

**PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN
PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
APARATUR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA**

T E S I S

Oleh

FANOLO TELAUMBANUA
127045021



**M A G I S T E R I L M U K O M U N I K A S I
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2014**

**PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN
PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
APARATUR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA**

T E S I S

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Ilmu Komunikasi dalam Program Magister Ilmu
Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univeresitas Sumatera Utara**

Oleh

**FANOLO TELAUMBANUA
127045021**

**MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2014**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN
PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN APARATUR DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NIAS UTARA

Nama Mahasiswa : Fanolo Telaumbanua
Nomor Pokok : 127045021
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyetujui,
Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,

(Dra. Mazdalifah, M.Si, Ph.D.)
NIP. 196507031989032001

(Drs. Hendra Harahap, M.Si.)
NIP. 196710021994031002

Ketua Program Studi,

Dekan,

(Dra. Lusiana Andriani Lubis, MA, Ph.D.)
NIP. 196704051990032002

(Prof. Dr. Badaruddin, M.Si.)
NIP. 196007281987032002

Tanggal Lulus 26 November 2014

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS

Telah diuji pada

Tanggal : 26 November 2014

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dra. Lusiana Andriani Lubis, M.A., Ph.D.

Anggota : 1. Dra. Mazdalifah, M.Si., Ph.D.

2. Drs. Hendra Harahap, M.Si.

3. Prof. Dr. Suwardi Lubis, MS.

4. Drs. Safrin, M.Si.

**PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN
PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
APARATUR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa:

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara benar merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, (sarjana, magister dan/atau doctor), baik di Universitas Sumatera Utara maupun di perguruan tinggi lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komisi Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang penulis sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 26 November 2014
Penulis

Fanolo Telaumbanua

THE EFFECT OF COMMUNICATIVE COMPETENCE AND PROFESIONALISM ON THE SERVICE QUALITY AT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA

ABSTRACT

The communicative competence and professionalism is important thing to decided of service quality. The country employee especially employee of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara should be have the communicative competence and professionalism. The aim of this research is to know the effect of communicative competence and professionalism on the service quality of employee of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. The method used of this research is correlational method, where the professionalism on the service quality at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. The population of this research was the employee of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. The sample of this research consisted of 15 peoples of employees and 50 peoples of Desa Lawira Satua Kecamatan Lotu. To decided the number of sample used Slovin formula. The technique of sample taking used random sampling. The technique of collecting the data used questioner and interview. The result of the research shows that there is a significant effect between communicative competence on the service quality at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, where $t_{count} > t_{table}$ or $3.452 > 2.052$. The result of the research also shows that there is a significant effect between professionalism on the service quality at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, where $t_{count} > t_{table}$ or $5.632 > 2.052$. and then, the result of the research concluded that there was a significant effect of communicative competence and professionalism on the service quality at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, it can be seen from the F-count more bigger than F-table in significant level of 0,05, with the other words it can be concluded that communicative competence who has been added of professionalism increased the service quality that were giving to the society at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

Keywords: Communicative Competence, Profesionalism, Service Quality.

PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APARATUR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS UTARA

ABSTRAK

Kompetensi komunikasi dan profesionalisme adalah hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Aparatur Negara khususnya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara diharapkan memiliki kompetensi komunikasi dan profesionalisme. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode korelasional, dimana ingin melihat pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Populasi penelitian yaitu aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Sampel penelitian yang terdiri dari 15 orang pegawai aparatur dan 50 orang penduduk desa Lawira Satua Kecamatan Lotu. Penentuan jumlah sample menggunakan rumus Slovin. Teknik penarikan sampel menggunakan random sampling. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kompetensi komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3.452 > 2.052$. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada pengaruh antara profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5.632 > 2.052$. Kemudian hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara, hal ini dibuktikan dengan nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel pada taraf kepercayaan signifikansi 0,05, dengan demikian disimpulkan bahwa kompetensi komunikasi yang dipadukan dengan profesionalisme aparatur dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

