KEMAMPUAN APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KAIDIPANG KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

Oleh

DEWI PRITA TACHIR
NIM : S2116004

S K R I P S I

Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo

PROGRAM STRATA SATU (S1)
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020

LEMBAR PENGESAHAN

KEMAMPUAN APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KAIDIPANG KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

DEWI PRITA TACHIR
NIM : S. 21.16.004

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo
2020

PEMBIMBING I

Dr. Arman, S. SOS., M.Si
NIDN: 0913078602

PEMBIMBING II

Achmad Riza M, S.Sos.,M.Si
NIDN: 0923079004

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Darmawaty Abd. Razak., S.IP., M.AP
NIDN: 0924076701

HALAMAN PERSETUJUAN

KEMAMPUAN APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KAIDIPANG KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

DEWI PRITA TACHIR
NIM : S. 21.16.004

Telah memenuhi syarat untuk dipertahankan pada komisi penguji skripsi

Hari / tanggal : 2020

Tim penguji :

1. **Dr. Abd Gaffar, M.SI** (.....)
2. **Dr. Bala, S.E, S.PSI, S.IP., M.SI** (.....)
3. **Drs. Lukman Hadju, M.SI** (.....)
4. **Dr. Arman, S.SOS., M.SI** (.....)
5. **Achmad Risa M.S.SOS., M.SI** (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan	**Ketua Program studi**
Universitas Ichsan Gorontalo	**Ilmu Pemerintahan**
Dr. Arman, S.Sos., M.Si	**Darmawaty Abd. Razak., S.IP., M.AP**
NIDN: 0913078602	NIDN: 0924076701

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Akademik (Sarjana, Magister dan ataupun Doktor) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan. Rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain. Kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh – sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan ini.

Gorontalo, April 2020

Yang membuat pernyataan

DEWI PRITA TACHIR

NIM : S2116004

ABSTRAK

Peristiwa kependudukan adalah perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan aparatur berpengaruh pada pelayanan Kependudukan. Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Untuk mengukur variabel-variabel penelitian akan dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Aparatur berupa Pengetahuan(X1) dan keterampilan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan kependudukan (Y) sebesar 0.745 (74.5%). Adapun sebesar 0,255 (25.5%) dipengaruhi oleh variabel luar yang tidak diteliti yang berupa Gaya kepemimpinan, Kompetensi dan lain - lain. Pengetahuan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Pelayanan Kependudukan (Y) sebesar 0.515 (51.5%). Keterampilan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan kependudukan (Y) sebesar 0.453 (45.3%).

Kata kunci : Kemampuan Aparatur, Pengetahuan, Keterampilan, Pelayanan kependudukan.

ABSTRACT

Population events are change of address, moving comes to settle, limited stay, as well as changes in status of foreigners staying limited to permanent residence and significant events among other births, deaths, marriages, divorces, The child's adoption, recognition, and endorsement, as well as changes in citizenship status, change of name and other important events experienced by the population. The research aims to measure how much the apparatus affects population services. Types of quantitative research using survey methods. Data analysis is quantitative/statistically for the purpose of testing a predefined hypothesis. The method of collecting data in this study uses questionnaires. To measure the research variables will propagate the questionnaire to the respondent.

The results showed that the ability of knowledge (X1) and Skills (X2) simultaneously affected the population service (Y) amounting to 0745 (74.5%). The amount is 0.255 (25.5%) are influenced by unresearched outside variables in the form of leadership styles, competencies and others. Knowledge (X1) has a partial influence on population service (Y) of 0515 (51.5%). Skill (X2) affects partially on population service (Y) amounting to 0453 (45.3%).

Key words: Apparatus, knowledge, skills, population service

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, dan tak lupa salam dan shalawat atas junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun ke alam yang terang benderang ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian dengan judul " **Kemampuan Aparatur dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara**".

Penyusunan Penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi dan memenuhi sebagian persyaratan untuk memenuhi syarat sarjana Ilmu Pemerintahan. Banyak tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh penulis namun alhamdullillah dapat diselesaikan atas bantuan dosen pembimbing, penulis dapat menyelesaikan dengan baik.

Penulisan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan berupa pengarahan, bimbingan, dan kerja sama semua pihak yang telah turut membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Muh. Ichsan Gaffar SE M.sa S.Crs selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
2. Dr. Abd Gaffar La Tjokke., M.Si Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Amiruddin., S.Kom., M.Kom Selaku wakil Rektor I Bidang Akademik
4. Bapak Reyter Biki., SE., M.Si Selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi

5. Bapak Achmad Risa Mediansyah., S.Sos., M.Si selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan sekaligus pembimbing II
6. Bapak Dr. Arman., S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik sekaligus sebagai pembimbing I
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo,
8. Bapak Camat Kaidipang beserta jajarannya yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian,
9. Kepada Kedua Orang tuaku yang selalu mendoakan keberhasilan studiku Dan kepada Suamiku, yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
10. Keberhasilan ini kupersembahkan untuk buah hatiku.

Akhir kata atas bantuan dan partisipasinya penulis ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya dan semoga bantuannya mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Kuasa, Amin.

Gorontalo, 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HAL

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ii

PERNYATAAN ……. iii

ABSTRACT ……

ABSTRAK …….

KATA PENGANTAR .....

DAFTAR ISI .....

DAFTAR TABEL .....

DAFTAR GAMBAR .....

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah ……. 3

1.3 Rumusan Masalah 3

1.4 Tujuan Penelitian..... 4

1.5 Manfaat Penelitian 4

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka …… 5

2.1.1 Kemampuan Aparatur..... 5

2.1.2 Pelayanan Kependudukan dalam Administrasi Kependudukan…… 7

2.1.3 Unsur – Unsur Pelayanan …….. 8

2.1.4 Faktor Yang Menghambat Pelayanan Kependudukan ……. 8

2.2 Kerangka Pemikiran..... 13

2.3 Hipotesis..... 14

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Waktu Penelitian …….. 15

3.2 Desain Penelitian …… 15

3.3 Variabel penelitian …… 16

3.4 Populasi dan sampel …….. 18

3.5 Teknik Pengumpulan Data ……. 19

3.6 Teknik Analisis Data …….. 20

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian …….. 28
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian ……. 40
4.3 Pengujian Hipotesis …… 53
4.4 Pembahasan …… 56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan …… 60
5.2 Saran ……... 60

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

		HAL
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian……	17
3.2	Bobot Nilai Variabel ……	18
3.3	Koefisien Guilford ……..	22
4.1	Uji Validitas Variabel Penelitian Pengetahuan (X1) …….	31
4.2	Uji Validitas Variabel Penelitian Keterampilan (X2) ……	31
4.3	Uji Validitas Variabel Penelitian Pelayanan Kependudukan (Y)…..	32
4.4	Uji reliabilitas Pengetahuan (X1) ……..	33
4.5	Uji reliabilitas Keterampilan (X2) …….	33
4.6	Uji reliabilitas Pelayanan Kependudukan (Y) ……	34
4.7	Nilai (Skor) Variabel Pengetahuan (X1) …….	35
4.8	Nilai (Skor) Variabel Keterampilan (X2) …….	37
4.9	Nilai (Skor) Variabel Pelayanan Kependudukan (Y) ……	40
4.10	Hasil Estimasi Pengujian Hipotesis dan besarnya pengaruh variabel X terhadap Y ……..	43
4.11	Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Pengaruh Total dan Pengaruh Bersama Pengetahuan (X1) dan Keterampilan (X2) mempengaruhi secara signifikan terhadap Pelayanan Kependudukan (Y) ……..	45

DAFTAR GAMBAR

		HAL
2.1	Kerangka Pikir ……..	13
3.1	Struktur analisis jalur ……	25
4.1	Struktur Organisasi ……...	29
4.2	Hasil Estimasi Struktur Analisis Jalur ……..	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hakikat Indonesia sebagai Negara Kesatuan Republik Indonesia yang didasarkan Pancasila dan Undang- Undang Dasar Negara mempunyai kewajiban melindungi dan memberi pengakuan terhadap status pribadi dan hukum pada peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam dan atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peristiwa kependudukan adalah perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh penduduk. Peristiwa itu harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatan sesuai dengan ketentuan undang undang (Prihastani, 2014).

Tuntutan utama prinsip *good governance* adalah pengelolaan pemerintahan dalam peningkatan pelayanan aparatur pada pelayanan kependudukan semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya kepuasan masyarakat atas kinerja aparat kecamatan. Ditengah sorotan masyarakat atas tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah atas

keinginan mendapatkan pelayanan yang baik sebagai hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif.

Kantor Camat Kaidipang dalam hal ini sebagai perangkat Pemerintah kabupaten Bolaang Mongondow bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Kemampuan yang dimiliki oleh aparatur aparatur pemerintahan akan menunjang tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan akan mencapai hasil yang maksimal. Pegawai negeri sipil wajib meningkatkan kemampuannya secara berkala baik melalui pendidikan formal (melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi) maupun pendidikan non formal yaitu berupa kursus, penataran, lokakarya, seminar dan lain - lain, jika hal ini tidak dilakukan maka akan menghambat pelaksanaan tugas.

Peningkatan pelayanan kependudukan menjadi tolok ukur pimpinan dalam hal ini camat Kaidipang untuk mengukur sejauh mana kemampuan individu dari pegawai dalam melakukan pelayanan. Adanya tantangan pekerjaan, pemerintah dihadapkan pada upaya persiapan sumber daya aparatur potensial guna memenuhi kompleksitas tuntutan dan kebutuhan masyarakat. kemampuan aparat pemerintah yang memadai merupakan faktor yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. kemampuan aparat pemerintah Kantor Camat Kaidipang saat menjalankan Pelayanan Kependudukan tidak hadir begitu saja, selain kemampuan dasar berupa pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja juga ditentukan oleh keterampilan kerja masing-masing aparat tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai hal tersebut dengan judul: "**Kemampuan Aparatur dalam meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara"**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari Uraian Latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah yang terjadi pada Kantor Kecamatan Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara adalah sebagai berikut : kemampuan aparatur berpengaruh dalam meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kab. Bolmong Utara.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar kemampuan Aparatur berpengaruh dalam meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kab. Bolaang Mongondow Utara?
2. Seberapa besar kemampuan aparatur meliputi Pengetahuan berpengaruh secara parsial dalam meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang kab. Bolaang Mongondow Utara?
3. Seberapa besar kemampuan aparatur meliputi keterampilan berpengaruh secara parsial dalam meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang kab. Bolaang Mongondow Utara?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar kemampuan aparatur berpengaruh dalam meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
2. Mengetahui seberapa besar kemampuan aparatur meliputi pengetahuan berpengaruh dalam meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
3. Mengetahui seberapa besar kemampuan aparatur meliputi Keterampilan berpengaruh dalam meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan solusi dan mempunyai kegunaan bagi para praktisi, akademisi dan lebih khususnya bagi peneliti seperti dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Sebagai bahan perbandingan antara teori- teori dengan kenyataan yang ada dilapangan serta dapat menambah pengetahuan tentang kemampuan aparatur dalam peningkatan pelayanan Kependudukan.

2. Manfaat Praktis

   Sebagai bahan masukan bagi atasan untuk dapat menetukan kebijakan serta langkah - langkah yang perlu diambil dan di putuskan di masa mendatang.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kemampuan Aparatur

Kata "kemampuan" menurut Poerwadarminta (2003:569) berarti kesanggupan, kecakapan, kekayaan. Selanjutnya Gibson menyatakan bahwa "Kemampuan merupakan sifat yang dibawa sejak lahir atau yang dipelajari, yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya (Gibson, 2002: 54). Selanjutnya Thoha (2010 : 68) berpendapat bahwa "kemampuan merupakan salah satu unsur yang berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang dapat diperoleh pegawai melalui pendidikan dan latihan atau pengalaman kerja.

