

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Suci Amal^{1*}, Abdul Mahsyar², Hafiz Efliansya Parawu³

- 1) Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
- 2) Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
- 3) Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of organizational communication on service quality in the population and civil registration department of Sinjai Regency. The research method used in this study is a quantitative research method with descriptive type. Data were obtained from 95 respondents from 1800 population in 1 month, while the sample used was cluster random sampling. Data analysis technique used is a simple linear regression analysis method with $Y = 19,711 + 0,489X$ with the help of Pearson product moment (r) through the SPSS Version 22.0 program at $\alpha = 0.05$ level. The results showed that there was a significant positive effect between organizational communication on service quality in the population and civil registration office in Sinjai district by 11.8% with a regression coefficient of 0.357 in the interpretation of the regression coefficient in the medium category so that it can be said that there was an influence of organizational communication on service quality in the service demography and civil registration of Sinjai Regency.

Keywords: *organizational communication, service quality*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif. Data diperoleh dari 95 responden dari 1800 populasi yang ada dalam 1 bulan, adapun sampel yang digunakan yaitu menggunakan cluster random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear sederhana dengan $Y = 19.711 + 0,489X$ dengan bantuan *Pearson product moment* (r) melalui program SPSS Versi 22.0 pada taraf $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan antara komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatataan sipil kabupaten sinjai sebesar 11.8% dengan koefisien regresi sebesar 0,357 dalam interpretasi koefisien regresi pada kategori sedang sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai.

Kata Kunci: komunikasi organisasi, kualitas pelayanan

* suciamal@gmail.com

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan tujuan organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi yang relevan. Meski demikian, berkomunikasi dengan baik tidaklah mudah. Jika sebuah organisasi sampai pada titik dimana komunikasi dalam organisasi tidak seefektif yang seharusnya, maka organisasi itu tidak akan berfungsi seefektif yang seharusnya. Dalam suatu perusahaan atau organisasi, program orientasi karyawan baru seharusnya dapat memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menjalin komunikasi yang efektif antar karyawan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik di wilayah Sulawesi Selatan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (e-KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Berdasarkan pengamatan sementara peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai pada bulan juli 2018 masih terdapat masalah-masalah dimana masyarakat masih banyak memiliki keluhan diantaranya: a) Pelayanan yang tidak pasti karena gangguan jaringan yang sering terjadi namun hal ini selalu berulang-ulang. b) Sarana dan prasarana kurang memadai dimana WC untuk penerima layanan tidak dapat digunakan karena rusak namun tidak pernah diperbaiki. c) Daya tanggap pegawai masih kurang sehingga sering terjadi cekcok antara penerima layanan dengan pemberi layanan. d) Pelayanan kurang maksimal, dimana pada jam istirahat berakhir yaitu pada pukul 13.00 waktu setempat tetapi para pegawai belum menempati ruang kerja, harena hal-hal diatas sehingga membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian.

Siagian (2003:95) mendefinisikan organisasi sebagai: setiap bentuk

persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan, yang mana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang lain yang disebut bawahan.

Menurut Brent D. Ruben dalam Arni Muhammad (2017:3) memberikan definisi mengenai komunikasi manusia yang lebih konprehensif sebagai berikut: Komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

Menurut Seiler dalam Arni Muhammad (2017:4) memberikan definisi komunikasi yang lebih bersifat universal. Seiler mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti.

Katz dan Kahn dalam Arni Muhammad (2017:65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi, dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Menurut Katz dan Kahn organisasi adalah suatu sistem

terbuka yang menerima energi dari lingkungannya dan mengubah energi ini menjadi produk atau servis ini kepada lingkungan.

Thayer dalam Arni Muhammad (2017:65) menggunakan pendekatan sistem secara umum dalam memandang komunikasi organisasi. Thayer mengatakan komunikasi organisasi sebagai arus data yang akan melayani komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara. Thayer memperkenalkan tiga sistem komunikasi dalam organisasi yaitu: a) Berkenaan dengan kerja organisasi seperti data mengenai tugas-tugas atau beroprasinya organisasi . b) Berkenaan dengan pengaturan organisasi seperti perintah-perintah, aturan-aturan dan petunjuk-petunjuk, c) Berkenaan dengan pemeliharaan dan perkembangan organisasi. Yang termasuk bagian ini antara lain hubungan dengan personal dan masyarakat, pembuatan iklan dan latihan.

