas Pelayanan menggunakan teori menurut Zethhaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang dikutip oleh Tjiptono (2014), terdapat 5 dimensi yaitu Tangible, Reliabiliti, Responsiveness, Assurance dan Empati. Adapun penilaian variabel Y sebagai berikut:

Tabel 4
Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Mean	Penafsiran Jawaban
1	Tangible	3,84	Baik
2	Reliabiliti	4,05	Baik
3	Responsiveness	4,02	Baik
4	Assurance	3,7	Baik
5	Empathy	4,42	Sangat Baik
	Jumlah	4,00	Baik

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil dengan kriteria penilaian yang baik dimana hasil ini ditunjukkan dari semua dimensi dan memiliki hasil dengan skor rata-rata 4,00 dengan penafsiran Baik.

Tabel 5
Hasil Rank Spearman
Correlations

			Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Kinerja Pegawai	Correlation Coefficient	1.000	.486**
		Sig. (2-tailed)	-	.000
		N	51	51
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.486**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	-
		N	51	51

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji Rank Spearman menunjukkan koefisien korelasi menunjukkan hasil 0,486 kekuatan hubungan masuk dalam kategori sedang angka signifikansi $0,000 < 0,05$ yang mempunyai arti signifikan dalam konteks ini, berkorelasi serta arah hubungan positif dapat dijelaskan sebagai terdapat hubungan positif dan searah, yang berarti bahwa ketika kinerja pegawai meningkat, kualitas pelayanan juga meningkat.

Tabel 6
Uji t-test
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.874	4.235		5.165	.000
Kinerja Pegawai	.420	.097	.528	4.347	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil Uji-t thitung 4,347 dan ttabel berdasarkan $n=51$ dengan 1,677 diketahui thitung $>$ dari ttabel ditafsirkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat signifikan/berkorelasi pengaruh kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dari Koefisien Determinansi Nilai korelasi (r) dengan hasil 0,486. Dari hasil output, ditemukan koefisien. diterminasi (r square) dengan besaran. 0,236196, yang memiliki arti yaitu pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan atau variabel y sebesar 23,61% dan 76,39% dipengaruhi oleh sebab lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Pada variabel Kinerja Pegawai, memiliki skor rata-ran sebesar 4,40 masuk kedalam kategori sangat baik sedangkan penilaian terendah terdapat pada dimensi kuantitas pekerjaan yaitu dengan skor sebesar 4,30. Namun demikian dalam kategori yang sangat baik, kinerja pegawai sudah mencapai tingkat yang memuaskan. Pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai rata-ran 4,00 kategori Baik, skor terendah terdapat pada dimensi assurance sebesar 3,7 hal tersebut dikarenakan waktu yang telah ditetapkan tidak sesuai dalam memberikan pelayanan. Hasil dari analisis data terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 23,61% sedangkan kontribusi faktor lain sebesar 76,39%.

Implikasi praktis penelitian “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kematian di UPT DISDUKCAPIL Wilayah V Kabupaten Bogor”. terdapat implikasi praktis yang dapat diambil. Ketika pegawai di suatu organisasi memberikan pelayanan terbaik dengan keahlian yang baik dan menjaga ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, maka hasil pekerjaan yang berkualitas dapat tercapai dan memberikan dampak positif kepada masyarakat.

REFERENSI

- Anwar Prabu, A. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya.
- Dinillah, K., Hermawan, D., & Munjin, R. A. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor.

... *Jurnal Administrasi Publik*, 2(April), 9–14.

<https://core.ac.uk/download/pdf/304200974.pdf>

- Haryati, A. (2019). Dampak Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Bogor. *Administrasi Publik*, 2(2), 99–112.
- Marihot, T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo.
- Mulyana. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya*. PT remaja Rosidakarya.
- Mantri, A., Iskandar, A., & Purnamasari, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 3(2), 117–129. <https://doi.org/10.30997/jgs.v3i2.937>
- Silalahi, U., & Atif, N. F. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung : Refika Aditama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, F. (2014). *Service management Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tanjung, N. H., Salbiah, E., & Apriliani, A. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Kantor Kecamatan. *Jurnal Governansi*, 8(2), 141–152. <https://doi.org/10.30997/jgs.v8i2.5438>
- Widya, A., Dinantia, H. A., & Arifin, A. L. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru Dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI , Indonesia. 3(1), 1–8.