Sedangkan menurut Syafiie (2007:81) kualitas kerja pegawai hendaknya benar-benar memiliki syarat :

a. Berpengetahuan
b. Berpengalaman
c. Berketerampilan

Dengan demikian, untuk mengukur kemampuan kerja Aparatur Pada kantor camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow dalam meningkatkan pelayanan kependudukan, Peneliti menggunakan 2 (Dua) dimensi atau subvariable, yaitu:

a. Tingkat pengetahuan : Jenjang Pendidikan Formal yang pernah ditempuh / ditamatkan; jenis pendidikan nonformal yang pernah diperoleh (kursus, pelatihan, penataran, lokakarya) pengalaman kerja

b. Tingkat keterampilan / kecakapan : cara pelaksanaan kerja, ketelitian dalam kerja, ketepatan waktu dalam pelaksanaan dan penyelesaian kerja, hasil kerja yang dicapai.

Dari beberapa uraian singkat di atas, dengan demikian secara komprehensif untuk menentukan aspek-aspek kemampuan aparatur dapat dijelaskan melalui :

a. Pengetahuan

Menurut Suparlan Suhartono (2008:48), pengetahuan adalah sesuatu yang ada secara niscaya pada diri manusia. Keberadaannya diawali dari kecendrungan psikis manusia sebagai bawaan kodrat manusia, yaitu dorongan ingin tahu yang bersumber dari kehendak atau kemauan. Pengalaman merupakan modal yang besar artinya dalam menjalankan roda organisasi agar dapat lebih berhasil guna dan berdaya guna. (Sedarmayanti, 2000 : 45). Pengalaman kerja secara umum merupakan kemampuan seseorang berkaitan dengan masa lalunya dalam tugas. Pengalaman juga cukup menentukan bagi keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Keterampilan

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain, seperti otot, saraf, perasaan dan pikiran, dengan kombinasi yang berbeda dari masing-masing

unsur, tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan (Moenir, 2006:117).

2.1.2 Pelayanan Kependudukan dalam Administrasi Kependudukan

Kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Pada pemenuhan hak penduduk,terutama di bidang Pencatatan Sipil, masih ditemukan penggolongan penduduk yang berdasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membeda- bedakan suku, keturunan, dan agama sebagaimana diatur dalam berbagai peraturan produk colonial Belanda. Penggolongan penduduk dan pelayanan diskriminatif yang demikian itu tidak sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kondisi tersebut mengakibatkan pengadministrasian kependudukan mengalami kendala yang mendasar sebab sumber data kependudukan belum terkoordinasi dan terintegrasi, serta terbatasnya cakupan pelaporan yang belum terwujud dalam suatu sistem administrasi kependudukan yang utuh dan optimal. Kondisi sosial dan administratif tersebut tidak memiliki sistem database kependudukan yang menunjang pelayanan administrasi kependudukan (Burhanudin 2008 :1)

Pada buku pintar kependudukan (Sudjarwo, 2004 : 75), pelayanan administrasi kependudukan diartikan sebagai pelayanan di bidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan nonpemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat desa atau kelurahan , RW dan RT. Pada pelayanan administrasi kependudukan, aparat pemerintah dan nonpemerintah memberikan pelayanan

misalnya pengurusan izin nikah, permohonan KTP, surat keterangan, dan kartu keluarga, dan surat-surat kependudukan yang lain.

2.1.3 Unsur – Unsur Pelayanan

Pada Prosesnya terdapat faktor-faktor yang mendukung terlaksananya kegiatan. Menurut Moenir (2018: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sistem, prosedur, dan metode; Dalam pelayananan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
b. Personil; Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
c. Sarana dan prasarana; dan Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
d. Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayananya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

2.1.4 Faktor Yang Menghambat Pelayanan Kependudukan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dan Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian maka kedudukan Pegawai Negeri adalah adalah sebagai unsur aparatur negara yang

bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Untuk dapat menjalankan tugas berat tersebut apartur pemerintah harus dibekali dengan berbagai kemampuan. Dalam perspektf sumber daya manusia, kemampuan sumber daya aparatur dapat dikelompokkan menjadi 3 yakni kemampuan teknis (*technical skill*), kemampuan hubungan manusia (*relation skill*) dan kemampuan manajerial (*managerial skill*). Ketiga jenis kemampuan ini idealnya dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah. Namun jika tidak memungkinkan, maka sumber daya aparatur tersebutlah yang perlu diklasifikasikan tugas-tugasnya agar dapat disesuaikan dengan kemampuan yang dimilikinya.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah maka keberadaan sumber daya aparatur (PNS) ini sangatlah penting/ vital. Sumber daya aparatur ini merupakan kekuatan penggerak dan pengendali (driver and mover) jalannya roda pemerintahan daerah. Aparatur merupakan penggerak pembangunan dan pelaksana pelayanan publik. Sebagai inti dari kegiatan administrasi pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik maka tentu saja aparatur pemerintah daerah ini memiliki berbagai kekurangan dan kelemahan. Oleh sebab itu maka aparatur ini senantiasa harus dikembangkan kapasitas dan kapabilitasnya.

a. Rendahnya Skill (keahlian) Sumber Daya Aparatur

   Di era keterbukaan, globalisasi. seorang aparatur pemerintah dan abdi Negara dituntut memiliki skill untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara efektif an efisien. Terlebih lagi di zaman yang serba

modern saat ini dimana masyarakat sudah lebih maju sehingga masyarakat membutuhkan informasi yang cepat dan tepat tanpa harus mengunggu proses yang lama. Hal ini menuntut seoarang aparatur pemerintah harus lebih pintar dari masyarakatnya agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Tidak dapat dipungkiri bahwa aparatur negara yang ideal merupakan suatu keniscayaan hakiki bagi keberlangsungan pembangunan nasional khususnya daerah otonom. Pada realitanya, keahlian sumber daya aparatur dalam memberikan pelayanan publik masih sangat minim sekali. Setiap pemerintah daerah pada dasarnya membutuhkan pegawai yang handal, berwawasan, dan mandiri, agar kedepannya pekerjaan pegawai diharapkan dapat lebih profesional dan optimal. Pada kenyataannya, tingkat kemampuan keahlian aparatur Keahlian skill yang tidak memadai akan sangat berpengaruh sekali terhadap peran tugas, dan tanggung jawab yang dilandasi oleh nilai, kode etik, dan moral dalam melayani kepentingan publik. Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan (kepuasan) masyarakat sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

b. Rendahnya Mentalitas Sumber Daya Aparatur

Pelajaran moral perlu menjadi prioritas dalam setiap jenjang pendidikan. Pelajaran itu dimaksudkan untuk membentuk manusia Indonesia yang mempunyai optimisme, kejujuran dan tanggung jawab pribadi untuk daerahnya dalam pembangunan bangsa kedepannya. Lebih daripada itu,

pendidikan moral akan membentuk sumber daya aparatur pemerintahan yang mempunyai keyakinan untuk berkompetisi yang antara lain dilandasi dengan kejujuran dan penghargaan terhadap orang lain. Pemerintahan daerah masih dihadapkan pada rendahnyan mentalitas sumber daya aparatur pemerintahan yang seharusnya dimiliki yang secara tidak langsung menyebabkan munculnya penyakit birokrasi yang secara umum telah menjangkit semua sistem tataran pemerintahan kita yakni KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) Rendahnya mentalitas pegawai tersebut disebabkan karena kurangnya perhatian dan komitmen pemerintah daerah terhadap profesionalisme aparatur Negara, akibatnya sebahagian aparatur publik memanfaatkan setiap jabatan dan kebijakan yang ada bagi kepentingan diri dan kelompoknya.

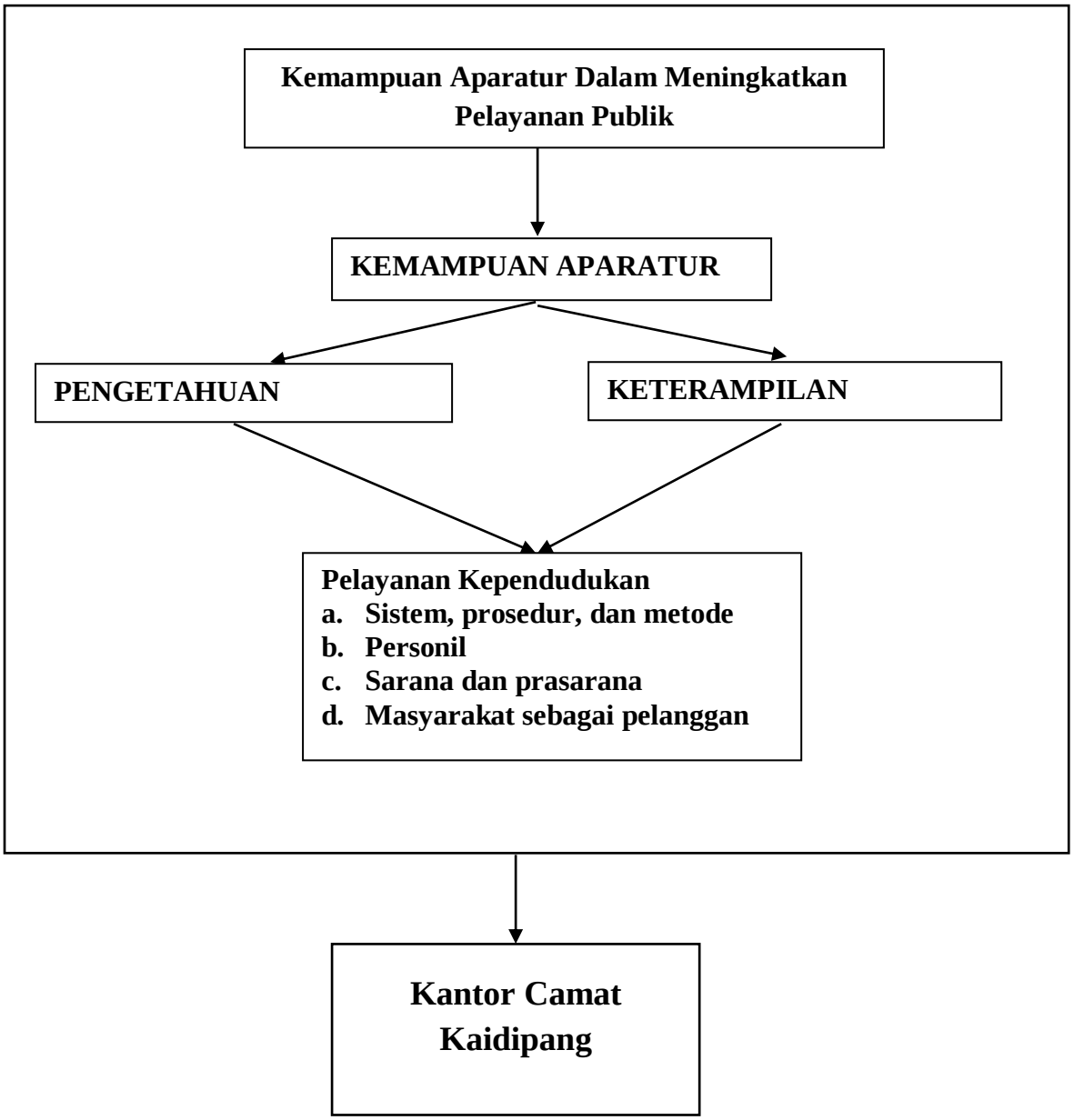
c. Seringnya terjadi perubahan Aturan Kepegawaian dan Organisasi Pemerintahan Daerah

   Meskipun Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sudah diberlakukan selama kurang lebih lima tahun, namun demikian dalam kurun waktu tersebut, muncul akses yang menyertai penyelenggaraan otonomi daerah, khususnya dalam penyelenggaraan manajemen sumber daya manusia PNS di daerah. Hal tersebut memperlihatkan adanya kecenderungan para pejabat kepegawaian daerah dalam menetapkan keputusan/kebijakan yang kurang selaras dengan peraturan perundang-undangan kepegawaian yang berlaku secara nasional. Banyak peraturan perundang-undangan yang tidak konsisten dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelaksana terkaitnya.

d. Situasi Birokrasi Pemerintahan Kaya Struktur Miskin Fungsi

Kelemahan utama kelembagaan birokrasi Indonesia terletak pada strukturnya yang gemuk, terlebih lagi ketika otonomi daerah diberlakukan, struktur ini bertambah gemuk dengan lahirnya sejumlah kabupaten/provinsi baru. Sementara itu, pemerintah pusat membentuk berbagai badan/komisi yang semestinya merupakan bagian dari tugas pokok fungsi departemen yang ada. Selain itu, pemerintah pusat terkesan setengah hati memberikan kewenangan kepada daerah dengan tetap mempertahankan beberapa instansi vertical di daerah atau kembali memekarkan struktur organisasi birokrasi pada beberapa departemen. Hal ini sangat ironis dengan kebijakan pemerintah pusat yang dituangkan dalam beberapa peraturan, agar pemerintah daerah melakukan efisiensi dan perampingan struktur organisasi.

