

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

(STUDI PADA KANTOR KELURAHAN MATTIRO DECENG KABUPATEN PINRANG)

Namirah,rahman Sri Nuringwahyu, Ratna Niken Hardati

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Universitas Islam Malang Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: nursaifatun@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan sebelumnya, secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kompetensi teknis berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan taraf signifikan $0.000 < 0.05$ dan juga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.440 > 1.99300$). kemudian, Berdasarkan hasil uji secara parsial pada variabel kompetensi non teknis berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan taraf signifikan $0.000 < 0.05$ dan juga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4.396 > 1.99300$). dan Berdasarkan hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa variabel kompetensi teknis dan kompetensi non teknis berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan taraf signifikan $0.000 < 0.05$ dan juga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($170.264 > 3,12$).

Kata kunci: kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

ABSTRACT

Based on the results of tests that have been done before, partially it shows that the technical competence variable has a significant effect on service quality. This is evidenced by the significant level of $0.000 < 0.05$ and also $t_{count} > t_{table}$ ($6.440 > 1.99300$). Then, based on the partial test results on the non-technical competency variable, take effect significant effect on service quality. This is evidenced by the significant level of $0.000 < 0.05$ and also $t_{count} < t_{table}$ ($4.399 > 1.99300$). and Based on the simultaneous test results, it shows that the variables of technical competence and non-technical competence have a significant effect on service quality. This is evidenced by the significant level of $0.000 < 0.05$ and also $F_{count} > F_{table}$ ($170.264 > 3.12$).

Keywords: employee competence on service quality to the community

PENDAHULUAN

Era global saat ini adalah pertarungan yang sangat nyata, terbentuk rumit dengan segala persaingan begitu ketat mengenai berbagai bidang didalamnya. Persaingan itu tidak luput dari kebutuhan manusia yang akan selalu berubah dan berkembang di setiap waktu. Adanya tantangan tersebut, manusia harus sigap dalam upaya peningkatan sumber daya manusia (SDM), termasuk pula upaya peningkatan kualitas dan kuantitas ekonomi.

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas dalam pengambilan keputusan sesuai dengan peranan yang ada dalam organisasi yang relapan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual yang harus mampumendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen.

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik kepada kelompok masyarakat yang berkumpul dan bekerjasama dengan cara

yang struktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah diharapkan bersama

Pelayanan merupakan suatu kegiatan, produk, yang berwujud tidak dapat dimiliki, tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima pelayanan. Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di tingkat kecamatan tersebut. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan suatu tugas utama dalam penyelenggara pemerintah yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah semakin rumit (Kartikanindiyah.E, 2010)

Masyarakat berharap adanya perubahan penyelenggara pemerintahan yang bersih, akuntabel dalam menjalankan fungsi dan peranannya. Fundamental dalam sistem pemerintahan daerah. Perubahan sistem pemerintahan di daerah berbalik haluan dari sentralisasi menjadi sebuah desentralisasi dengan pelimpahan penyelenggara urusan pemerintahan kepada daerah. Pelimpahan tatanan fundamental sistem pemerintahan di daerah menjadi desentralisasi diawali dengan undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah yang kemudian diperbaharui dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 yang memiliki suatu filosofi untuk memberikan pelayanan publik dan lebih mendekatkan serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan publik melalui pelimpahan penyelenggara sebagai urusan kepada pemerintahan daerah.

Pemberian pelayanan publik oleh aparaturnegara kepada masyarakat merupakan suatu implikasi dari fungsi aparat negar sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparaturnegara mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana suatu negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (2005:47). Menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dan memberikan pelayanan yang sesuai yang dibutuhkan oleh kalangan masyarakat tersebut.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang melibatkan minimal dua orang atau lebih yang mengurus suatu surat yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut, dari pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Pihak

yang dilayani sering disebut dengan pelanggan yang ingin membuat surat tersebut atau membutuhkan surat yang sangat penting, sedangkan pihak yang melayani disebut dengan pihak pelayan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara maupun penduduk. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat memenuhi harapan dari masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas dan tidak sesuai dengan harapan mereka. Konsep pelayanan masyarakat dapat dipahami melalui perilaku masyarakat terhadap suatu pelayanan yg diberikan.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik suatu organisasi penyelenggara pemerintah perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor tersebut diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan (Isalmiadi, 2015).