Greenbaum dalam Arni Muhammad (2017:66) mengatakan bahwa bidang komunikasi organisasi termasuk arus komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Dia membedakan komunikasi internal dengan eksternal dan memandang peranan komunikasi terutama sekali

sebagai koordinasi pribadi dan tujuan organisasi dan masalah menggiatkan aktivitas.

Meskipun bermacam macam persepsi dari parah ahli mengenai komunikasi organisasi ini tapi dari semuanya itu ada beberapa yang umum yang dapat disimpulkan yaitu: a.) Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu bidang terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal. b.) Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media. c.) Komunikasi organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya, dan keterampilan atau skilnya.

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya Organisasi. Menurut Koontz dalam Poppy Ruliana (2014 : 24) dalam arti lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan. Sementara itu menurut Liliweri dalam Poppy Ruliana (2014 :24) mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi yaitu: 1) Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat, 2) Membagi informasi, 3)

Menyatakan perasaan dan emosi, 4) Melakukan koordinasi.

Menurut Liliweri dalam Poppy Ruliana (2014:26), ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu bersifat umum dan khusus. 1) Fungsi Umum : a) Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya. b) Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide pendapat dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan. c) Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan dan dikerjakan orang lain tentang apa yang dijual atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.d) Komunikasi berfungsi untuk apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia, dan mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

2) Fungsi Khusus : a) Membuat para karyawan melibatkan diri kedalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya kedalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando atau perintah. b) Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk oorganisasi. c) Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti. d) Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Menurut Sinabela (2006:6) mendefenisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Sedangkan menurut triguno (1997:76), menjelaskan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik eksternal maupun internal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Lukman (2000:11) mengartikan kualitas adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan. Kemudian Ibrahim (2997:1) melihat bahwa kualitas itu sebagai strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang mudah, khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat

perhatian di berbagai Negara Demokratis Khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadimtolak ukur suatu negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik maka peneliti memaparkan penjelasan mengenai defenisi kualitas pelayanan dari berbagai pakar.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik maka peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu dalam mengukur sejauh mana Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah, dalam mengevaluasi Kualitas Pelayanan Publik tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat.

Menurut Zeithaml, dkk,dalam Ratminto,dkk (2010:175) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan.Kelima dimensi itu mencakup: a) Reliabilitas (*Reliability*).b) Daya tanggap (*Responsiveness*). c) Empati (*Empaty*) d) *Assurance (jaminan)*. e) Bukti fisik (*Tangibles*).

Berdasarkan uraian teoritik diatas, maka hipotesisi penelitian ini dapa dirumuskan sebagai berikut : 1) H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antaran komunikasi organisasi (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan sipil Kabupaten Sinjai.

2) H₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan antaran komunikasi organisasi (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sinjai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan setelah seminar dilaksanakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk wilayah Kabupaten Sinjai merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Sinjai. Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif karena penelitian ini untuk mencari keterkaitan kedua variabel dan menguji hipotesisis dan menganalisis seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima layanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Teknik sampling yang

digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster random sampling* (pengambilan sampel acak berdasarkan area sehingga diperoleh responden sebanyak 95 orang. Teknik penentuan jumlah sampel yang digunakan adalah Rumus Slovin dengan perhitungan sampel.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013:224). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua macam data menurut klasifikasi dan sumbernya, yaitu: 1) Pengumpulan data Primer adalah pengumpulan data secara langsung pada lokasi penelitian.

Penggunaan analisis regresi dalam penelitian ini dengan bantuan *software SPSS version 22*. Hasil analisis regresi difungsikan untuk keperluan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah: a.) Jika nilai P value ($\text{sig} \geq 0,05$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. b.) Jika nilai P value ($\text{sig} \leq 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Sinjai terletak di Jazirah Selatan bagian Timur Propinsi Sulawesi Selatan dengan Ibukotanya Sinjai. Berada pada posisi 50 19' 30"