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kajian Tinjauan pustaka dan tertuang dalam kerangka pikir maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar kemampuan aparatur berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
2. Mengetahui seberapa besar kemampuan aparatur meliputi pengetahuan berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
3. Mengetahui seberapa besar kemampuan aparatur meliputi Keterampilan berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

BAB III
OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan meneliti tentang Kemampuan aparat dalam meningkatkan Pelayanan Kependudukan di kecamatan Kaidipang kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Peneliti memilih objek penelitian pada kantor Kecamatan Kaidipang yang berlokasi di kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian dilakukan mulai bulan desember 2019 dan direncanakan akan selesai pada bulan mei 2020.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode ini menggunakan filsafat positivisme sebagai landasan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Penelitian ini secara random mengambil sampel pada umumnya, data dikumpul dengan instrument penelitian, analisis data untuk menguji hipotesis. Menurut Creswell (2010) dalam pendekatan kuantitaf penelitian akan bersifat Pre-Determinded, analisis data statistik serta interpretasi data statistik. Pada penelitian ini akan menguji suatu teori dengan cara mebuat hipotesis secara detail lalu melakukan pengumpulan data pendukung penelitian yang gunanya untuk menemukan fakta pendukung atau membantah hipotesis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, tujuannya agar penelitian ini dapat lebih ringkas dan menjelaskan berbagai variabel yang ada untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel bebas.

3.3 Variabel penelitian

Kajian lapangan yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa fokus penelitian yang digunakan dengan tujuan untuk mempermudah proses analisis data kajian lapangan dalam menganalisia kemampuan aparatur dalam meningkatkan pelayanan kependudukan pada kantor camat Kaidipang. Beberapa fokus penelitian dijabarkan sebagai berikut (dalam Wuri 2018 :03)

1. Kemampuan aparatur di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, melalui:
    c. Tingkat pengetahuan : Jenjang Pendidikan Formal yang pernah ditempuh / ditamatkan; jenis pendidikan nonformal yang pernah diperoleh (kursus, pelatihan, penataran, lokakarya) pengalaman kerja
    d. Tingkat keterampilan / kecakapan : cara pelaksanaan kerja, ketelitian dalam kerja, ketepatan waktu dalam pelaksanaan dan penyelesaian kerja, hasil kerja yang dicapai.
2. Faktor-faktor yang mendukung terlaksananya kegiatan. Menurut Moenir (2018), unsur-unsur tersebut antara lain:
    a. Sistem, prosedur, dan metode; Dalam pelayananan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
    b. Personil; Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus

profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana; dan Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayananya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Untuk memudahkan pengukuran variabel penelitian maka perlu mengoperasionalkan variabel penenlitian yang dimaksud. Operasionalisasi variabel dalam penelitian dapat dilihat pada tabel dihalaman berikut :

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kemampuan Aparatur (X) Menurut Wuri 2018:03	- Pengetahuan (X1) - Keterampilan (X2)	- Jenjang pendidikan - Pelatihan - Lokakarya - Kursus - Penataran - Pengalaman Kerja - Cara pelaksanaan kerja - Ketelitian - Ketepatan waktu - Hasil kerja	ORDINAL
Pelayanan Publik (Y) Menurut moenir 2018 :08		- Sistem, prosedur, dan metode - Personil - Sarana dan prasarana - Masyarakat sebagai pelanggan	ORDINAL

Kuesioner dalam penelitian ini akan disusun dengan menyiapkan (lima) pilihan jawaban yakni selalu, sering, kurang/kadang – kadang , jarang, tidak pernah. Dalam melakukan test dari masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan skala ordinal. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak dalam berikut ini:

Tabel 3.2 Bobot nilai Variabel

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kurang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

Sumber : Sugiono (2017: 87)

3.4 Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2017:80).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dikantor kecamatan Kaidipang Yang berjumlah sebanyak 25 Orang. Populasi awal dipilih secara purposive objek. Penelitian yang dianggap menguasai permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini yang dipandang menjadi sampel penelitian adalah :

1. Camat Kaidipang : 1 Orang
2. Sekertaris Camat : 1 Orang
3. Bag. Umum kepegawaian : 3 Orang
4. Bag. Proglap dan Keu : 2 Orang
5. Sie Pemerintahan : 2 Orang
6. Staff : 16 org

3.4.1 Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan di lokasi penelitian melalui wawancara dan observasi
2. Data sekunder yaitu data yang sudah ada dan didapatkan di lokasi penelitian yang dapat berupa dokumen yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diteliti, literatur – literatur dan lain sebagainya.

3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Metode pengumpulan data menggunakan Angket (kuesioner)dengan memberikan daftar pertanyaan kepada setiap responden yang kemudian dijawab. Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna (Riduwan, 2008:99).
2. Observasi, yaitu melihat secara langsung dan mencari informasi yang ada kaitannya dengan penelitian. observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Ridwan, 2008:104).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi partisipan atau pengamatan, peneliti mengadakan pengamatan langsung pada lokasi penelitian.
b. Wawancara. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui tanya jawab pada informan untuk menggali informasi.

c. Dokumentasi. Peneliti menjaring informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen, seperti kebijakan tertulis atau aturan yang terkait dengan kemampuan aparatur.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif yang dilakukan dengan membahas dan membuat presentase dari hasil jawaban responden. Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (objektif) sudah tentu diperlukan suatu instrument atau alat ukur yang valid dan andal (reliable). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid atau andal, maka instrument tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan hasil yang objektif.

1. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dengan menguji validitas konstruksi (*construct validity*), maka dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*), setelah instrumen dikonstruksi dengan para ahli dengan cara di minta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun itu. Hal ini sependapat dengan Sugiyono (2010) mengatakan bahwa "Setelah pengujian konstruksi selesai dari para ahli, maka diteruskan uji coba instrument. Instrument yang telah disetujui para ahli tersebut di cobakan pada sampel dimana populasi di ambil. Setelah data di dapat dan di tabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor instrument".

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dengan memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Untuk pengujian validitas penelitian dengan menggunakan rumus korelasi seperti yang dikemukakan oleh *Pearson* yang dikenal dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut :

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \,.\, (\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum X^2\} \,.\, \{n. .\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana :

r	=	Angka korelasi
X	=	Skor pertanyaan (ke-n) variabel X
Y	=	Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y
n	=	Jumlah responden
XY	=	Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Kriteria pengujian untuk taraf nyata $\alpha = 0{,}05$, Jika t hitung >t table dinyatakan valid dan t hitung < t table dinyatakan valid, dimana distribute t yang digunakan mempunyai dk = (n-2), rumus yang digunakan yaitu :

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

t	=	test (t hitung)
r	=	korelasi antara variabel X dan Y
n	=	jumlah sampel

Kriteria korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dapat dilihat pada table berikut :

Table 3.3 Koefisien Korelasi

r	Keterangan
0,800 – 1,000	Sangat tinggi / Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Tinggi / Kuat
0,400 – 0,599	Cukup tinggi / Sedang
0,200 – 0,399	Rendah / Lemah
0,000 – 0,199	Sangat rendah / Sangat lemah

Sumber : Riduwan (2008:280).

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat di percaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* menurut Ghazali (2005:45) dengan rumus sebagai berikut :

$$a = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1\frac{\sum si}{si}\right)$$

Keterangan :

k = Jumlah instrument pertanyaan
$\sum si^2$ = Jumlah varians dalam setiap instrument
s = Varians keseluruhan instrument

Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *cronbachalpha* >0,60 dan jika *crinbach alpha* < 0,60 dikatakan *tidak reliable*, Ghozila (2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin dipercaya.

3. Konversi Data

Untuk dapat diolah menjadi analisis jalur yang merupakan pengembangan dari analisis regresi berganda, data ordinal yang biasanya didapat dengan menggunakan skala likert, dan lain-lain (skor kuesioner), maka terlebih dahulu data ini harus ditransformasikan menjadi interval, salah satu cara yang dapat digunakan adalah *Method Of Succesif Interval* (MSI). Langkah-langkah MSI sebagai berikut :

1. Membuat frekuensi dari tiap butir jawaban pada masing-masing kategori pertanyaan.
2. Membuat proporsi dengan cara membagi frekuensi dari setiap butir jawaban dengan seluruh jumlah responden.
3. Membuat proporsi kumulatif.
4. Menentukan nilai Z untuk setiap butir jawaban, berdasarkan milai frekuensi yang telah diperoleh dengan bantuan table zriiel.
5. Menghitung nilai skala denga rumus

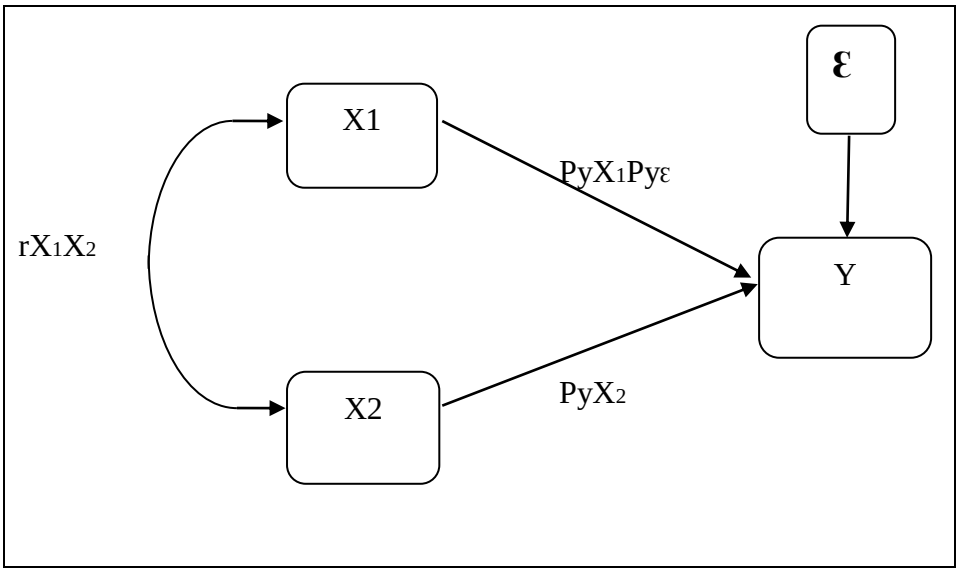
$$\text{Skala (i)} = \frac{\text{Zriil (i – 1)} - \text{Zriil (i)}}{\text{Prop Kum (i)} - \text{Pop Kum (i – 1)}}$$

6. Penyertaan nilai skala. Nilai penyertaan inilah yang disebut skala interval dan dapat digunakan dalam perhitungan analisi regresi.