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas dalam pengambilan keputusan sesuai dengan peranan yang ada dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual yang harus mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kinerja berdasarkan tim (Isalmiadi, 2015).

Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujud menjadi efektifitas dan efisien. Sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang

penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelenggara dalam suatu

Pelayanan merupakan suatu kegiatan, produk, yang berwujud tidak dapat dimiliki, tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima pelayanan. Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di tingkat kecamatan tersebut. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan suatu tugas utama dalam penyelenggara pemerintah yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah semakin rumit (Kartikanindiyah, E, 2010)

Dimana kompetensi teknis terdiri dari tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan dalam menganalisis sedangkan untuk kompetensi non teknis terdiri dari pengembangan diri serta tingkat membangun hubungan. Semua itu harus dimiliki suatu pegawai dalam melaksanakan suatu tugasnya agar pekerjaan berjalan dengan lancar. Namun yang terlihat di kantor kelurahan Mattiro Deceng masih saja ditemukan pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak sesuai yang diharapkan.

Pentingnya suatu kompetensi pegawai untuk mengetahui cara berpikir sebab akibat dan memahami prinsip yang baik memastikan hubungan sebab akibat dan mengkomunikasikan hasil kinerja strategis sumber daya manusia pada atasannya (Lastanti, 2005)

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang melibatkan minimal dua orang atau lebih yang mengurus suatu surat yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut, dari pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Pihak yang dilayani sering disebut dengan pelanggan yang ingin membuat surat tersebut atau membutuhkan surat yang sangat penting, sedangkan pihak yang melayani disebut dengan pihak pelayanan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara maupun penduduk. Pelayanan

dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat memenuhi harapan dari masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas dan tidak sesuai dengan harapan mereka. Konsep pelayanan masyarakat dapat dipahami melalui perilaku masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik suatu organisasi penyelenggara pemerintah perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor tersebut diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan (Isalmiadi, 2015).

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas dalam pengambilan keputusan sesuai dengan peranan yang ada dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual yang harus mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kinerja berdasarkan tim (Isalmiadi, 2015).

Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujud menjadi efektifitas dan efisien. Sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelenggara dalam suatu organisasi.

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh pegawai. Untuk mewujudkan keberhasilan suatu program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan setiap pegawai didalamnya diharapkan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Pada dasarnya kompetensi pegawai mengacu pada kompetensi teknis dan kompetensi non teknis (Hutapea, 2008).

Dimana kompetensi teknis terdiri dari tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan dalam menganalisis sedangkan

untuk kompetensi non teknis terdiri dari pengembangan diri serta tingkat membangun hubungan. Semua itu harus dimiliki suatu pegawai dalam melaksanakan suatu tugasnya agar pekerjaan berjalan dengan lancar. Namun yang terlihat di kantor kelurahan Mattiro Deceng masih saja ditemukan pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak sesuai yang diharapkan.

Pentingnya suatu kompetensi pegawai untuk mengetahui cara berpikir sebab akibat dan memahami prinsip yang baik memastikan hubungan sebab akibat dan mengkomunikasikan hasil kinerja strategis sumber daya manusia pada atasannya (Lastanti, 2005)

Berdasarkan latar belakang di atas maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat mattiro deceng”**

1. Apakah kompetensi teknis berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan Mattiro Deceng ?
2. Apakah kompetensi non teknis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan Mattiro Deceng?
3. Apakah kompetensi teknis dan non teknis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan Mattiro Deceng?