Kata Kunci: Kompetensi Komunikasi, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Selama melakukan penelitian dan penulisan tesis ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahril Pasaribu, DTM & H. M.Sc, (CTM), Sp.A(K), selaku Rektor Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Badaruddin, M.Si, selaku Dekan Fakultas dan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
3. Ibu Dra. Lusiana Andriani Lubis, M.A., Ph.D, selaku Ketua Penguji dan Ketua Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Mazdalifah, M.Si., Ph.D, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan tesis ini.
5. Bapak Drs. Hendra Harahap, M.Si, selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan tesis ini.
6. Bapak Prof. Dr. Suwardi Lubis, MS, selaku Komisi Pembanding atas saran dan kritik yang diberikan.
7. Bapak Drs. Safrin, M.Si, selaku Komisi Pembanding atas saran dan kritik yang diberikan.

8. Bapak Drs. Edward Zega, selaku Bupati Kabupaten Nias Utara yang telah memberikan bantuan beasiswa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Sumatera Utara.
9. Bapak Ya'aro Zai, S.Sos, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
10. Bapak Amsmin Nazara, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara dan seluruh pegawai yang telah membantu peneliti untuk melaksanakan penelitian.
11. Bapak Rozaman Gea, S.Sos, M.Si, selaku Staff Ahli Pemerintah Kabupaten Nias Utara.
12. Istri tercinta Maria Fatima Blegur dan kedua anak Fransiskus Adrian Telaumbanua dan Anna Maria Patricia Telaumbanua yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
13. Kedua orang tua penulis Bapak Fatosola Telaumbanua (Alm) dan Ibu Atilina Zebua (Alm), serta keluarga besar penulis di Nias, dan seluruh keluarga yang ada di Flores Timur Larantuka Bapak Lukas Lumu Blegur, Ibu Anna Nuhan, yang telah memberikan motivasi dan dorongan moril kepada penulis hingga selesainya penulisan tesis ini.
14. Bapak Yahman Idrianus Telaumbanua, selaku teman seperjuangan dari Kabupaten Nias Utara yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan studi di Universitas Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa tesis ini banyak memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna. Namun harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat kepada seluruh pembaca. Semoga kiranya Tuhan Yang Maha Esa melindungi kita semua. Amin.

Medan, 26 November 2014
Penulis,

Fanolo Telaumbanua

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS	
PERNYATAAN	
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
1.1. Penelitian Terdahulu	10
1.2. Komunikasi.....	12
1.3. Komunikasi Interpersonal.....	17
1.4. Kompetensi Komunikasi	24
1.5. Proses Menyiratkan Kompetensi Komunikatif.....	37
1.6. Pelayanan dan Kompetensi Komunikasi	47
1.7. Proses Pelayanan adalah Proses Komunikasi.....	48
1.8. Profesionalisme	51
1.9. Pelayanan Publik (<i>Public Service</i>)	56
1.10. Kualitas Pelayanan Publik	58
1.11. Kerangka Konsep	65
1.12. Kerangka Pemikiran	66
1.13. Hipotesis Penelitian	70
BAB III. METODE PENELITIAN	
1.1. Lokasi Penelitian	72
1.2. Jenis Penelitian	72
1.3. Populasi dan Sampel.....	73
1.4. Jenis dan Sumber Data	74
1.5. Teknik Pengumpulan Data	74
1.6. Definisi Operasional Variabel	75
1.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	79
1.8. Teknik Analisis Data	83
BAB IV. TEMUAN PENELITIAN	
4.1. Karakteristik Responden.....	87
4.2. Temuan Variabel Kompetensi Komunikasi (X_1)	90
4.3. Temuan Variabel Profesionalisme (X_2)	95