4. **Metode Analisis Data**

Untuk memastikan sub-sub variabel apakah ada pengaruh pengetahuan (X1) dan Keterampilan (X2) dalam meningkatkan pelayanan kependudukan (Y) Dikanor Camat Kaidipang Kab. Bolaang Mongondow Utara, maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur (*Path Analisys*), dengan terlebih dahulu mengkonversi data skala ordinal ke skala interval melalui *Method Successive Internal* (MSI). Analisi jalur digunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian adalah bersifat korelatif dan kausalitas.

Hipotesis penelitian diperlihatkan melalui struktur hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan diagram jalur dapat dilihat pada struktur jalur berikut :



Gambar 3.1 Srtuktur Path Analisis

Dari gambar tersebut diatas dapat dilihat dalam persamaan berikut ini :

$Y = PYx1 + PYx2 + PY\varepsilon$

Dimana :

X1 : Pengetahuan
X2 : Keterampilan
Y : Pelayanan Kependudukan
ε : variabel lain yang mempengaruhi Y tapi diteliti
r : korelasi antara variabel X
PY : koefisien jalur untuk mendapatkan pengaruh langsung

Data yang terkumpul di analisis hubungan kasualnya antara sub-sub variabel yang dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analisys*) tang memperhatikan pengaruh. Gambar diatas juga memperlihatkan bahwa sub-sub variabel tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh X1, dan X2 tetapi ada variabel epsilon (ε) yaitu variabel yang tidak diukur dan diteliti.

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis dan desain penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dalam pengujian hipotesis menggunakan *path abalisys* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat persamaan struktual, yaitu :
   $Y = PYX_1 + PYX_2 + PY\varepsilon$
2. Menghitung matrix korelasi antar X_1, X_2 dan Y
3. Menghitung matrix korelasi antar variabel *eksogenus*
4. Menghitung matrix invers R_1^1 -
5. Menghitung koefisien jalur Pyx_i(i = 1 dan 2)
6. Menghitung R^2 yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X1 dan X2 terhadap Y.
7. Hitung pengaruh variabel lain ($Py\varepsilon$)

8. Menghitung pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut :

a. Pengaruh langsung :

$Y \longleftarrow Xi \longrightarrow Y = (Pyx_i)(Pyx_i)$; dimana i = 1, 2, dan 3

b. Pengaruh tidak langsung

$Y \longleftarrow Xi \longrightarrow Y = (Pyx_i)(R_{Yxixi})(Pyx_i)$

Dimana : i = yang berpengaruh j = yang dilalui

Besarnya pengaruh total untuk setiap variabel = pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung. Atau dengan rumus $Pyx_i^2 + \sum Pyx_i\, rx_ix_j$

9. Menguji Koefisien Jalur

Pengujian koefisien jalur sekaligus merupakan pengujian hipotesis penelitian.

a. Hipotesis pertama

Hipotesis ini merupakan pengujian hipotesis secara simultan. Rumus secara matematis adalah :

Ho : $Pyx_1 > Pyx_2$ …….. $Pyxk > 0$

H1 : Sekurang-kurangnya ada sebuah $Pyx_i < 0$

Kriteria uji :

Terima H_0, jika $F_{hitung} > F_{daftar}$

Tolak H_0, jika $F_{hitung} < F_{daftar}$

a. Hipotesis kedua

Hipotesi ini merupakan pengujian hipotesis secara parisal. Rumus secara matematis yang digunakan adalah :

$H_0 : Pyxi = 0$

$H_0 : Pyxi \neq 0$

Kriteria uji :

Terima H_0, $t_{hitung} > t_{daftar}$

Tolak H_0, $t_{hitung} < t_{daftar}$

Untuk menganalisis data seperti dalam ketentuan langkah-langkah dalam path analysis maka penulis menggunakan program SPSS.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Kantor Camat Kaidipang

Kaidipang adalah salah satu kecamatan / camat yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Provinsi Sulawesi Utara terletak di Jalan Trans Sulawesi, Boroko, Kaidipang, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Sulawesi Utara. Kecamatan ini memiliki 9 kelurahan: Boroko, Bigo, Kuala, Pontak, Inomunga, Solo, Komus II, Boroko Timur dan Kuala Utara. Melalui kantor kecamatan ini, warga dapat mengurus berbagai bentuk perizinan. Beberapa perizinan yang sering dibuat terkait dengan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surar keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, pengesahaan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahaan permohonan cerai, belum nikah, dan nikah. Surat-surat lainnya yang dapat diurus terkait perizinan tertentu seperti surat eksplorasi air tanah, penggalian mata air, surat perubahan penggunaan tanah, waris, hingga wakaf.

4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Kaidipang

4.1.2.1 Tugas Pokok

1. Camat

   Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tuga umum pemerinyahan

2. Sekretaris Kecamatan

   Membantu Camat dalam memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan kegiatan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, informasi kehumasan dan ketatausahaan serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

3. Sub Bagian Program

   Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja Kecamatan

4. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

   Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi umum, informasi kehumasan dan kepegawaian dilingkungan Kecamatan

5. Sub Bagian Keuangan

   Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan Kecamatan.

6. Seksi Pemerintahan

   Membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi pengembangan otonomi daerah, politik dalam negeri dan administrsi publik, kependudukan, huku dan perundang-undangan, perimbangan keuangan

daerah dan pasilitasi penyelenggaraan pemerintahan Desa/Kelurahan serta melaksanakan tugastugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

   Membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang pelayanan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum

8. Seksi Sosial dan Budaya

   Membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelasanaan tugas Camat dalam bidang pelayanan kesejahtraan sosial dan kebudayaan.

9. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

   Membantu Camat dalam menyiapkan bahan kebijakan dan palaksaan tugas Camat dalam bidang pemberdayaan masyarakat.

10. Seksi Pemeliharaan Prasarana Umum

    Melaksanakan sebagian tugas Camat dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan tekhnis operasional serta koordinasi pelaksanaan penyelenggaran pemeliharaan sarana umum.

4.1.2.2 Fungsi

1. Camat

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum

3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Membina penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan
7. Melaksanakan pelayanaan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanankan pemerintahan Desa/Kelurahan.

2. Sekretaris Kecamatan

a. Penyelenggaraan Kegiatan administrasi umum dan ketata usahaan
b. Penyelenggaraan persiapan penyusunan anggaran Kecamatan
c. Penetapan penyusunan kegiatan dan pengendalian kecamatan
d. Penetapan pelaksanaan pengelolaan administrasi perkantoran, kearsipan, kerumahtanggaan, perlengkapan, dokumentasi, perpustakaan dan kepegawaian Kecamatan.
e. Penyelenggaraan pembinaan organisasi dan tata laksana dilingkungan kecamatan
f. Penyelenggaraan informasi dan kehumasan.
g. pembinaan tertib administrasi, organisasi dan hukum dilingkungan kecamatan.
h. pengkoordinasian administrasi pelayanan publik dibidang penyelenggaraan pemerinyahan daerah diwilayah kecamatan
i. pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah, DPRD, Pemerintah, pemerintah propinsi dan intansi terkait dibidang pengelolaan kesekertariatan kecamatan.

3. **Sub Bagian Program**

a. pelaksanaan penyusunan rencana penyelenggaraan pemerintahan daerah diwilayah kecamatan

b. penyusunan rencana operasional dan koordinasi kegiatan dan progran kerja kecamatan.

c. pengkoordinasian rencana dan progran kegiatan Prerangkat Daerah lainnya di wilayah Kecanatan.

d. pelaksanaan fasilitasi penyusunan rencana penyelenggaraan pemerintahan melalui proses musyawarah perencanaan pembangunan.

e. pelaksanaan penyusunan rencasna strategis kecamatan

f. pelaksanaan penyusunan rancangan peraturan penunjang pelaksanaan tugas.

g. pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta peleporan peleksanaan tugas.

h. fasilitasi pembinaan dan pengendalian kegiatan dan progran yang dilaksanakan perangkat daerah di kecamatan.

4. **Sub Bagian Umum dan Keuangan.**

a. Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan administrasi umum, informasi kehumasan, kerumahtanggaan, kepegawaian dan ketatausahaan kecamatan.

b. Pelaksanaan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat-surat, naskah dinas dan pengelolaan dokumen dan kearsipan kecamatan

c. Pelaksanaan pembuatan dan pengadaan naskah dinas.

d. Pelaksanaan pengelolaan dan penyiapan bahan embinaan dokumentasi dan kearsipan kepada sub unit kerja di lingkungan kecamatan.
e. Penyusunan dan penyiapan pengelolaan dan pengendalian administrasi perjalanan dinas, pelayanan keprotokolan dan penyelenggaraan rapat-rapat dinas.
f. Pelaksanaan informasi dan pelayanan hubungan masyarakat, pengurusan kerumahtanggaan , keamanan dan ketertiban kantor.
g. Pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan serta pengelolaan lingkungan kantor , gedung kantor, kendaraan dinas dan aset kecamatan lainnya.
h. Penyusunan dan penyiapan rencana kebutuhan sarana dan prasarana perlengkapan kantor.
i. Pelaksanaan pengadaan, penyiapan, pendistribusian dan inventarisasi perlengkapan kantor.
j. Penyusunan bahan penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan pelaksanaan tugas kecamatan.
k. Pelaksanaan pengelolaan perpustakaan dan pendokumentasian peraturan perundangundangan.
l. Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penyiapan dan pemeliharaan data serta dokumentasi kepegawaian.
m. Penyusunan dan penyiapan rencana kebutuhan formasi dan mutasi pegawai.
n. Penyusunan dan penyiapan bahan administrasi kepegawaian yang meliputi kenaikan pangkat, gaji berkala , pensiun dan pemberiaan penghargaan serta peningkatan kesejahteraan pegawai.

o. Penyusunan dan penyiapan pegawai untuk mengikuti pendidikan/ pelatihanstruktural, tehnis dan fungsional serta ujian dinas.
p. Memfasilitasi pembinaan umum kepegawaian dan pengembangan karier serta disiplin pegawai.
q. Penyusunan dan penyiapan pengurusan administrasi pensiun dan cuti pegawai

5. Sub Bagian Keuangan

a. Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pengelolaan administrasi dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan kecamatan
b. Pelaksanaan pengumpulan bahan anggaran kecamatan.
c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan anggaran pendapatan, belanja dan pembiayayaan kecamatan.
d. Pelaksanaan penyusunan dan pengkoodinasiaan pembuatan daftar gaji serta tunjangan daerah.
e. Perencanaan operasional kegiatan penyusunan rencana dan program administrasi pengelolaan keuangan.
f. Pelaksanaan penatausahaan pengelolaan anggaran pendapatan, belanja dan pembiyaan kecamatan
g. Pembinaan administrasi keuangan dan penyiapan bahan pembinaan administrasi akutansi anggaran pendapatan, belanja dan pembiyaan kecamatan.
h. Pelaksanaan penyiapan bahan pertanggungjawaban pengelolaan anggaran pendapatan, belanja dan pembiyaan kecamatan.

6. **Seksi Pemerintahan.**

a. Penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.
b. Pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.
c. Pelaksanaan penetapan penyelenggaraan pembinaan dan fasilitasi pemberiaan rekomendasi serta koordinasi pelaksanaan pengumpulan data di bidang pengembangan otonomi daerah, politik, dalam negeri dan administrasi publik serta kependudukan.
d. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengunpulan data yang berkaitan dengan hukum dan perundang-undangan.
e. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
f. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/ atau kelurahan, organisasi kemesyarakatan di desa dan / atau kelurahan.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

a. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program penyelenggaraan pemerintahan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum, fasilitasi dan bantuan pelaksanaan operasional penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan/Keputusan Bupati diwilayah Kecamatan.

b. Pembinaan pengendalian operasional Polisi Pamong Praja dalam pelaksanaan ketentraman dan ketertiban umum serta serta bantuan pelaksanaan operasional Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan/Keputusan Bupati.
c. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan satuan perlindungan masyarakat melalui kesiagaan dan penanggulangan bencana serta peningkatan sumber daya manusia satuan linmas.
d. Pelaksanaan fasilitasi dan koodinasi teknis pelaksanaan operasional penyidikan peraturan daerah dengan instansi terkait.
e. Pengkoordinasian dan fasilitasi penyelenggaraan PEMILU dengan instansi terkait
f. Pengkoordinasian dan pembinaan pengendalian dan ketentraman dan ketrtiban umum, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat dengan instansi terkait.