TINJAUAN PUSTAKA

Analisis kompetensi ini sebagian besar untuk pengembangan suatu pegawai dan pengembangan suatu karier yang dimiliki, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektifitas tingkat kinerja yang diinginkan. Menurut Boulter et.al dalam hutapea dan thoha (2008:41) level kompetensi adalah sebagai berikut :

1. Skil
Skil adalah kemampuan untuk melakukan tugas dengan baik dan melakukan tugasnya dengan telaten dan tepat waktu misalnya programmer komputer.
2. Knowledge
Knowledge adalah informasi dan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu, misalnya pencatatan laporan harian. Social role adalah sikap yang dimiliki seseorang yang ditonjolkan dalam masyarakat. Misalnya : pemimpin
3. Self image
Self image adalah pandangan seseorang terhadap diri sendiri. motivasi adalah dalam suatu dorongan seseorang secara konsituasi dan dalam berperilaku, sebab perilaku seperti

tersebut dalam kenyamanannya, contoh: prestasi dalam suatu kantor.

Kompetensi skill dan Knowledge lebih nyata (visible) dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki oleh seseorang. Social role dan self image cenderung sedikit cenderung visible yang dapat dikontrol dari luar. Sedangkan trait dan motivasi lebih cenderung dalam titik sentral keperibadian. Kompetensi pengetahuan ini dapat untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan dalam meningkatkan tingkat dalam kemampuan sumber daya manusia. Sedangkan motif kompetensi dan trait berada pada keperibadian seseorang yang di miliki, sehingga sangat sulit dinilai dan dikembangkan dalam hal tersebut.

Salah satu cara yang paling efektif dalam memiliki karakteristik tersebut dalam proses seleksi yang dilakukan.

Adapun konsep diri dan social role terletak diantara keduanya dan dapat diubah dalam melakukan suatu pelatihan yang memerlukan waktu yang sangat lebih lama dan sulit.

Aspek dan standar kompetensi

Konsep kompetensi meliputi beberapa aspek antara lain :

Karangka dimana kompetensi disini menjadi acuan kontribusi dengan melibatkan yang diakui pengukuran standar yang terkait, lalu aspek selanjutnya kompetensi ini tidak hanya kepada pihak dan diperlihatkan tapi harus dibuktikan dalam menjalankan suatu pekerjaan dimana disini setiap individu harus saling menyadari bahwa pengetahuan yang dimilikinya merupakan nilai tambah dalam memperkuat organisasi tersebut.

Standar kompetensi adalah bentuk pengetahuan seseorang yang harus dimiliki dan dapat melaksanakan tugas yang telah diberikan dalam tugas tertentu. atau standar kompetensi adalah pernyataan yang mengenai tugas dan pelaksanaan tempat kerja yang dapat digambarkan dalam bentuk hasil output. Dalam menetapkan standar kompetensi perlu melibatkan beberapa pihak seperti pegawai, staf dalam kantor kelurahan dan ahli profesional yang terkait.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada

filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2011:11).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Oktober 2021 sampai dengan Bulan Mei 2021. Objek dalam penelitian ini adalah kantor kelurahan mattiro deceng kecamatan tiroang kab.pinrang berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel non probability sampling.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{311}{1 + 311 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{311}{1 + 311 \cdot (0,01)}$$

$$n = 311/411$$

$$n = 75,66$$

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 75,66 dan dibulatkan menjadi 76 orang.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel *Independent* atau Variabel Bebas
Menurut Supriyanto dan Maharani (2013:30) Variabel bebas atau *independent variable* atau variabel penjelas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya variabel terpengaruh. Dalam penelitian terdapat tiga variabel *independent* yang akan diteliti, diantaranya:
 X_1 = Kompetensi teknis
 X_2 = Kompetensi non teknis.
2. Variabel *Dependent* atau Variabel Terikat
Menurut Supriyanto (2013:30) Variabel terpengaruh atau *dependent variable* atau variabel tergantung adalah variabel yang tercakup didalam hipotesis penelitian, yang keragamannya (variabilitasnya) ditentukan atau tergantung atau dipengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian terdapat satu variabel *dependent* yang akan diteliti.
 Y = Kualitas Pelayanan.
3. Definisi Operasional Variabel
Menurut Sugiyono (2015:38) definisi operasional variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dimana telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Supriyanto dan Maharani (2013:35) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Sampel

Sampel pada penelitian ini ditentukan berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel non probability sampling.