4.4. Temuan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	99
4.5. Analisa Regresi Linear Berganda	105
4.6. Pengujian Hipotesis	106
 BAB V. PEMBAHASAN	
1.1. Pengaruh Kompetensi Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	111
1.2. Pengaruh Profesionalisme dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	116
1.3. Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan	122
 BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Simpulan	128
6.2. Saran	129
 DAFTAR PUSTAKA	 130
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Matrik Penilaian Pelayanan.....	62
3.1. Definisi Operasional Variabel.....	76
3.2. Validitas Item	80
3.3. Hasil Uji Validitas	80
3.4. Hasil Uji Reliabilitas	82
4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	87
4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	88
4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	89
4.5. Jumlah Responden Berdasarkan Urusan ke Dinas.....	89
4.6. Tanggapan responden tentang kebijaksanaan aparatur dalam melayani	91
4.7. Tanggapan responden tentang kesopanan aparatur dalam melayani	91
4.8. Tanggapan responden tentang penerimaan umpan balik aparatur saat mengurus surat-surat	91
4.9. Tanggapan responden tentang umpan balik yang diberikan kepada aparatur	92
4.10. Tanggapan responden tentang informasi yang diberikan oleh aparatur.....	92
4.11. Tanggapan responden tentang informasi yang diberikan oleh aparatur.....	93
4.12. Tanggapan responden tentang tingkat keakuratan informasi yang diberikan aparatur.....	93
4.13. Tanggapan responden tentang tingkat kebutuhan informasi yang diberikan oleh petugas.....	94
4.14. Tanggapan responden tentang tingkat pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada aparatur	94
4.15. Tanggapan responden tentang pelayanan petugas	94
4.16. Tanggapan responden tentang tingkat dedikasi petugas	95
4.17. Tanggapan responden tentang tingkat pengetahuan aparatur	96
4.18. Tanggapan responden tentang peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Utara dalam kehidupan masyarakat	96
4.19. Tanggapan responden tentang pekerjaan yang dilaksanakan oleh petugas.....	96
4.20. Tanggapan responden tentang keputusan yang diberikan oleh petugas.....	97
4.21. Tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam memiliki keputusan	97
4.22. Tanggapan responden tentang kesesuaian pelayanan petugas dengan peraturan	98
4.23. Tanggapan responden tentang ketaatan petugas pada peraturan yang diberikan	98
4.24. Tanggapan responden tentang pekerjaan yang dilaksanakn petugas	99

4.25.	Tanggapan responden tentang menjalin hubungan yang baik dengan seprofesi dan juga kepada masyarakat.....	99
4.26.	Tanggapan responden tentang waktu dalam pengurusan surat (akta) kelahiran.....	100
4.27.	Tanggapan responden tentang tingkat kepercayaan dalam pengurusan surat (akta) kelahiran.....	100
4.28.	Tanggapan responden tentang daya tanggap petugas bila ada masyarakat memerlukan bantuan.....	101
4.29.	Tanggapan responden tentang kemampuan dan kecepatan petugas dalam membantu dan memberikan jasa.....	101
4.30.	Tanggapan responden tentang terjaminnya dan amannya setiap pengurusan.....	101
4.31.	Tanggapan responden tentang tingkat kesopanan petugas.....	102
4.32.	Tanggapan responden tentang tingkat perhatian petugas.....	102
4.33.	Tanggapan responden tentang tingkat pemahaman petugas dalam melayani.....	103
4.34.	Tanggapan responden tentang tingkat kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana.....	103
4.35.	Tanggapan responden tentang kecukupan petugas yang melayani.....	103
4.36.	Descriptive Statistics.....	104
4.37.	Rangkuman Hasil Empiris Penelitian.....	105
4.38.	Koefisien Korelasi Antar Variabel.....	106
4.39.	Hasil Pegujian Hipotesis Untuk Uji Simultan dengan F- Test ANOVA ^b	108
4.40.	Hasil Pengujian Untuk Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	109
4.41.	Koefisien Korelasi Variabel X_1 terhadap Y.....	111
4.42.	Koefisien Korelasi Variabel X_2 terhadap Y.....	116
4.43.	Koefisien Korelasi Variabel X_1 dan Variabel X_2 terhadap Y.....	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	136
2. Hasil Kuesioner Penelitian untuk Variabel Kompetensi Komunikasi	141
3. Hasil Kuesioner Penelitian untuk Variabel Profesionalisme	143
4. Hasil Kuesioner Penelitian untuk Variabel Kualitas Pelayanan	145
5. Reliability Kompetensi Komunikasi	147
6. Frequencies Karakteristik Responden.....	152
7. Descriptives.....	154
8. Regression	155
9. Biodata Peneliti	159