8. Seksi Sosial dan Budaya

a. Pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan kesejahtraan sosial dan kebudayaan
b. Pelaksanaan fasilitasi pemberian rekomendasi di bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian.
c. Pelaksanaan fasilitasi pemberian rekomendasi di bidang pendidikan, budaya dan pariwisata.
d. Pelaksanaan fasilitasi pemberian rekomendasi di bidang kesejahtraan sosial
e. Pelaksanaan fasilitasi pemberian rekomendasi dibidang pemuda dan olahraga

9. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

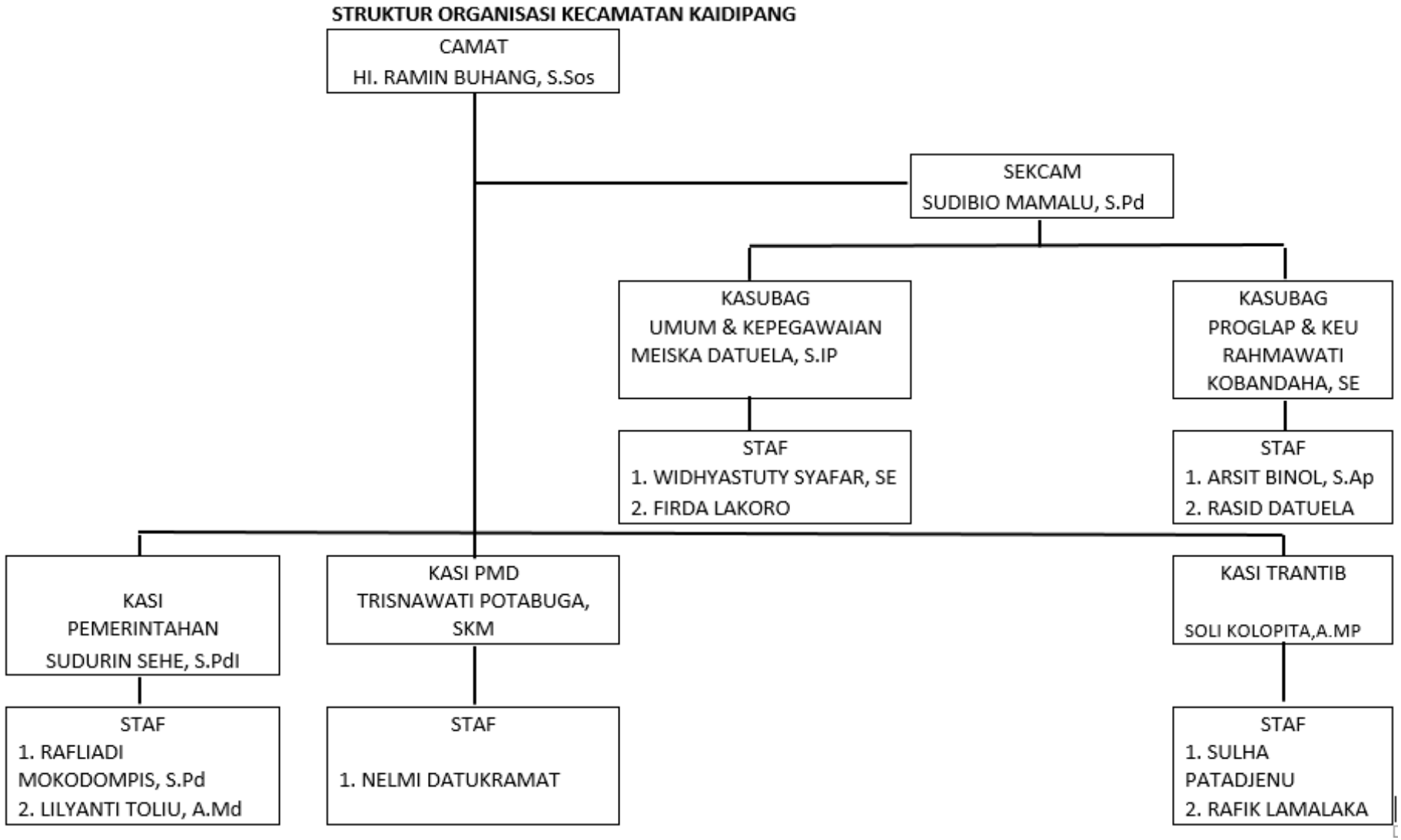
a. Penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan pemberdayaan masyarakat.
b. Pelaksanaan pemberian perijinan penetapan / penyelenggaraan , fasilitasi, pembinaan , rekomendasi, pengendalian pengkoordinasian di bidang pertanian, kehutanan, perkebunan, peternakan dan perikanan.
c. Pelaksanaan pemberiaan perijinan , penetapan / penyelenggaraan , fasilitasi, pembinaan, rekomendasi, pengendalian, pengkoordinasian di bidang pertambangan dan energi.
d. Pelaksanaan fasilitasi , pembinaan dan pengkoordinasian di bidang keluarga berencana dan pembangunan keluarga sejahtera.
e. Pelaksanaan fasilitasi pembinaan dan pengkoordinasian pemberian perijinan di bidang perdagangan, perkoperasian dan perekonomian masyarakat.
f. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan serta pengkoordinasian pemberian perijinan di bidang kesehatan.

10 Seksi Pemeliharaan Sarana Umum.

a. Penyusunan rencana program dan kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan prasarana umum.
b. Pelaksanaan fasilitasi pembinaan ,rekomendasi,pengendalian dan koordinasi pengumpulan data di bidang penataan ruang dan permukiman.
c. Pelaksanaan pemberian perijinan , penetapan / penyelenggaraan , fasilitasi, pembinaan, rekomendasi, pengendalian dan koordinasi opengumpulan data di bidang jalan, jembatan dan pengairan.

d. Pelaksanaan pemberian perijinan , penetapan / penyelenggaraan, fasitasi, pebinaan, pemberian rekomendasi , pengawasan / pengendalian pengumpulan data di bidang perhubungan serta pos dan telekomunikasi.
e. Pelaksanaan pemberian perijinan , penetapan, / penyelenggaraan , fasilitasi , pembinaan, pemberiaan rekomendasi, pengawasan / pengendalian dan koordinasi pengumpulan data di bidang lingkungan hidup.

4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Kaidipang



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang telah ditentukan yaitu seluruh populasi yang ada di Kantor Camat Kaidipang yang berjumlah 25 Orang. Peneliti sempat menemui kendala dalam pendistribusian Kuesioner seperti Cuaca, Kondisi dimana kantor diliburkan untuk menghindari tertularnya virus covid-19 membuat pengumpulan kuesioner menjadi lebih lama, sehingga peneliti memutuskan sebagian kuesioner disalurkan melalui aplikasi whats'up. Perampungan kuesioner dapat terselesaikan dalam waktu 3 minggu.

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing – masing daftar pernyataan dengan skor totalnya. Daftar pernyataan atau kuesioner merupakan data primer yang sangat menunjang dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah instrumen yang telah disiapkan dapat mengukur variabel yang akan diukur.

Ketepatan alat pengukur untuk uji validitas digunakan untuk dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai t hitung > t tabel (n-2). Berdasarkan hasil perhitungan ditransformasi ke nilai t- studen dan dibandingkan dengan t tabel pada derajat bebas (n-2) taraf signifikansi yang dipilih. Bila nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan, nilainya lebih besar dari nilai t tabel maka pernyataan dikatakan valid. Dan bila t dibawah atau sama dengan nilai t table, maka pernyataan dinyatakan tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas

besarnya pengaruh masing – masing variable atau besarnya korelasinya dengan menggunakan interpretasi koefisien relasi.

Hasil pengujian validitas untuk masing – masing variabel penelitian, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Penelitian Pengetahuan (X1)

Item	1	2	3	4	5	6
$\mathbf{r_{xy}}$	0,777	0,852	-0,030	0,111	0,586	0,803
$\mathbf{t_{hitung}}$	5,911	7,812	-0,143	0,533	3,472	6,457
$\mathbf{t_{tabel}}$	1,711	1,711	1,711	1,711	1,711	1,711
Keterangan	**Valid**	**Valid**	**T.Valid**	**T.Valid**	**Valid**	**Valid**

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

Hasil pengujian validitas variabel penelitian Pengetahuan (X1) menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing item yang terdiri dari 6 item pernyatan kuesioner terhadap total skor menunjukkan hasil yang signifikan dan menunjukkan bahwa t hitung > t tabel. Dapat disimpulkan bahwa tidak semua item pernyataan dinyatakan valid. Adapun item yang tidak valid seperti item pernyataan 3 dan 4 akan dibuang dan pengujian dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitas.

Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Penelitian Keterampilan (X2)

Item	1	2	3	4
$\mathbf{r_{xy}}$	0,801	0,772	0,727	0,645
$\mathbf{t_{hitung}}$	6,426	5,819	5,072	4,045
$\mathbf{t_{tabel}}$	1,711	1,711	1,711	1,711
Keterangan	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

Hasil pengujian validitas variabel penelitian Keterampilan (X2) menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing item yang terdiri dari 4 item pernyatan kuesioner terhadap total skor menunjukkan hasil yang signifikan dan menunjukkan bahwa t hitung > t tabel. Dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid. Sehingga pengujian dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitas.

Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Penelitian Pelayanan Kependudukan (Y)

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
$\mathbf{r_{xy}}$	0,429	0,441	0,440	0,798	0,557	0,507	0,593	0,614	0,798	0,506
$\mathbf{t_{hitung}}$	2,373	2,454	2,452	6,627	3,351	2,939	3,687	3,885	6,627	2,934
$\mathbf{t_{tabel}}$	1,711	1,711	1,711	1,711	1,711	1,711	1,711	1,711	1,711	1,711
Keterangan	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**	**Valid**

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

Hasil pengujian validitas variabel penelitian Pelayanan Kependudukan menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing item yang terdiri dari 10 item pernyatan kuesioner terhadap total skor menunjukkan hasil yang signifikan dan menunjukkan bahwa t hitung > t tabel. Dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid. Sehingga pengujian dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitas.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji kehandalan atau Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kehandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian (kuesioner) dalam penelitian ini adalah teknik belah dua.

Teknik belah dua merupakan teknik yang membelah dua masing-masing pernyataan menjadi pernyataan ganjil dan pernyataan genap, kemudian masing-masing belahan dijumlahkan sehingga menghasilkan dua skor total untuk pernyataan ganjil dan pernyataan genap. Skor total belahan pertama dan skor total belahan kedua dicari korelasinya dengan menggunakan rumus korelasi rank spearman dan selanjutnya angka tersebut disesuaikan untuk mendapatkan angka reliabilitas secara keseluruhan.

Hasil uji reliabilitas masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Uji reliabilitas Pengetahuan (X1)

				Klasifikasi Guillford
Tahap 1	Korelasi Pearson Belah-Dua	rb	0,803	S. Tinggi
Tahap 2	Korelasi Spearman-Brown	ri	0,891	S. Tinggi

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.4, diperoleh angka reliabilitas (ri) untuk pernyataan Pengetahuan (X1) sebesar 0,803 dan angka ini lebih besar dari nol (0,803 > 0) dan menurut klasifikasi interpretasi koefisien korelasi dapat ditarik kesimpulan bahwa dari semua pernyataan (6 pernyataan) untuk mengukur indikator Pengetahuan (X1) dianggap reliabel dengan kategori Sangat tinggi.