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N \cdot e^2}{311}}$$

$$n = \frac{311}{1 + 311 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{311}{1 + 311 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{311}{411}$$

$$n = 75,66$$

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 75,66 dan dibulatkan menjadi 76 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011:192) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Metode pengukuran pada teknik pengumpulan data kuesioner ini menggunakan skala likert.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2011:326) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian adalah berbentuk tulisan yang meliputi catatan dan data responden

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

- a) Uji Validitas
Menurut Ghazali (2018:51) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan

sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

- b) Uji Reliabilitas
Menurut Suharsini Arikunto (2006) dalam Supriyanto dan Maharani (2013:49) reliabilitas artinya dapat dipercaya, dapat diandalkan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dikatakan reliable apabila mampu memberikan hasil yang tetap atau ajeg walaupun dilakukan siapa saja, kapan saja, dan apabila dipergunakan secara berulang memberikan hasil ukur yang sama.

Uji Asumsi Klasik

- a) Uji Normalitas
Menurut Ghazali (2018:161) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu
Uji Parsial (t)
Menurut Ghazali (2018:98) Uji Parsial (t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau *independent* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependent*.
- b) Uji Simultan (F)
Menurut Ghazali (2018:98) Uji simultan (F) digunakan untuk menguji bahwa seluruh variabel *independent* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *dependent*.
- c) Koefisien Determinasi (R^2)
Menurut Ghazali (2018:97) Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependent*.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Karakteristik Responden

- a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Keterangan	
	Jumlah responden	Persentase
Wanita	15	15%
Pria	61	80.7%
Total	76	100%

Sumber: Diolah dari , 2021

Gambar 1. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

- b) Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

Usia	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
17-24	8	1
25-34	3	4
35-49	2	3
50-64	2	2
Total	7	1

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2021

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

- c) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Keterangan	
	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	5	6.6%
Pegawai swasta	5	6.6%
PNS	6	7.9%
Petani	52	68.4%
Pedagang	1	1.3%
Tidak	8	10.5%
Total	76	100%

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2021

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Uji Asumsi Klasik

- a.) Uji Validitas

Dalam penelitian ini Uji Validitas dapat memverifikasi validitas dari tiap individu dalam variabel Kompetensi teknis. Validitas data untuk setiap variabel menampilkan nilai KMO (Kaiser Mayer Olkin) di atas 0,50. Data di peroleh dari perhitungan aplikasi SPSS sebagai berikut:

No	Variabel	Nilai KMO	Keterangan
1.	Kompetensi teknis	0,866	Valid
2.	Kompetensi non teknis	0,776	Valid
3.	Kualitas pelayanan	0,898	Valid

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.13092572
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.049
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 1. Hasil Uji Validitas "KMO (Kaiser Mayer Olkin)"

Sumber data diolah, Desember 2020

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang berkali – kali. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan kuesioner yang sudah disebarkan kepada 76 responden. Uji reliabilitas dalam penelitian ini didapatkan dari tabel hasil uji reliabilitas yaitu dengan menganalisa cronbach alpha dengan perhitungannya menggunakan korelasi bantuan IBM SPSS statistic Hasil uji reliabilitas pada variabel X1,X2, dan Y menunjukkan keseluruhan indikator yang digunakan sebagai alat ukur dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS statistic menunjukkan reliabel

Teknik pengujian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach's dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai diatas 0,60.

c. Uji normalitas

1.Jika hasil data probabilitas adalah (*asym.sig*)>0,05.

