Hubungan kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor satuan pelaksana Catatan Sipil Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan

Imelwati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71592&lokasi=lokal>

Abstrak

Akta catatan sipil merupakan salah satu bentuk layanan sipil terhadap stake holders yang dilayaninya. Dalam pelaksanaannya sangat dituntut kualitas layanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk itu setiap aparatur pelayanan harus memiliki kemampuan kerja dan motivasi kerja yang positif sehingga dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan kemampuan kerja, motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Secara lebih khusus penelitian ini bertujuan untuk menganalisis signifikan hubungan variabel bebas kemampuan kerja dan motivasi kerja, dengan variabel terikat kualitas pelayanan di Kantor Satuan pelaksana Catatan Sipil Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan.

Dalam penelitian ini sebagai populasi adalah seluruh pegawai di Kantor Satuan Pelaksana Catatan Sipil dan masyarakat yang pernah menerima pelayanan akta catatan sipil selama 3 (tiga) bulan terakhir tahun 2000 yaitu Oktober, Nopember dan Desember. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan sampel kuota purposif random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui analisis korelasi, analisis regresi, dan analisis parsial.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien korelasi sebesar 0,485, dan terdapat hubungan yang positif antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien korelasi sebesar 0,354. Sementara itu, hubungan antara kemampuan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan juga mempunyai hubungan yang signifikan yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,0564. Besarnya kontribusi kedua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan sebesar 31,8 % yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi $r^2 = 0,318$.

Dengan demikian terlihatlah bahwa kedua variabel bebas yaitu kemampuan kerja dan motivasi kerja di Kantor Satuan Pelaksana Catatan Sipil Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan memperlihatkan hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.