Tabel 4.5 Uji reliabilitas Keterampilan (X2)

				Klasifikasi Guillford
Tahap 1	Korelasi Pearson Belah-Dua	rb	0,643	Tinggi
Tahap 2	Korelasi Spearman-Brown	ri	0,783	Tinggi

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.5, diperoleh angka reliabilitas (ri) untuk pernyataan Keterampilan (X2) sebesar 0,643 dan angka ini lebih besar dari nol (0,643> 0). Dan menurut klasifikasi interpretasi koefisien korelasi dapat ditarik kesimpulan

bahwa dari semua pernyataan (4 pernyataan) untuk mengukur indikator Keterampilan (X2) dianggap reliabel dengan kategori Tinggi.

Tabel 4.6 Uji reliabilitas Pelayanan Kependudukan (Y)

				Klasifikasi Guillford
Tahap 1	Korelasi Pearson Belah-Dua	rb	0,795	Tinggi
Tahap 2	Korelasi Spearman-Brown	ri	0,886	S. Tinggi

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.6, diperoleh angka reliabilitas (ri) untuk pernyataan Pelayanan Kependudukan (Y) sebesar 0,795 dan angka ini lebih besar dari nol (0,795 > 0). Dan menurut klasifikasi interpretasi koefisien korelasi dapat ditarik kesimpulan bahwa dari semua pernyataan (10 pernyataan) untuk mengukur indikator Pelayanan Kependudukan (Y) dianggap reliabel dengan kategori Tinggi.

4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis didasarkan pada hasil kuesioner yang disebarkan pada sejumlah responden. Setiap jawaban responden diberi bobot nilai berdasarkan skala likert. Perhitungan mengenai skala penilaian ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Arikunto (2009) bahwa perhitungan skor tiap komponen yang diteliti adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya. Selanjutnya dapat dibuatkan skala penilaian untuk masing – masing item pernyataan dengan terlebih dahulu menghitung rentang skalanya.

Adapun deskripsi jawaban responden terhadap masing – masing item pernyataan dapat dijabarkan berikut ini :

4.2.3.1 Gambaran Umum Pengetahuan (X1)

Pengetahuan terdiri dari 6 item pernyataan yaitu Pendidikan yang ditempuh sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, pegawai wajib mengikuti kursus, Penataran, Lokakarya, pelatihan dan pengetahuan memberikan pengalaman kerja. Berdasarkan tabulasi data dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden diperoleh nilai untuk masing – masing indikator dari Pengetahuan (X1). Menurut tanggapan responden dapat dilihat dihalaman berikut :

Tabel 4.7 Nilai (Skor) Variabel Pengetahuan (X1)

		Pengetahuan (X1)																	
		ITEM 1			ITEM 2			ITEM 3			ITEM 4			ITEM 5			ITEM 6		
		F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	3	5	15	20	7	21	28	6	18	24	4	12	16	8	24	32	5	15	20
4	4	18	72	72	17	68	68	14	56	56	20	80	80	13	52	52	19	76	76
5	5	2	10	8	1	5	4	5	25	20	1	5	4	4	20	16	1	5	4
JUMLAH		25	97	100	25	94	100	25	99	100	25	97	100	25	96	100	25	96	100
rata			3,88			3,76			3,96			3,88			3,84			3,84	

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

Item 1 tanggapan responden mengenai indikator Pendidikan yang ditempuh sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan menunjukkan sebanyak 2 orang (8 %) memberikan jawaban Sangat setuju, 18 orang (72%) menjawab Setuju, dan 5 orang (20%) menjawab Kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 97 yang menunjukan Pendidikan yang ditempuh sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dengan respon kategori tinggi.

Item 2 tanggapan responden mengenai indikator pegawai wajib mengikuti kursus menunjukkan sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban sangat Setuju, 17 orang (68 %) menjawab Setuju, dan 7 orang (28 %) menjawab Kurang.

Jawaban pada item ini dengan jumlah 94 yang menunjukan Menunjukan pada indikator Pegawai wajib mengikuti Kursus dengan respon kategori tinggi.

Item 3 tanggapan responden mengenai Pegawai Wajib mengikuti penataran menunjukkan sebanyak 5 orang (20%) memberikan jawaban sangat Setuju, 14 orang (56 %) menjawab Setuju, dan 6 orang (24%) menjawab Kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 99 yang menunjukan Pegawai Wajib mengikuti penataran dengan respon kategori tinggi.

Item 4 tanggapan responden mengenai indikator Pegawai wajib mengikuti lokakarya menunjukkan sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 20 orang (80%) menjawab Setuju, dan 4 orang (16%) menjawab Kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 214 yang menunjukan Pegawai wajib mengikuti lokakarya dengan respon kategori tinggi.

Item 5 tanggapan responden mengenai indikator Pegawai wajib mengikuti pelatihan menunjukkan sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 13 orang (52 %) menjawab Setuju, dan 8 orang (32 %) menjawab Kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 96 yang Pegawai wajib mengikuti pelatihan dengan respon kategori tinggi.

Item 6 tanggapan responden mengenai Pengetahuan memberi pengalaman kerja menunjukkan sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban sangat Setuju, 19 orang (76%) menjawab Setuju, dan 5 orang (20%) menjawab kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 96 yang menunjukan Pengetahuan memberi pengalaman kerja dengan respon kategori tinggi.

Berdasarkan perhitungan nilai skor dapat disimpulkan bahwa item 3 mempunyai nilai skor tertinggi dibandingkan dengan indikator Pengetahuan lainnya, hal ini disebabkan dengan adanya pegawai menganggap Penataran adalah cara meningkatkan pengetahuan secara cepat dan efisien untuk meningkat pelayanan kependudukan. Penataran juga memberi pengetahuan secara upto date sesuai dengan perkembangan yang sedang terjadi.

Sedangkan item 2 dimana pegawai diwajibkan mengikuti kursus dengan skor penilaian terendah , hal ini disebabkan tidak semua pegawai membutuhkan kursus dan kursus itu sendiri membutuhkan waktu selama beberapa periode untuk mencapai tingkat mahir, kursus dibutuhkan untuk pegawai yang membutuhkan keahlian khusus dan dikantor camat Kaidipang seluruh Pegawai baik PNS dan Honor telah memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan kantor.

4.2.3.2 Gambaran Umum Keterampilan (X2)

Keterampilan (X2) terdiri dari 4 item pernyataan yaitu Cara kerja sepat dan tepat, pegawai wajid memiliki ketelitian kerja, harus menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan mempunyai target kerja . Berdasarkan tabulasi data dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden diperoleh nilai untuk masing – masing indikator dari Keterampilan (X2) . Menurut tanggapan responden dapat dilihat berikut :

Tabel 4.8 Nilai (Skor) Variabel Keterampilan (X2)

		Keterampilan (X2)											
		ITEM 1			ITEM 2			ITEM 3			ITEM 4		
		F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%
1	1	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00
2	2	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00
3	3	2	6	8,00	1	3	4,00	1	3	4,00	0	0	0,00
4	4	17	68	68,00	19	76	76,00	18	72	72,00	20	80	80,00
5	5	6	30	24,00	5	25	20,00	6	30	24,00	5	25	20,00
JUMLAH		25	104	100	25	104	100	25	105	100	25	105	100
rata			4,16			4,16			4,20			4,20	

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

Item 1 tanggapan responden mengenai indikator cara kerja cepat dan tepat menunjukkan sebanyak 6 orang (24%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 17 orang (68%) menjawab Setuju, 2 orang (8 %) menjawab Kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 104 yang menunjukan cara kerja pegawai dianggap cepat dan tepat dengan respon kategori tinggi.

Item 2 tanggapan responden mengenai indikator Pegawai wajib memiliki ketelitian kerja menunjukkan sebanyak 5 orang (20%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 19 orang (76%) menjawab Setuju, dan 1 orang (4%) menjawab Kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 104 yang menunjukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat wajib memiliki ketelitian kerja dengan respon kategori tinggi.

Item 3 tanggapan responden mengenai pegawai harus mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu menunjukkan sebanyak 6 orang (24 %) memberikan jawaban Sangat Setuju, 18 orang (72%) menjawab Setuju, dan 1 orang (4%) menjawab Kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 105 yang menunjukan

mendapat Pegawai diharuskan menyelesaikan tugasnya tepat waktu dengan respon kategori tinggi.

Item 4 tanggapan responden mengenai pegawai mempunyai target kerja menunjukkan sebanyak 5 orang (20 %) memberikan jawaban Sangat Setuju, dan 20 orang (80%) menjawab Setuju. Jawaban pada item ini dengan jumlah 105 yang menunjukan pegawai wajib memiliki target kerja guna mengukur kinerjanya dalam melakukan pelayanan dengan respon kategori tinggi.

Berdasarkan perhitungan nilai skor dapat disimpulkan bahwa item 3 dan 4 mempunyai nilai skor tertinggi dibandingkan dengan indikator Keterampilan lainnya, sesuai dengan Tupoksi yang ada pegawai diwajibkan untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan atasan dalam hal ini Camat Kaidipang membuat target kerja yang harus dilaksanakan oleh pegawai untuk mengukur Kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan.

Sedangkan item 1 (Cara kerja cepat dan tepat) dan item 2 (Pegawai wajib memiliki Ketelitian kerja) yaitu 104 adalah skor penilaian terendah , perlu dorongan dan motivasi untuk meningkatkan performa pegawai dalam pelayanan kependudukan.

4.2.3.3 Gambaran Umum Pelayanan Kependudukan (Y)

Sistem Pelayanan Kependudukan (Y) terdiri dari 10 item pernyataan yaitu sistem pelayanan dilakukan sesuai Tupoksi, Penyampaian Informasi jelas kepada masyarakat, metode pelayanan yang digunakan tidak berbelit-belit, pegawai wajib bersikap professional, pegawai wajib memiliki disiplin dalam bekerja, pegawai siap menerima kritikan dari masyarakat, tempat menunggu yang nyaman,

peralatan eketronik mampu digunakan dalam waktu yang lama, tempat parker yang aman dan memadai dan sikap pegawai ramah pada semua masyarakat yang dating tanpa memandang pendidikan dan pakaian yang digunakan. Berdasarkan tabulasi data dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden diperoleh nilai untuk masing – masing indikator dari Pelayanan Kependudukan (Y). Menurut tanggapan responden dapat dilihat berikut :

Tabel 4.9 Nilai (Skor) Variabel Pelayanan Kependudukan (Y)

		Pelayanan Kependudukan (Y)														
		ITEM 1			ITEM 2			ITEM 3			ITEM 4			ITEM 5		
		F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%
1	1	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00
2	2	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00
3	3	4	12	16,00	4	12	16,00	1	3	4,00	4	12	16,00	3	9	12,00
4	4	19	76	76,00	18	72	72,00	22	88	88,00	19	76	76,00	16	64	64,00
5	5	2	10	8,00	3	15	12,00	2	10	8,00	2	10	8,00	6	30	24,00
JUMLAH		25	98	100	25	99	100	25	101	100	25	98	100	25	103	100
rata			3,92			3,96			4,04			3,92			4,12	

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

		Pelayanan Kependudukan (Y)														
		ITEM 6			ITEM 7			ITEM 8			ITEM 9			ITEM 10		
		F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%	F	SKOR	%
1	1	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00
2	2	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00
3	3	5	15	20,00	3	9	12,00	0	0	0,00	4	12	16,00	1	3	4,00
4	4	19	76	76,00	20	80	80,00	23	92	92,00	19	76	76,00	20	80	80,00
5	5	1	5	4,00	2	10	8,00	2	10	8,00	2	10	8,00	4	20	16,00
JUMLAH		25	96	100	25	99	100	25	102	100	25	98	100	25	103	100
rata			3,84			3,96			4,08			3,92			4,12	

Sumber Data: Kuisioner diolah 2020

Item 1 tanggapan responden mengenai indikator Pelayanan sesuai denga Tupoksi menunjukkan sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat

Setuju, 19 orang (76 %) menjawab Setuju, dan 4 orang (16%) menjawab Kurang Setuju. Jawaban pada item ini dengan jumlah 98 yang menunjukan Pelayanan yang dilakukan pegawai sesuai dengan Tupoksi dengan respon kategori tinggi.