Merupakan kategori normal dan,

2.Jika hasil data probabilitas adalah (*asym.sig*)<0,05. Dapat disimpulkan bahwa data tidak normal.

Sumber: Data diolah, Desember 2020

Regresi Linear Berganda

Diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel kompetensi teknis (X_1) = 1.402, Kompetensi non teknis (X_2) = 0,824. Maka persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = 12.072 + 1.402 X_1 + 0,824 X_2$$

a) Uji Parsial (t)

Pada hasil Uji Parsial (t) diketahui Variabel Kompetensi teknis (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Variabel kualitas pelayanan (Y) dengan taraf signifikansi 0,005<0,05. Variabel Fasilitas Wisata (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial

b) Uji Simultan (F)

Pada hasil Uji Simultan (F) diketahui semua variabel kompetensi teknis (X_1), Kompetensi non teknis (X_2), berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Wisatawan (Y) dengan nilai $F_{hitung} > F_{table}$ ($170.264 > 3,14$).

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Pada hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) diketahui nilai *Adjusted R Square* = 12.072 Hal ini berarti kemampuan variabel *independent* atau variabel Kompetensi Teknis

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut: Dari hasil analisis data, hipotesis penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan bahwa

1. Kompetensi teknis berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor

kelurahan Mattiro Deceng artinya semakin tinggi kompetensi teknis maka kualitas pelayanan semakin meningkat

2. Kompetensi non teknis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan Mattiro Deceng artinya bahwa semakin tinggi kemampuan non teknis maka kualitas pelayanan semakin meningkat

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan evaluasi, maka disarankan sebagai berikut:

1. Kompetensi teknis perlu diperhatikan oleh manajemen karena berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknis mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi Teknis bisa ditingkatkan dengan meningkatkan pendidikan, keterampilan dan pengalaman kerja dengan mengikuti kegiatan pelatihan
2. Kompetensi non teknis perlu diperhatikan oleh manajemen karena berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi non teknis mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi nonteknis bisa ditingkatkan dengan meningkatkan pengendalian diri, sikap baik dan komunikasi yang baik dengan melakukan motivasi dan pemberian kata kata mutiara setiap pagi.
3. Sebaiknya penelitian yang akan datang menggunakan variabel baru yang mempengaruhi kualitas pelayanan guna peningkatan khazanah ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

Febriarti, N. d. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Kabupaten Kebumen . *Education Analysis Journal*.

Feny. (2009). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisaional Terhadap Keinginan Untuk Keluar (Intensi Keluar) dari Suatu Organisasi pada

Perawat Di RSI Hidayatullah. *Jurnal Managerial* ISSN: 0216-3705.

Feny, C. W. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Komitmen Organisasi Terhadap Keinginan Untuk Keluar. *Jurna Managerial*.

Hutapea, P. T. (2008). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis* . Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Isalmiadi. (2015). *Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci (Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak)*. Jakarta: Universitas Terbuka Jakarta.

Kartikanindiyah.E. (2010). *Jurnal Adminitrasi Publik . Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*, 15.

Lastanti, S. (2005). *Tinjauan Terhadap Kompetensi dan Independensi Akuntan, media riset, auditing dan informasi*. 85-97.

Nurmasitha, F. H. (2012). Pengaruh kompetensi pegawai dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas pelayanan di perpustakaan . *Jurnal Administrasi Publik*.

Saptaraharja, R. ((2013)). Pengaruh Komunikasi dan kompetensi sumber daya manusia tim teknsi perizinan terhadap kualitas pelayanan izin lokasi . *jurnal administrasi publik* .

Triguno. (200). *Budaya Kerja Menciptakan Iklim Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Proudktivitas Kerja*.

Triguno. (2005). *Budaya Kerja Menciptakan Iklim Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta.

Triguno. (n.d.). *Budaya Kerja Menciptakan Iklim Yang Kondusif Untuk Meeningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta.

wibowo. (2007). *Manajemen Kerja* . Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.