

PENGARUH PROFESIONALITAS DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN DUREN SERIBU KECAMATAN BOJONGSARI KOTA DEPOK

Ahmad Sabani¹, AH Rahadian^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

E-mail : ahmad.sabani31@gmail.com¹, rahadian.ah@gmail.com^{2*}

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Professionalism, Work Discipline,
and Service Quality

The objective of this research is to analyze the Effect of Professionalism and Work Discipline on the Quality of Population Administration Services at the Office of Duren Seribu Urban Village, Bojongsari District, Depok City, partially and simultaneously. The selected theories include Professionalism Theory by Pettern Jr., (in Sedarmayanti, 2012:76-77), Work Discipline Theory by Rivai and Sagala (2011:825) and Service Quality Theory by Lovelock (in Latunreng, 2010:160). This research uses quantitative Explanatory Method with quantitative descriptive approach. The population of this research is 1.576 recipients of population administration services for the January- December 2019 period and the sampling technique used is Slovin (5%) so that there are 319 samples obtained. The results of this research show that (1) The effect of Professionalism on the Quality of Population Administration Services at the Office of Duren Seribu Urban Village, Bojongsari District, Depok City is at 55.1% and there is a positive and significant effect; (2) The effect of Work Discipline on the Quality of Population Administration Services at the Office of Duren Seribu Urban Village, Bojongsari District, Depok City is at 54.4% and there is a positive and significant effect; and (3) The effect of Professionalism and Work Discipline simultaneously on the Quality of Population Administration Services at the Office of Duren Seribu Urban Village, Bojongsari District, Depok City is at 59.2% and there is a positive and significant effect.

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok saat ini sudah semakin prima. Terlebih, saat ini Disdukcapil juga akan mengoptimalkan pelayanan dengan meluncurkan inovasi program Ceria yang merupakan representasi dari Cepat, Efektif, Responsif, Inovatif, dan Akuntabel dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2015 tentang perubahan ketiga Perda Kota Depok Nomor 05 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Untuk mendukung tertib administrasi kependudukan di Kota Depok maka Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebagai ujung tombak pelayanan di wilayah

administrasi Kelurahan Duren Seribu yang mendukung program pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi program Ceria dengan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara kuantitas maupun kualitas kerja.

Secara monografi kependudukan Kelurahan Duren Seribu jumlah penduduk di wilayah Kelurahan Duren Seribu berjumlah 11.442 jiwa dengan kepadatan 3.987 jiwa per 2,87 km², dengan jumlah kelahiran 150 bayi dan kematian 52 orang. Sedangkan penduduk yang datang sejumlah 164 orang dan yang pindah sejumlah 264 orang yang membutuhkan percepatan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat oleh pegawai Kelurahan Duren Seribu serta para pegawai dapat menyikapi program strategis pemerintah dengan menunjukkan produktivitas kerja pegawai yang mampu mendukung pencapaian tujuan Pemerintah Kota Depok dalam mensukseskan tertib administrasi kependudukan di Kota Depok. Hal ini karena hasil capaian sangat diperlukan dalam menyusun berbagai rencana kegiatan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu fungsi data kependudukan yang menyeluruh, akurat dan valid menurut dinamika perkembangan masyarakat merupakan salah satu faktor pendukung terselenggaranya berbagai kebijakan dan kegiatan pemerintah secara efektif dan efisien dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Namun, kenyataannya pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu kurang sesuai harapan dalam mendukung target capaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok melalui program Ceria, karena pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan dalam memenuhi target Akta Kelahiran dari target 150 orang, terealisasi sejumlah 115 Akta Kelahiran, pencapaian target wajib KTP elektronik dari 1.426 orang, terealisasi sejumlah 950 orang dengan alasan belum tersedianya blanko e-KTP serta pencapaian target dalam rangka pemberian identitas bagi anak usia 0-17 tahun dan dalam rangka mendukung program Depok Kota Layak Anak dengan program pemberian Kartu Identitas Anak sesuai Peraturan Walikota Depok Nomor 35 tahun 2015 tentang Kartu Identitas Anak hanya terealisasi di Kelurahan Duren Seribu belum terealisasi.