Item 2 tanggapan responden mengenai indikator Penyampaian informasi jelas kepada masyarakat menunjukkan sebanyak 3 orang (12%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 18 orang (72%) menjawab Setuju, dan 4 orang (16%) menjawab kurang setuju. Jawaban pada item ini dengan jumlah 99 yang menunjukan masyakat wajib mendapatkan informasi secara jelas tentang pelayanan kependudukan yang dilakukan dikantor camat dengan respon kategori tinggi.

Item 3 tanggapan responden mengenai indikator Metode Pelayanan yang digunakan tidak berbelit-belit menunjukkan sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 22 orang (88%) menjawab Setuju,dan 1 orang (4%) menjawab Kurang Setuju. Jawaban pada item ini dengan jumlah 101 yang menunjukan masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan respon kategori tinggi.

Item 4 tanggapan responden mengenai indikator Pegawai wajib bersikap profesional menunjukkan sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 19 orang (76%) menjawab Setuju, dan 3 orang (12%) menjawab kurang setuju. Jawaban pada item ini dengan jumlah 100 yang menunjukan sikap professional wajib ditunjukkan pada masyarakat saat melakukan pelayanan kependudukan tanpa harus mencampurkan perasaan pribadi ke dalam pekerjaan ditetapkan kategori tinggi.

Item 5 tanggapan responden mengenai indikator Pegawai wajib disiplin dalam bekerja menunjukkan sebanyak 6 orang (24%) memberikan jawaban sangat setuju, 16 orang (64%) menjawab Setuju, dan 3 orang (12%) menjawab kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 103 yang menunjukan Disiplin dalam pekerjaan wajid ditunjukkan pegawai standar yang kategori tinggi.

Item 6 tanggapan responden mengenai indikator pegawai siap menerima kritik dari masyarakat menunjukkan sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat setuju, 19 orang (76%) menjawab Setuju, dan 5 orang (20%) menjawab kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 96 yang menunjukan indikator Pegawai harus siap dikritik untuk memperbaiki kualitas pelayanannya dengan standar kategori tinggi.

Item 7 tanggapan responden mengenai tempat menunggu yang nyaman menunjukkan sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat setuju, 20 orang (80%) menjawab Setuju, dan 3 orang (12%) menjawab kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 99 yang menunjukan tempat menunggu yang nyaman dengan standar kategori tinggi.

Item 8 tanggapan responden mengenai peralatan eketronik mampu digunakan dalam waktu yang lama menunjukkan sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat setuju, dan 23 orang (92%) menjawab Setuju. Jawaban pada item ini dengan jumlah 102 yang menunjukan peralatan elektronik mampu digunakan dalam waktu yang lama untuk menunjang kinerja dengan respon yang tinggi.

Item 9 tanggapan responden mengenai tempat parkir yang aman dan memadai menunjukkan sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban sangat

setuju, 19 orang (76%) menjawab Setuju, dan 4 orang (16%) menjawab kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 98 yang menunjukan tempat parker yang aman dan memadai dengan standar kategori tinggi.

Item 10 tanggapan responden mengenai sikap ramah pada semua masyarakat tanpa memandang pendidikan dan pakaian yang dikenakan menunjukkan sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat setuju, 20 orang (80%) menjawab Setuju, dan 1orang (4%) menjawab kurang. Jawaban pada item ini dengan jumlah 103 yang menunjukan pelayanan ramah diberikan pada masyarakat tanpa pandang bulu dengan standar kategori tinggi.

4.3 Pengujian Hipotesis

Penelitian ini digunakan untuk mengukur kemampuan aparatur berpengaruh secara Simultan maupun secara parsial dalam meningkatkan pelayanan kependudukan pada kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur secara ringkas hasil pengujian hipotesis dan besarnya pengaruh variabel *independet* terhadap variabel *dependent* dapat dilihat pada tabel berikut :

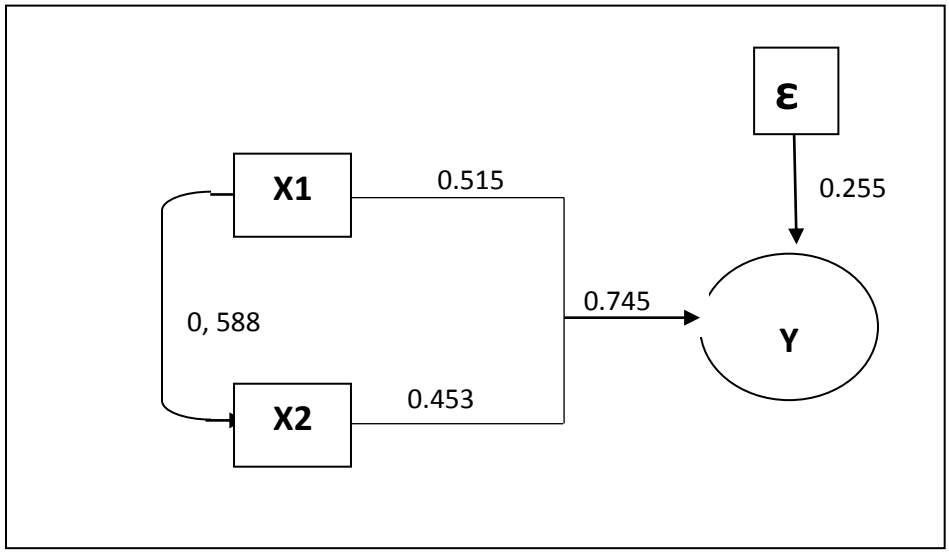
Tabel 4.10 Hasil Estimasi Pengujian Hipotesis dan besarnya pengaruh variabel X terhadap Y

Pengaruh antar variabel	Besarnya pengaruh	Nilai sig	Alpha (α)	Keputusan	kesimpulan
$Y \leftarrow X_1\ X_2$	0,745	0,000	0.05	Signifikan	Diterima
$Y \leftarrow X_1$	0,515	0,001	0.05	Signifikan	Diterima
$Y \leftarrow X_2$	0,453	0,003	0.05	T.Signifikan	Diterima

Sumber : Hasil olahan Data 2020

Dari tabel diatas menunjukkan dapat dijelaskan oleh variabel Kemampuan aparatur secara *simultan* meliputi Pengetahuan (X1) dan keterampilan (X2) secara *simultan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pelayanan kependudukan sebesar 0,745 (74,5%), sedangkan secara *parsial* pengaruh sub variabel pengetahuan (X1) berpengaruh posistif dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 0,515 (51,5%), pengaruh sub variabel Keterampilan (X2) berpengaruh Posistif dan signifikan terhadap variabel pelayanan Kependudukan sebesar 0,453 (45,3 %). Dengan demikian dari hasil statistik, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini seluruhnya diterima.

Dari hasil estimasi pengujian hipotesis dan besarnya pengaruh variabel kemampuan aparatur (X) terhadap pelayanan Kependudukan (Y), maka dapat digambarkan kedalam model struktural jalur sebagai berikut :



Gambar 4.2 Hasil Estimasi Struktur Analisis Jalur

Dari gambar di atas, maka dapat dibentuk persamaan struktural dalam model *simultan* sebagai berikut :

Persamaan jalur : $\mathbf{Y} = 0{,}515\mathbf{X_1} + 0{,}453\ \mathbf{X_2} + 0{,}255\ \boldsymbol{\varepsilon}$

Dengan $\mathbf{r^2} = 0{,}745$

Dari persamaan struktural jalur diatas, maka secara sistematis pengaruh variabel kemampuan aparatur baik secara *Simultan* maupun secara *parsial* dalam meningkatkan pelayanan kependudukan pada kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dapat dijabarkan pada tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11 Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Pengaruh Total dan Pengaruh Bersama Pengetahuan (X1) dan Keterampilan (X2) mempengaruhi secara signifikan terhadap Pelayanan Kependudukan (Y)

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (R^2_{Yxk})
		Langsung	Total	
X_1	0,515	0,515	0,515	-
X_2	0,453	0,453	0,453	-
ε_1	0,255	1-0,745 = 0,255	-	-
X1 Dan X2	-	-	-	0,745

Sumber : Lampiran, data Diolah Kembali

Tabel 4.11 Menjelaskan bahwa kemampuan aparatur (X) yang terbagi atas Sub Variabel Pengetahuan (X1) memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan pelayanan kependudukan (Y) sebesar 0,515 artinya jika pegawai meningkatkan pengetahuannya maka akan meningkatkan pelayananan kependudukan sebesar 51,5%. Sub Variabel Keterampilan (X_2) juga memiliki koefisien pengaruh positif terhadap variabel pelayanan kependudukan (Y) sebesar 0,453, hal ini berarti

bahwa jika pegawai memperbanyak skill maka akan mempercepat pelayanan kependudukan sebesar 45,3%. Adanya Nilai R Square pada persamaan jalur sebesar 0,745 atau 74,5 % mengindikasikan bahwa nilai variabel Pelayanan kependudukan (Y) ditentukan oleh variabel kemampuan aparatur yang meliputi pengetahuan dan keterampilan. Terdapat variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model sebesar 0,255atau 25,5 %.

Hasil olah data juga menunjukkan bahwa dari dua subvariabel kemampuan aparatur, Pengetahuan lebih besar pengaruhnya dalam meningkatkan pelayanan kependudukan jika dibandingkan dengan Keterampilan. Kedua sub variabel menunjukkan korelasi posistif sebesar 0,588 atau 58,8 %.

4.4 Pembahasan

Berikut adalah uraian hipotesis yang ajukan sebelumnya pada seminar judul, Hipotesis yang diajukan adalah bahwa kemampuan aparatur berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan kependudukan baik secara simultan maupun secara parsial, uraianya adalah sebagai berikut:

4.4.1 Kemampuan Aparatur berpengaruh secara simultan dalam meningkatkan pelayanan Kependudukan

Berdasarkan hasil penelitian yang berasal dari oleh data kuesioner yang dilakukan oleh peneliti (Lihat tabel 4.11) maka disimpulkan bahwa kemampuan aparatur secara *simultan* berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan kependudukan sebesar 0,745 atau 74,5 %. Mengamati perkembangan teknologi yang terus berkembang membuat pegawai wajib menyesuaikan diri, baik dengan

menambah pengetahuannya dan keterampilan. Pelayananan kependudukan dikatakan tercapai apabila masyarakat yang datang mengurus surat pulang dengan hati puas karena merasa sudah dilayani dengan baik tanpa ada prosedur yang berbelit-belit. Hal ini akan membentuk interaksi antara masyarakat dan pemerintah dalam hal ini kecamatan Kaidipang dalam berkomunikasi.