sampai 50 36' 47" Lintang Selatan dan 1190 48' 30" sampai 1200 0' 0" Bujur Timur. Disebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bone, di sebelah Timur dengan Teluk Bone, di sebelah Selatan dengan Kabupaten Bulukumba, dan sebelah Barat dengan Kabupaten Gowa. Wilayah administratif terbagi atas 8 Kecamatan, 13 kelurahan, 55 desa, dan 259 lingkungan/dusun dengan luas wilayah 819,96 Km², atau 1,29 persen dari luas wilayah daratan Propinsi Sulawesi Selatan. Dari 8 Kecamatan itu, terdiri dari :68 desa/Kelurahan Desa: Kecamatan Sinjai Barat, 8 Desa /Kelurahan, Kecamatan Sinjai Borong, 7 Desa/Kelurahan, Kecamatan Sinjai Selatan, 10 Desa/kelurahan, Kecamatan Sinjai Timur , 10 Desa /kelurahan, Di Kecamatan Sinjai Tengah,10 Desa/kelurahan, Kecamatan Sinjai Utara, 7 kelurahan, Kecamatan Bulupoddo, 6 Desa,Kecamatan Tellulimpoe, 10 Desa.

Hasil Analisis Data Komunikasi Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Penelitian tentang pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dilaksanakan dari 16 Februari 1018 s/d 16 April 2018. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dengan jumlah sampel 95 responden dari 1800 pupulasi yang ada. Berdasarkan Rumusan Masalah Yaitu “Apakah Ada Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai?” agar dapat mengetahui bagaimana komunikasi organisasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai, maka dapat dilihat dari indikator yang diuraikan berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini. Oleh karena itu peneliti menyebarkan angket (kuisisioner) pada masyarakat yang dilayani dengan jumlah sampel 95 responden.

Setelah dilakukan analisis validitasi dari instrumen untuk variabel X maka data yang valid adalah 12

instrumen, maka terdapat hasil sebagai berikut: a) Bila setiap butir pertanyaan mendapat skor tertinggi, yaitu $4 \times 12 \times 95 = 4.560$. b) Bila setiap butir pertanyaan mendapat skor terendah, yaitu $1 \times 12 \times 95 = 1.140$.

Keterangan:

Skor tertinggi = 4

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 95

Jumlah skor pengumpulan data variabel $X = 3.633$

Rata-rata skor ideal = $\frac{\text{jumlah skor tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{4.560}{95} = 48$

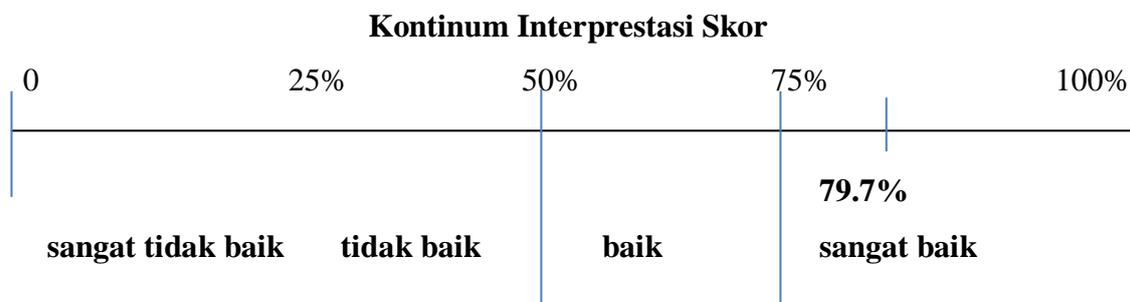
Jumlah responden 95

Menurut 95 responden mengenai komunikasi organisasi yaitu:

$\frac{\text{Jumlah skor variabel (x)}}{\text{jumlah skor tertinggi}} \times 100\% = \frac{3.633}{4.560} = 79.7\%$

Jumlah skor tertinggi 4.560

Dari hasil 79.7% yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori Sugiono (2013), sebagai berikut:



Keterangan interpretasi skor:

Angka 0%-25% = sangat tidak baik

Angka 26%-50% = tidak baik

Angka 51%-75% = baik

Angka 76%-100% = sangat baik

Dari perhitungan dan keterangan gambar diatas dapat diketahui bahwa Komunikasi Organisasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai berada pada angka 76%-100%= sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai 79.7% termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa Komunikasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dikabupaten Sinjai Sudah Sangat Baik.