Permasalahan di atas menunjukkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berlangsung di Kelurahan Duren Seribu kurang sesuai harapan, hal ini berdasarkan Laporan Tahunan Kelurahan Duren Seribu tahun 2019, menunjukkan keandalan petugas pelayanan dalam menyelesaikan administrasi kependudukan dari 1.576 permohonan terealisasi 1.065 (67,58%). Daya tanggap petugas pada permasalahan akta kelahiran dan kurang blanko e-KTP kurang mendapatkan tanggapan. Jaminan penyelesaian administrasi kependudukan lebih dari 2 bulan yang seharusnya hanya 14 hari kerja. Bukti fisik penyediaan blanko e-KTP tidak tersedia sehingga memperlambat proses penyelesaian e-KTP serta perhatian petugas layanan pada pemohon yang menanyakan hasil penyelesaian administrasi kependudukan kurang mendapatkan perhatian. Permasalahan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu yang belum sesuai harapan menjadi tuntutan publik untuk mendapatkan perhatian dari Pemerintah Kelurahan Duren Seribu dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik. Namun kondisi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Duren Seribu kurang mampu diselesaikan secara cepat dan tepat oleh pegawai Kelurahan Duren Seribu menunjukkan profesionalitas pegawai dalam memahami prosedur dan tata laksana penyelesaian administrasi kependudukan belum sesuai harapan.

Selain itu, pemanfaatan waktu kerja yang dilaksanakan pegawai Kelurahan Duren Seribu kurang sesuai harapan pada penyelesaian pekerjaan, aturan kerja yang tidak konsisten dilaksanakan, dan tanggungjawab kerja yang kurang menjadi komitmen keberadaan pegawai tersebut di Kantor Kelurahan Duren Seribu menunjukkan aturan-aturan kerja yang dilaksanakan kurang mampu mendukung pegawai pada kepatuhan disiplin kerja untuk memberikan hasil guna bagi pencapaian tujuan dan sasaran program ceria pada tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu. Dengan faktual yang dikemukakan, penulis terdorong untuk melakukan pendekatan penelitian terhadap fenomena kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu kurang optimal. Guna merealisasikan pendekatan penelitian tersebut, maka dipilih judul penelitian berikut: "Pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja terhadap

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.”

KAJIAN PUSTAKA

1. **Profesionalitas** : Menurut Thomas H. Pettern Jr., (dalam Sedarmayanti, 2012: 76-77) :“maka disusun definisi operasional variabel Profesionalitas adalah kemampuan seseorang yang ahli pada bidangnya yang menjadi tanggungjawabnya pada pelaksanaan tugas pokok pegawai tersebut yang terungkap dari pengetahuan, pengabdian, keberhasilan kerja, tanggungjawab kerja dan standar kerja.”
2. **Dimensi Profesionalitas** : berlandaskan teori profesionalitas yang dikemukakan oleh Thomas H. Pettern Jr., (dalam Sedarmayanti, 2012: 76-77), maka disusun definisi operasional variabel Profesionalitas adalah kemampuan seseorang yang ahli pada bidangnya yang menjadi tanggungjawabnya pada pelaksanaan tugas pokok pegawai tersebut yang terungkap dari pengetahuan, pengabdian, keberhasilan kerja, tanggungjawab kerja dan standar kerja.
3. **Disiplin Kerja** : Menurut Rivai dan Sagala (2011: 825): “maka disusun definisi operasional variabel Disiplin Kerja adalah sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok sesuai dengan aturan kerja yang berlaku dalam organisasi ditunjukkan dari Retributif (Retributive), Korektif (Corrective), hak-hak individu (Individual Rights), dan Utilitarian (Utilitarian).” Nitisemito (2008: 78) menjelaskan disiplin sebagai sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Pengertian Nitisemito di atas pada dasarnya adalah sikap dan tingkah laku seseorang yang didasari pada peraturan, ketaatan pada peraturan dan norma yang berlaku.
4. **Dimensi Disiplin Kerja** : Berlandaskan teori Disiplin Kerja yang dikemukakan oleh Rivai dan Sagala (2011: 825), maka disusun definisi operasional variabel Disiplin Kerja adalah sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok sesuai dengan aturan kerja yang berlaku dalam organisasi ditunjukkan dari Retributif (*Retributive*), Korektif (*Corrective*), hak-hak individu (*Individual Rights*), dan Utilitarian (*Utilitarian*).
5. **Kualitas Pelayanan** : Menurut Cristoper Lovelock (Wahyuddin Latunreng, 2010: 160):“maka disusun definisi operasional variabel Kualitas Pelayanan adalah Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang merujuk pada kepuasan penerima layanan yang meliputi: Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Bukti fisik (Tangible), dan Perhatian (Empathy).”
6. **Dimensi Kualitas Pelayanan** : Berlandaskan teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Cristoper Lovelock (Wahyuddin Latunreng, 2010: 160), maka disusun definisi operasional variabel Kualitas Pelayanan adalah Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang merujuk pada kepuasan penerima layanan yang meliputi: Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Bukti fisik (*Tangible*), dan Perhatian (*Empathy*)

Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Profesionalitas terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Profesionalitas merupakan kapasitas yang dimiliki oleh pegawai yang menunjukkan keunggulan pada penguasaan bidang pekerjaan yang menjadi wewenang dan tanggungjawabnya pada pelaksanaan tugas pokok pegawai tersebut yang terungkap dari pengetahuan, pengabdian, keberhasilan kerja, tanggungjawab kerja dan standar kerja. Namun,

profesionalitas pegawai pada pelaksanaan pelayanan kurang sesuai harapan dalam melaksanakan penyelesaian pelayanan secara cepat dan tepat oleh pegawai organisasi pelayanan karena profesional pegawai kurang sesuai harapan pada pelaksanaan prosedur dan tata laksana pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian patut diduga terdapat pengaruh profesionalitas terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Disiplin kerja pegawai sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok sesuai dengan aturan kerja yang berlaku dalam organisasi ditunjukkan dari Retributif (Retributive), Korektif (Corrective), hak-hak individu (Individual Rights), dan Utilitarian (Utilitarian). Namun disiplin kerja pegawai kurang mematuhi aturan yang berlaku sehingga terlihat sikap dan perilaku laku kerja yang hanya menunggu perintah dan penyelesaian pekerjaan yang seringkali kurang tepat waktu, serta kurangnya kepatuhan pegawai dalam mematuhi jam kerja yang telah ditentukan. Permasalahan ini berdampak pada kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan di organisasi pemerintahan. Dengan demikian patut diduga terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

3. Pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama- sama terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok adalah Penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat tentang administrasi kependudukan yang merujuk pada kepuasan penerima layanan yang meliputi: Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Bukti fisik (Tangible), dan Perhatian (Empathy). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu yang belum sesuai harapan karena kurangnya profesionalitas pegawai dalam memahami prosedur dan tata laksana penyelesaian administrasi kependudukan belum sesuai harapan dan disiplin kerja pemanfaatan waktu kerja yang dilaksanakan pegawai Kelurahan Duren Seribu kurang sesuai harapan pada penyelesaian pekerjaan, aturan kerja yang tidak konsisten dilaksanakan, dan tanggungjawab kerja yang kurang menjadi komitmen keberadaan pegawai tersebut di Kantor Kelurahan Duren Seribu menunjukkan aturan-aturan kerja yang dilaksanakan kurang mampu mendukung pegawai pada kepatuhan disiplin kerja untuk memberikan hasil guna bagi pencapaian tujuan dan sasaran program ceria pada tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu. Hal ini diduga karena kurangnya dukungan profesionalitas dan disiplin kerja pegawai yang kurang mendukung penyelenggaraan administrasi kependudukan. Dengan demikian patut diduga terdapat pengaruh profesionalitas dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian menggunakan pendekatan penelitian Eksplanatory kuantitatif, yaitu menggambarkan dan menganalisis Pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Selanjutnya, Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu untuk menggambarkan variable dan eksplanasi serta pengumpulan data melalui metode survey. Data adalah hasil pengukuran yang bisa memberikan gambaran suatu keadaan atau memberikan suatu informasi. Selanjutnya Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam skala numeric (angka).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengaruh Profesionalitas Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

- a. Pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Pengukuran Pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok diperoleh hasil:

Tabel 5. Hasil Pengukuran Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,742 ^a	,551	,550	7,499

Predictors: (Constant), Profesionalitas

Hasil pengukuran koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin antara Pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 0,742 menunjukkan hubungan tersebut Kuat. Selanjutnya, Capaian hasil koefisien determinasi menunjukkan besarnya Pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 55,1%. Sisanya sebesar 44,9% merupakan pengaruh faktor-faktor lain terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok, namun tidak diteliti. Selanjutnya, uji signifikansi diketahui nilai sig sebesar 0.000 dan thitung > ttabel (19,723 > 1,960), maka H0 ditolak dan Ha diterima. Hasil uji hipotesis membuktikan terdapat pengaruh positif dan signifikan Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

- b. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Pengukuran Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok, diperoleh hasil:

Tabel 6. Hasil Pengukuran Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,737 ^a	,544	,542	7,560

Predictors: (Constant), Disiplin Kerja

Hasil pengukuran koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin antara Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 0,737 menunjukkan hubungan tersebut Kuat. Selanjutnya, capaian hasil koefisien determinasi menunjukkan besarnya Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 54,4%. Sisanya sebesar 45,6% merupakan pengaruh faktor-faktor lain terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok, namun tidak diteliti. Selanjutnya, uji signifikansi menunjukkan nilai $\text{sig } 0,000 < \alpha = 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel} (19,433 > 1,960)$, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

- c. Pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama- sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok, diperoleh hasil:

Tabel 7. Hasil Pengukuran Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi secara bersama-sama

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,770 ^a	,592	,590	7,158	1,410

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Profesionalitas
 b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengukuran koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan yang terjalin antara Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama- sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 0,770 menunjukkan hubungan tersebut Kuat.