Baik dan buruknya Pelayanan kependudukan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan tergantung pada kemampuan aparatur yaitu pengetahuan dan keterampilan. Pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya yang didapat dari jenjang pendidikan, pelatihan, penataran, kursus dan lokakarya. Menurut Suparlan Suhartono (2008:48), pengetahuan adalah sesuatu yang ada secara niscaya pada diri manusia. Keberadaannya diawali dari kecendrungan psikis manusia sebagai bawaan kodrat manusia, yaitu dorongan ingin tahu yang bersumber dari kehendak atau kemauan. Pengalaman merupakan modal yang besar artinya dalam menjalankan roda organisasi agar dapat lebih berhasil guna dan berdaya guna. (Sedarmayanti, 2000 : 45). Pengalaman kerja secara umum merupakan kemampuan seseorang berkaitan dengan masa lalunya dalam tugas. Pengalaman juga cukup menentukan bagi keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

Seorang aparat pemerintah atau pegawai pemerintahan wajib memiliki skill untuk peningkatan pelayanan kependudukan kepada masyarakat secara efektif an efisien. Apalagi pada zaman modern dimana masyarakat mudah mendapatkan akses informasi melalui dunia maya tentu sudah memiliki perbandingan dan harapan tertentu pada peningkatan pelayanan kependudukan dikantor kecamatan,

tanpa harus menunggu proses lama. Hal ini menuntut seoarang pegawai untuk harus selalu mengupgrade dirinya agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Kenyataannya, tingkat kemampuan aparat yang tidak memadai akan berpengaruh terhadap pelaksanaan tupoksinya dalam melayani kepentingan publik.

Faktor kemampuan aparatur menjadai salah satu faktor penting pada penyelenggaraan otonomi di daerah. Aparat / pegawai wajib memiliki kemampuan yang dapat menunjang pekerjaannya sesuai tupoksinya karena berhasil atau tidaknya pelaksanaan pelayanan kependudukan bergantung pada aparatur pemerintah daerah sebagai pelaksana. Dalam pelaksanaanya pegawai dituntut bekerja dengan teliti, cepat dan disiplin, mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, siap dikritik masyarakat dan profesional.

4.4.2 Kemampuan Aparatur berupa pengetahuan berpengaruh secara parsial dalam meningkatkan pelayanan Kependudukan

Berdasarkan hasil penelitian yang berasal dari oleh data kuesioner yang dilakukan oleh peneliti (Lihat tabel 4.11) maka disimpulkan bahwa kemampuan aparatur berupa pengetahuan secara parsial berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan kependudukan sebesar 0,515 atau 51.5 %. Sebagai aparat pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat, pegawai fokus kepada pelayanan kependudukan. Pemerintah selalu melakukan peningkatan sumber daya aparatur, kualitas, sikap profesional guna meningkatkan pelayanan kependudukan. Masyarakat yang datang dikantor camat semuanya menghendaki pelayanan yang cepat, ramah, dan biaya murah. Namun kenyataan dilapangan ditemukan bahwa pelaksanaan sering mengalamni hambatan.

Hal ini disebabkan oleh hal-hal sifatnya teknis dan non teknis yang dapat mempengaruhi kemampuan aparatur, misalnya ruang tunggu yang tidak nyaman, tempat parkir yang tidak memadai, fasilitas pelayanan terbatas serta kurangnya pengetahuan pegawai dalam mengemban tugasnya. Pengaruh pengetahuan sebesar 51.5 % membawa dampak positif bagi kantor camat Kaidipang, Jika pengetahuan pegawai ditingkatkan maka kemampuan aparatur dalam meningkat pelayanan kependudukan akan berpengaruh secara parsial sebesar 51.5%. Ini adalah tantangan bagi pegawai sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang terjun berhadapan dengan masyarakat.

4.4.3 Kemampuan Aparatur berupa Keterampilan berpengaruh secara parsial dalam meningkatkan pelayanan Kependudukan

Berdasarkan hasil penelitian yang berasal dari oleh data kuesioner yang dilakukan oleh peneliti (Lihat tabel 4.11) maka disimpulkan bahwa kemampuan aparatur berupa keterampilan secara parsial berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan kependudukan sebesar 0,453 atau 45,3 %. Manusia bekerja tujuannya adalah untuk memperoleh suatu keadaan tertentu seperti pengakuan dari lingkungannya, seorang Aparatur seharusnya tidak hanya memiliki pengetahuan, selama bekerja dalam rentan waktu tertentu pasti telah banyak tantangan dan hambatan yang dihadapi. Dari situlah pegawai akan semakin berpengalaman dalam bekerja dan semakin banyak pengalaman akan semakin mahir atau terampil pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Pada Kantor Camat Kaidipang, pegawai harus siap dikritik oleh masyarakat. Misalnya durasi (waktu) pelayanan yang lama, maka pegawai akan memperbaiki kemampuannya. Untuk meningkatkan kemampuan aparatur harus ditunjang juga dengan upaya peningkatan aspek yang mendasarinya yaitu pengetahuan dan keterampilan. Kebutuhan akan tenaga terampil didalam berbagai bidang sudah merupakan tuntutan dunia global yang tidak dapat ditunda dan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam membuat rencana pengembangan SDM yang berkualitas, dengan melakukan perbaikan kedalam, yang salah satunya melalui pengembangan SDM.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil Analisis dan hipotesis maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kemampuan aparatur berpengaruh secara simultan dalam meningkatkan pelayanan Kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara secara signifikan dan hipotesis diterima
2. Kemampuan aparatur meliputi pengetahuan berpengaruh secara parsila dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara secara signifikan dan hipotesis dinyatakan diterima.
3. Kemampuan aparatur meliputi Keterampilan berpengaruh secara parsial dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kantor Camat Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara secara signifikan dan hipotesis diterima.

5.2 Saran

Penelitian ini belum sempurna, masih terdapat kekurangan masih butuh pengembangan dalam rangka perubahan yang lebih baik. Adapun saran dalam penelitian ini adalah :

1. Disarankan kepada Atasan untuk meningkatkan Pelayanan kepedudukan yang dilakukan pegawai melalui evaluasi kinerja yang diadakan setiap tahun.

2. Disarankan untuk Camat Kaidipang untuk menyediakan kotak saran dan kritik untuk mengetahui kualitas pelayanan dari sisi masyarakat.
3. Disarankan kepada pegawai Kecamatan Kaidipang untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tupoksinya
4. Bagi peneliti yang akan meneliti pelayanan kependudukan selanjutnya dapat meneliti variabel lain yang turut mempengaruhi Pelayanan, misalnya Gaya kepempimpinan, Kompetensi, insentif dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J.W. 2010. *Research design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.* Yogyakarta:PT Pustaka Pelajar.

Eko, Budi Sulistio. 2010. Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan Sumberdaya Aparatur Pemerintah Daerah. Jurnal Sosialita. Vol 1 2010

H.A.S Moenir. 2018. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. Revisi 2018

Moleong, L.J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda.

Mulyono, Dody. 2017. Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan, Jurnal Mozaik Vol IX Edisi 2 Desember 2017. E-ISSN : 2614-8390. P-ISSN : 1858:1269

Nasution. 2003. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Tarsito.

Novigasa, Adrian. 2016, Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014). JOM FISIP Vol. 3 No. 1 – Februari 2016

Prihastani, Dian. 2014 Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan. Skripsi Jurusan Teknik Elektro. Universitas Negeri Semarang.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Santoso, Pandji. 2009. Administrasi Publik – Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Revika Aditama.

Sugiono. 2017. Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan Research and development. Bandung Alfabeta. CV

Suko, Et Al. 2019. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang, Jurnal Politik dan social Kemasyarakatan (MADANI) Vol. 11 No.1 (2019) Feb 2019. P-ISSN : 2085-143X. E-ISSN 2620-8857

Ulber, Silalahi 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT Refika Aditama.

Wuri, Et al, 2018 “Pengaruh Kemampuan Aparatur Terhadap Efektivitas Perencanaan Pembangunan Daerah (Studi Di BAPPEDA Kab. Minahasa Tenggara) ” Jurnal Administrasi Publik UNSRAT Vol 4. Nomor 62 (2018) . ISSN : 2338 – 9613

Dokumen :

Undang – Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang - Undang 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah No, 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang – Undang No. 23 Tahun 2006.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dan Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;
E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 2156/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

KEPALA KANTOR CAMAT KAIDIPANG

di,-

KAB. BOLMUT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Zulham, Ph.D
NIDN	:	0911108104
Jabatan	:	Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa	:	Dewi Prita Tachir
NIM	:	S2116004
Fakultas	:	Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian	:	KECAMATAN KAIDIPANG, KAB. BOLAANG MONGONDOW UTARA
Judul Penelitian	:	KEMAMPUAN APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KAIDIPANG KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 03 Maret 2020
Ketua,

Zulham, Ph.D
NIDN 0911108104

'PEMERINTAH KABUPATEN BOLAAN MONGONDOW UTARA
KECAMATAN KAIDIPANG
Jln. Dua Jalur Kompx Perkantoran Kode Pos 95765

SURAT KETERANGAN
Nomor:100/71.08.05/107/III/2020

Berdasarkan Surat Dari Kementian Pendidikan dan Kebudayaan Lembaga Penenilitian (LEMLIT) Universitas Ichan Gorontalo Nomor 2156/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2020, Maka dengan ini disampaikan bahawa :

Nama : **Dewi Prita Tachir**
Nim : **S2116004**
Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik**
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**

Bahwa Nama tersebut diatas Benar-benar dan telah Melakukan Penelitian Di Wilayah Kecamatan Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Yang Dimulai dari Tanggal 10 Maret s/d 13 Maret 2020 Dengan Judul Penelitian:

"KEMAMPUAN APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KAIDIPANG KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk guna keperluan.

Camat Kaidipang

H. RAMIN BUHANG, S.Sos
PENATA Tkt I
Nip. 19690830 199203 1 007

Tembusan Yth:
- ✓ Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
- ✓ Yang Bersangkutan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0147/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN	:	0906058301
Unit Kerja	:	Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa	:	DEWI PRITA TACHIR
NIM	:	S2116004
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas	:	Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	:	Kemampuan Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongodow Utara

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 26%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 28 April 2020
Tim Verifikasi,

Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :
1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan

Skripsi_S2116004_dewi prita tachir_Kemampuan Aparat dalam meningkatkan pelayanan kependudukan dikecamatan kaidipang_2020

ORIGINALITY REPORT

26%	23%	3%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

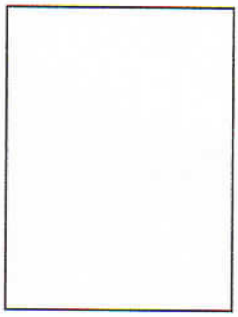
PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com Internet Source	9%
2	Submitted to LL Dikti IX Turnitin Consortium Student Paper	3%
3	Submitted to Universiti Teknologi Malaysia Student Paper	2%
4	www.scribd.com Internet Source	2%
5	jurnal.unpand.ac.id Internet Source	2%
6	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
7	journal.stiem.ac.id Internet Source	1%
8	lib.unnes.ac.id Internet Source	1%

9	samryaazza.blogspot.co.id Internet Source	1%
10	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
11	www.yumpu.com Internet Source	1%
12	docplayer.info Internet Source	1%
13	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
14	zombiedoc.com Internet Source	<1%
15	zebradoc.tips Internet Source	<1%
16	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
17	adoc.tips Internet Source	<1%
18	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 25 words

RIWAYAT HIDUP



Nam : DEWI PRITA TACHIR

Nim : S2116004

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program studi : Ilmu Pemerintahan

Tempat Tanggal Lahir : Bintauna, 05 Desember 1998

Nama Orang Tua :

-Ayah : Amir Tachir

- IBU : Rita Paputungan

Saudara

Kaka : Lhaura Puspita Tachir

Suami/ Istri : Andi Chandra

Anak : Afkar Fidelyo Chandra

Riwayat Pendidikan

No	TAHUN	JENJANG	TEMPAT	KET
1.	2004	SDN. 1 KAIDIPANG	KEC.KAIDIPANG	BERIJASA
2.	2013	SMPN. 1 KAIDIPANG	KEC.KAIDIPANG	BERIJASA
3.	2016	SMAN. 1 BOLAGITAN BARAT	KEC. BOLAGITAN BARAT	BERIJASA
4.	2020	FISIP UNIVERSITAS GORONTALO	KOTA GORONTALO	BERIJASA