Hasil Analisis Data Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Setiap warga Negara berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari instansi pemerintah maupun swasta, karena keberhasilan suatu instansi dapat dinilai salah satunya yaitu dengan kepuasan seorang penerima layanan. Sehingga semua sector berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaiknya.

Setelah dilakukan analisis validitasi dari instrumen untuk variabel Y maka data yang valid adalah 10 instrumen, maka terdapat hasil sebagai berikut: 1) Bila setiap butir pertanyaan mendapat skor tertinggi, yaitu $4 \times 10 \times 95 = 3.800$. 2) Bila setiap butir pertanyaan mendapat skor terendah, yaitu $1 \times 10 \times 95 = 950$.

Keterangan:

Skor tertinggi = 4

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 95

Jumlah skor pengumpulan data variabel Y = 2.890

Rata-rata skor ideal = $\frac{\text{jumlah skor tertinggi}}{4} = \frac{3.800}{4} = 40$

Jumlah responden = 95

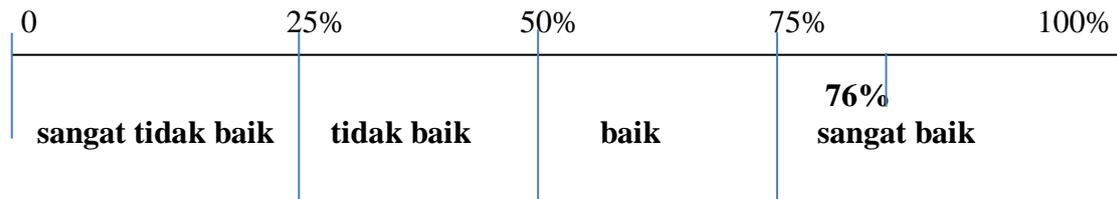
Menurut 95 responden mengenai kualitas pelayanan yaitu:

$\frac{\text{Jumlah skor variabel (y)}}{95} \times 100\% = \frac{2.890}{95} = 76\%$

Jumlah skor tertinggi = 3.800

Dari hasil 76% yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori Sugiono (2013), sebagai berikut:

Kontinum Interpretasi Skor



Keterangan interpretasi skor:

Angka 0%-25% = sangat tidak baik

Angka 26%-50% = tidak baik

Angka 51%-75% = baik

Angka 76%-100% = sangat baik

Dari perhitungan dan keterangan gambar diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai berada pada angka 76%-100% = sangat baik, hal ini terlihat dari 76% termasuk kategori sangat baik sehingga kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sudah sangat baik.

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Berdasarkan tanggapan responden mengenai pelaksanaan komunikasi organisasi dan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Hal ini sesuai hasil observasi yang ditemukan peneliti dilapangan. Maka untuk dapat melihat hasil pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai, pada responden sebanyak 95 orang yang dilakukan dengan analisis regresi sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22. Hasil analisis regresi sederhana diperoleh hasil sesuai table berikut.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	188.317	1	188.317	13.600	.000 ^b
	Residual	1287.788	93	13.847		
	Total	1476.105	94			

a. Dependent Variable: kualitas

b. Predictors: (Constant), kumunikasi

Sumber: kuisisioner penelitian 2019

Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Pembuatan regresi sederhana dapat dilakukan untuk menganalisis pengaruh linear sederhana antara satu variabel independen yaitu komunikasi organisasi (X) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y) di Dinaskependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai. Pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana mengacu pada dua hal yaitu:

- a. Jika nilai signifikan lebih kecil < 0,05 artinya variabel X

berpengaruh terhadap variabel Y, maka hipotesis satu (H1) diterima.

- b. Jika nilai signifikan lebih besar > 0,05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y, maka hipotesis satu (H1) ditolak.

Berdasarkan hasil analisis data statistik pada table annova diatas digunakan untuk menentukan model persamaan regresi sederhana yang diketahui bahwa nilai F hitung = 13.600 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil < 0,05 maka variabel komunikasi organisasi (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.711	2.986		6.602	.000
Kumunikasi	.286	.077	.357	3.688	.000

a. Dependent Variable: kualitas
 Sumber: kuisisioner penelitian 2019

Adapun rumus model persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam menentukan besar pengaruh variabel X terhadap Variabel Y dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 19.711 + 0,489 (0)$$

$$Y = 19.711$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien regresi (b) nilainya sebesar 19.711 yang menyatakan bahwa variabel independen atau komunikasi organisasi (X) berpengaruh positif terhadap variabel dependen atau kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil t hitung $>$ t tabel ($6.602 > 1,661$) atau signifikan (Sig) sebesar $0,000$ lebih kecil dari $< 0,05$, sehingga berarti hipotesis satu (H1) diterima. Hal ini berarti hipotesis

pertama (H1) komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.357 ^a	.128	.118	3.72118

a. Predictors: (Constant), komunikasi
Sumber: kuisisioner penelitian 2019

Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel model summary diatas, menjelaskan nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar $0,357$ dari besar pengaruh variabel independen atau komunikasi organisasi terhadap variabel dependen kualitas pelayanan ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar $0,118$ artinya $11,8\%$ besar pengaruh variabel independen atau komunikasi organisasi (X) terhadap variabel dependen atau kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Dari hasil output tersebut berada pada tingkatan sangat baik. Hal ini berarti pelaksanaan komunikasi organisasi sangat baik maka kualitas pelayanan akan meningkat. Sedangkan, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Setelah dilakukan analisis validitasi dari instrumen untuk variabel X dalam hal ini komunikasi organisasi, maka dapat diketahui bahwa Komunikasi Organisasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai berada pada kategori sangat baik. Ketika komunikasi organisasi telah berjalan baik maka akan mempengaruhi tatanan dan proses pada sebuah organisasi sehingga menghasilkan output yang baik organisasi dalam hal ini pelayanan yang berkualitas, sebagaimana yang di kemukakan oleh Katz dan Kahn (Muhammad 2017:65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi, dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Menurut Kant dan Kahn organisasi adalah suatu sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungannya dan mengubah energi ini

menjadi produk atau servis ini kepada lingkungan.

Setelah dilakukan analisis validitasi dari instrumen untuk variabel Y dalam hal ini kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai berada pada kategori sangat baik. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat selaku penerima layanan, maka pegawai harus lebih mendekatkan diri kepada masyarakat dan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat selaku penerima layanan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Menurut Stamatis (Istianto, 2011:118) kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan intergratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir para pelaku penyedia pelayanan, namun

juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti struktur organisasi, sistem pertanggung jawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi.

Namun, ketika penerapan komunikasi organisasi yang belum maksimal hal tersebut tidak semata-mata terjadi karena kurangnya minat aparat untuk menerapkannya, namun juga terjadi karena faktor-faktor lain yang ada di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai itu sendiri. Misalnya untuk selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat, aparat masih terkendala oleh peraturan yang harus mereka patuhi, dan perintah atasan. Secara teori memang mudah untuk selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat tetapi dalam praktiknya untuk menerapkan hal itu juga harus memperhatikan peraturan dan perintah atasan sebagai pimpinan.

Sesuai dengan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa komunikasi organisasi aparat yang ada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten sinjai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga memberi kepuasan masyarakat selaku pengguna jasanya. Hal ini juga ditunjukkan pada tabel 4.30 dalam pelaksanaan responsivitas birokrasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil

Kabupaten Enrekang berada dalam kategori baik.

Kontribusi komunikasi organisasi di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten sinjai bahwa terdapat hal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu komunikasi organisasi. meski bukan angka yang sangat besar namun patut mendapat perhatian dari aparat untuk tetap meningkatkan komunikasi ogranisasi. Hal itu dilakukan agar kepuasan masyarakat pengguna jasa dapat tercapai dan masyarakat tidak kecewa dengan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik, karena semakin tinggi pelaksanaan komunikasi organisasi maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diterima masyarakat selaku penerima layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, edisi 1 Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Napitulupu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik Dan Costemer Statifiction*. Bandung: Alumni.
- P. Siagian, Sondang. *Filsafat Administrasi*. Edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Ratminto, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Romli, Komsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*: Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. cetakan ke empat. Jakarta: Kencana.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003) Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik*. Jakarta.
- Undang-Undang tentang pelayanan Publik Momor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Penyelenggaraan Mengenai Pelayanan Publik*.
- Peraturan Daerah (perda) Kabupaten Sinjai Nomor 3 tahun 2013 *tentang Pelayanan Publik*.
- Peraturan Daerah (perda) Kabupaten Sinjai Nomor 3 tahun 2013 *tentang Pelayanan Publik*.