Selanjutnya, hasil penghitungan statistik Koefisien Determinasi (r^2) diketahui Capaian hasil koefisien determinasi menunjukkan besarnya Pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 59,2%. Sisanya

sebesar 40,8% merupakan pengaruh faktor-faktor lain terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok, namun tidak diteliti.

Selanjutnya uji hipotesis didapat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $229,402 > 3,02$ serta $sig < \alpha = 0,05$ atau $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian teruji bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

Pembahasan

1. Pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Temuan hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok diketahui $r_{yx} = 0,742$. Hasil ini menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara Profesionalitas dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Selanjutnya, hasil penghitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya Pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 55,1% sedangkan faktor epsilon atau faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok namun tidak diteliti sebesar 44,9%.

Hasil garis persamaan regresi diketahui $\hat{Y} = 11,642 + 0,683X_1$. bahwa Pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok (b_1) 0,683. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh kausalitas jika Profesionalitas ditingkatkan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Peningkatan yang dimaksud dapat terjadi karena antara Profesionalitas dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok terjalin suatu mekanisme pengaruh kausalitas yang dipengaruhi oleh dimensi yang terdapat pada pengetahuan, pengabdian, keberhasilan kerja, tanggungjawab kerja dan standar kerja.

Selanjutnya, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_{01} ditolak H_{a1} diterima, Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19,723 > 1,960$), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

Berdasarkan hasil rekapitulasi nilai skor rata-rata indikator pada variabel Profesionalitas sebesar 2,72 atau berada pada kriteria Kurang Baik. Adapun nilai skor di bawah rata-rata atau yaitu Pengetahuan Kartu Identitas Anak (KIA), Pengetahuan pembuatan Kartu Keluarga, Semangat kerja, Evaluasi kerja, Tanggungjawab rencana kerja, Tanggungjawab hasil kerja, Pedoman administrasi kependudukan, dan Teknis pembuatan administrasi kependudukan.

Temuan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Hasil temuan ini sejalan dengan Febriani, et al. (2015), Mandey, et.al. (2015), dan Groff, et al. (2015).

2. Pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Temuan hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok diketahui $Pyx = 0,737$. Hasil ini menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Selanjutnya, hasil penghitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 54,4% sedangkan faktor epsilon atau faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok namun tidak diteliti sebesar 45,6%.

Hasil garis persamaan regresi diketahui $\hat{Y} = 1,479 + 0,845X_2$. bahwa Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok (b_2) 0,845. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh kausalitas jika Disiplin Kerja ditingkatkan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Peningkatan yang dimaksud dapat terjadi karena antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok terjalin suatu mekanisme pengaruh kausalitas yang dipengaruhi oleh dimensi yang terdapat pada Disiplin Kerja yaitu Retributif (Retributive), Korektif (Corrective), hak-hak individu (Individual Rights), dan Utilitarian (Utilitarian).

Selanjutnya, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima, Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19,433 > 1,960$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

Berdasarkan hasil rekapitulasi nilai skor rata-rata indikator pada variabel Disiplin Kerja sebesar 2,77 atau berada pada kriteria Kurang Baik. Adapun nilai skor di bawah rata-rata yaitu Pemberhentian kerja, Penundaan kenaikan pangkat/golongan, Sanksi kerja, Kesempatan mendapatkan kenaikan pangkat/golongan, dan Teguran tertulis.

Temuan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Hasil temuan ini sejalan dengan Nyangun (2017) dan Itang (2015).

3. Pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Temuan hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok diketahui $Pyx = 0,770$. Hasil ini menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Selanjutnya, hasil penghitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 59,2% sedangkan faktor epsilon atau faktor-

faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan namun tidak diteliti sebesar 40,8%.

Hasil garis persamaan regresi diketahui $\hat{Y} = 9,282 + 0,383X_1 + 0,440X_2$ bahwa Profesionalitas dan Disiplin Kerja Secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok (b_1) = 0,383 dan (b_2) = 0,440. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh kausalitas jika Profesionalitas dan Disiplin Kerja Secara bersama-sama ditingkatkan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Peningkatan yang dimaksud dapat terjadi karena antara Profesionalitas dan Disiplin Kerja Secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok terjalin suatu mekanisme pengaruh kausalitas yang dipengaruhi oleh dimensi yang terdapat pada Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Bukti fisik (Tangible), dan Perhatian (Empathy).

Selanjutnya, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima, Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $377,660 > 3,02$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja Secara bersama- sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

Hasil rekapitulasi nilai skor rata-rata indikator pada variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 2,63 atau berada pada kriteria Kurang Baik. Selanjutnya nilai skor di bawah rata-rata yaitu Keandalan penyelesaian berkas, Menanggapi permohonan, Menanggapi kekurangan berkas, Jaminan kemudahan administrasi, Formulir akta, Ruang tunggu, dan Ruang pelayanan.

Temuan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama- sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian Febriani, et al. (2015), Mandey, et.al. (2015), Groff, et al. (2015), Nyangun (2017) dan Itang (2015).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari pembahasan hasil penelitian diperoleh pokok-pokok simpulan sebagai berikut:

1. Besarnya pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 55,1% serta terdapat pengaruh positif dan signifikan.
2. Besarnya pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 54,4% serta terdapat pengaruh positif dan signifikan.
3. Besarnya pengaruh Profesionalitas dan Disiplin Kerja secara bersama- sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok sebesar 59,2% serta terdapat pengaruh positif dan signifikan.

REFERENSI**Buku:**

- Achmad, Mansyur. 2011. Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Ardiani, Nunuk. 2005. Disiplin Pegawai, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Davis, Gordon B. 2002. Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen, Bagian I Pengantar. Seri Manajemen No. 90-A. Cetakan Kedua Belas, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo.
- Djarmiko, Budi, Heri Jumaedi. 2011. Manajemen Mutu ISO 9001. Bandung: STEMBI.
- Fathoni, H. Abdurrahmat. 2006. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Febriani, Iahude., F. W. Pesoth, dan D.I.Tampongangoy. 2015. Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kecamatan Mapanget Kota Manado). Jurnal Administrasi Publik. Vol 4, No. 32
- Gaspersz, Vincent. 2014. Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep, Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Groff, Maja Zaman., Slapničar, Sergeja., and Štumberger, Neža. 2015. Influence of Professional Qualification on Customer Perceptions of Accounting Services Quality and Retention Decisions. Journal of Business Economics and Management, 16(4): 753–768
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Imlementasinya. Yogyakarta: Gavamedia.
- Hasibuan, Malayu SP. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Hutasoit C.S. 2010. Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi. Jakarta: MagnaScript Publishing.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Itang. 2015. Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak Regency of Banten. Journal of Management and Sustainability; Vol. 5, No. 3
- Keban, Yaremis T. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu, Edisi Ketiga. Jakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mandey, Donevan., Mandey, Jantje., dan Tulusan, Femmy. 2015. Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado. JAP, No.31 VOL III,
- Mulyadi, Mohammad. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif. Jakarta: Publica Press.
- Nitisemito, S.Alex. 2008. Manajemen Personalialia, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nyangun, Agustina Luhung. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. eJournal Pemerintahan Integratif, Vol. 5(3): 390-399
- Pasolong, Harbani. 2013. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional. Bandung: Alfabeta.

Rivai, Veitzhzal, Ella Jauvani Sagala. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Safroni, Ladzi. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Yogyakarta: Aditya Media.

Sedarmayanti. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Mandar Maju.

Sedarmayanti. 2012. Good Governance Pemerintahan yang baik Bagian kedua Edisi Revisi. Bandung: Mandar Maju.

Silaen, Sofar. 2018. Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Bogor: In Media.

Sinambela, Lijan Poltak, 2012. Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008 Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Siswadi, Edi. 2012. Birokrasi Masa Depan. Bandung: Mutiara Pres. Siswanto, Bedjo. 2006. Manajemen Tenaga Kerja. Bandung: Sinar Baru. Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta. Sutrisno, Edy. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.

Suprihatiningrum, Jamil. 2013. Guru Profesional Pedoman Kinerja, Kualifikasi, dan Kompetensi Guru. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Widodo, J. 2007. Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja. Malang: Bayumedia.

Peraturan dan Perundangan

Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2015 tentang perubahan ketiga Perda Kota Depok Nomor 05 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan