

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA  
KANTOR CAMAT BARRU KABUPATEN BARRU**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**A H M A D  
2017.MM.2.1006**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2019**

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA  
KANTOR CAMAT BARRU KABUPATEN BARRU**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**A H M A D  
2017.MM.2.1006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2019**

## PENGESAHAN TESIS

### PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT BARRU KABUPATEN BARRU

Oleh :

**A H M A D**  
2017.MM.2.1006

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada Tanggal 15 Februari 2020  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui,  
Komisi Pembimbing

Ketua,

**Prof. Dr. H. Saban Echdar, S.E., M.Si**

Anggota

**Dr. Maryadi, S.E., M.M**

Mengetahui:

Direktur PPS STIE Nobel Indonesia

**Dr. Maryadi, S.E., M.M**

Ketua Prodi Magister Manajemen

**Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si**

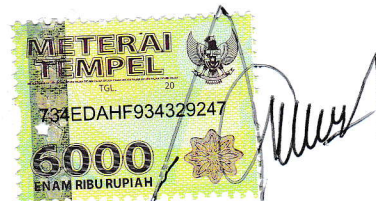
## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dpata dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) iini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ( Undang – Undang Nomor 20 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, Dcscmber 2019

**Mahasiswa Ybs,**



**AHMAD**  
**2017 M M.2.1006**

**HALAMAN IDENTITAS  
MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI**

**JUDUL TESIS:**

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR  
CAMAT BARRU KABUPATEN BARRU**

Nama Mahasiswa : Ahmad  
NIM : 2017.MM.2.1006  
Program Studi : Magister Manajemen  
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

**Komisi pembimbng:**

Ketua : Dr. Salim, S.E.,M.M  
Anggota : Dr. Haeranah, S.E., M.M

**TIM DOSEN PENGUJI:**

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. H. Saban Echdar, S.E., M.Si  
Dosen Penguji 2 : Dr. wMaryadi, SE,M.M  
Tanggal Ujian : 15 Februari 2020  
SK Penguji Nomor : 258 /SK/PPS/STIE.NI/IX/2019

## ABSTRAK

**Ahmad. 2020.** Pengembangan Kompetensi SDM dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru, dibimbing oleh Sabar Echdar dan Maryadi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi SDM yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Kab. Barru.

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan jumlah responden 35 orang yang menggunakan metode sampling jenuh. Penelitian ini dilakukan dengan peninjauan, penguraian, dan penjelasan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi dan meramalkan kejadian tertentu dimasa akan datang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kompetensi SDM (pengetahuan, keahlian dan sikap) secara parsial terhadap kualitas pelayanan masyarakat dengan nilai  $t_{hitung} 2,943 > t_{tabel} 2,040$ , nilai  $t_{hitung} 2,607 > t_{tabel} 2,040$ , dan nilai  $t_{hitung} 2,534 > t_{tabel} 2,040$ . Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 26,929 lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,911$ . Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel bebas/independen (X) kompetensi SDM (pengetahuan, keahlian dan sikap) secara simultan signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat 72,3% sedangkan sisanya 27,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dari penelitian juga diperoleh hasil bahwa pengetahuan (X1) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

**Kata Kunci:** *Kompetensi, SDM, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Keterampilan, Sikap*



## **ABSTRACT**

**Ahmad. 2020.** *Human Resources Competency Development and Its Effect toward Community Service Quality at the Head Office of Barru District in Barru Regency, supervised by Sabar Echdar and Maryadi.*

*This study aims to determine the competence of human resources consisting of knowledge, skills, and attitudes partially and simultaneously toward the quality of community service at the District Head Office in Barru.*

*The study design is a quantitative study with 35 respondents using the saturated sampling method. This study was implemented by explaining, and describing the causal relationship and testing hypotheses, evaluating, predicting certain events in the future.*

*The results show that there is a partial effect of human resource competence (knowledge, skills, and attitudes) toward the quality of public services with a value of  $t_{count} 2.943 > t_{table} 2.040$ ,  $t_{count} 2.607 > t_{table} 2.040$ , and  $t_{count} 2.534 > t_{table} 2.040$ . From the results of the  $F$  test or testing simultaneously shows that  $F_{count}$  of 26.929 is greater than  $F_{table} = 2.911$ . The results of the analysis show that the independent variable ( $X$ ) HR competence (knowledge, skills, and attitudes) simultaneously has a significant effect toward the quality of public service 72.3% while the remaining 27.7% is affected by other variables not included in this study. The study also found that knowledge ( $X_1$ ) is the most dominant effect that affects the quality of community service at the Head Office of Barru in Barru Regency.*

**Keywords:** *Competence, HR, Service Quality, Knowledge, Skills, Attitudes*



## **KATA PENGANTAR**

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, adalah ungkapan pertama yang penulis dapat diucapkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun sebagai bahan untuk penyelesaian Tesis dan syarat guna memperoleh derajat Magister pada Program Studi Magister Manajemen PPS STIE Nobel Indonesia yang berjudul: Pengembangan Kompetensi SDM Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru

Salam dan Salawat senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Rasulullah SAW, beserta keluarganya, para sahabat, dan pengikut setianya hingga akhir zaman.

Berkenan dengan penulisan Tesis ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Prof.Dr.H.Sabhan Echdar, SE.,M.Si selaku Pembimbing 1 dan Dr. Maryadi, SE.,MMselaku Pembimbing 2 yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, tuntunan dan dorongan dalam penulisan tesis ini. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya untuk bantuan dan dukungan dari banyak pihak atas selesainya penyusunan maupun penyajian Tesis ini, kepada :

1. Dr. H. Mashur Razak, SE.,MM, Ketua STIE Nobel Indonesia, Hormat yang mendalam dan terima kasih tak terhingga atas segala arahan, motivasi, bimbingan dan nasehat baik pada saat memberikan materi kuliah maupun pada saat proses penyelesaian studi ini



2. Dr. Maryadi, S.E., M.M , selaku Direktur PPs-STIE Nobel Indonesia yang memberikan kesempatan di dalam menempuh pendidikan di Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. Prof. Dr. H. Saban Echdar, SE.,M.Si, selaku Asiten Direktur 1 PPs-STIE Nobel Indonesia atas bimbingan, arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di PPs STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. Dr. Muhammad Idris, S.E., M.Si, selaku Ketua Prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar dengan cermat, penuh perhatian memberikan motivasi untuk tetap bersemangat dalam menyelesaikan studi ini.
5. Bapak/ Ibu Dosen dan Staff yang telah mengajar dan membina mahasiswa/i selama proses perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini.
6. Ucapan Terima Kasih kepada Ibu Camat Kecamatan Barru Hj. Andi Hilma Nida, S.STP., M.Si dan seluruh staf yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian penulisa tesis ini.
7. Teristimewapenulismenyampaikanterimakasihyangtuluskepada Istri tersayang Nurmalasari, SS dan anak-anakkami tersayangAura Zhafirah , Muhammad Aiman, Muhammad Faiz
8. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan mertua Ayahnda H. Issa Benu , Ibunda Hj. St. Aminah , Ayah mertua

Naharuddin B. dan ibu mertua nurbaya K. yang telah mendukung dan memotivasi untuk bisa menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan di dalam Tesis ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan tesis ini, sehingga dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Makassar, Februari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
IDENTITAS MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
2.2. Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	14
2.2.1. Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	14
2.2.2. Tujuan Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	16
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi.....	19
2.2.4. Kategori Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	20
2.2.5. Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	21
2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2.3.1. Pelayanan Publik.....	23
2.3.2. Kualitas Pelayanan.....	30
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kerangka Konseptual.....	40
3.2. Hipotesis.....	44
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	44

## BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian .....	40
4.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
4.3. Populasi dan Sampel .....	41
4.4. Teknik Pengumpulan Data .....	41
4.5. Instrumen Penelitian .....	42
4.6. Skala Pengukuran Variabel .....	44
4.7. Teknik Analisis Data.....	44

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian.....	48
5.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
5.1.2. Karakteristik Responden .....	71
5.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	73
5.1.4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	81
5.1.5. Uji Analisis Regresi linear Berganda.....	83
5.1.6. Uji Asumsi Klasik.....	85
5.1.7. Pengujian Hipotesis.....	89
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	95

## BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan.....	102
6.2. Keterbatasan Penelitian.....	103
6.3. Saran .....	103

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1. Sebaran responden menurut jenis kelamin .....	71
Tabel 5.2. Sebaran responden menurut kelompok umur .....	72
Tabel 5.3. Sebaran responden menurut masa kerja .....	73
Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi item-item variabel pengetahuan.....	74
Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi item-item variabel keahlian .....	75
Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi item-item variabel sikap .....	78
Tabel 5.7. Distribusi Frekuensi variabel kualitas pelayanan .....	80
Tabel 5.8. Hasil Uji Item Variabel .....	82
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas masing-masing Variabel .....	83
Tabel 5.10. Hasil perhitungan regresi.....	84
Tabel 5.11. Hasil uji multikolinearitas .....	86
Tabel 5.12. Hasil uji autokorelasi.....	87
Tabel 5.13. Hasil uji t .....	89
Tabel 5.14. Hasil uji F .....	93
Tabel 5.15. Hasil uji beta .....	94
Tabel 5.16. Hasil uji determinasi.....	95

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar3.1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	43
Gam bar 5.1. Grafik <i>scatter plot</i> .....	87
Gambar 5.2. Uji normalitas .....	88

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Fungsi dan tujuan pemerintah adalah memberikan pelayanan umum kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan perannya sebagai organisasi publik *non-profit*. Pelayanan umum didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terabaikan karena permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin sulit dan kompleks (Kartikaningdyah,E,2010:3).

Kantor Camat Barru Kabupaten Barru sangat memperhatikan kinerja dari para pegawainya. Kantor Camat Barru Kabupaten Barru mengembangkan model kompetensi terintegrasi yang menjadikan tolak ukur penilaian kinerja berdasarkan *knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan) dan *attitude* (sikap) yang dimiliki oleh setiap pegawai agar dapat mempermudah didalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya secara efektif yang dapat dijadikan dasar pengembangan sumberdaya manusia. Kantor Camat Barru Kabupaten Barru percaya pengembangan pribadi yang bermutu unggul secara sistematis merupakan salah satu strategi yang mesti diusung ketika suatu organisasi bermimpi menjadi yang terbaik. Kantor Camat Barru Kabupaten Barru mengaplikasikan model kompetensi yang berintegrasi pada penilaian kerja di setiap bidangnya.

Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pemrintah memiliki peran utama dalam menyediakan pelayanan umum sesuai yang telah tertuang didalam Undang-Undang (UU). Dalam UU Nomor 25 Tahun 2014 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor diharapkan cepat dan tepat karena merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Pelayanan yang cepat dan akurat akan menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Kantor Kecamatan Barru Kabupaten Barru merupakan kantor atau instansi pelayanan publik level kecamatan. Kantor Kecamatan Barru Kabupaten Barru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belumlah maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei tentang prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Barru Kabupaten Barru kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat (pelanggan), sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki Kantor Kecamatan Barru Kabupaten Barru. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya. Selain prosedur pelayanan, produk atau hasil pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Barru Kabupaten Barru berupa informasi.



Informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Barru Kabupaten Barru kurang maksimal disebabkan karena kurang potensi sumber daya manusia berupa level pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam memberikan pelayanan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Barru. Faktor lain ialah pemberian sosialisasi kepada masyarakat masih kurang, diantaranya pengadaan rapat rutin atau pemberian informasi secara lisan atau tulisan kepada masyarakat atau organisasi yang ada di Kantor Kecamatan Barru.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis memilih judul dalam penelitian ini adalah Pengembangan Kompetensi SDM dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka perumusan masalah yang dijadikan objek penelitian adalah:

1. Apakah pengembangan kompetensi SDM yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan dan sikap berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Bami Kabupaten Barru.?
2. Apakah pengembangan kompetensi SDM yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap berpengaruh secara Bersama-sama terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.?
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan kompetensi SDM yang terdiri dari p pengetahuan, keterampilan dan sikap secara parsial terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan kompetensi SDM yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.
3. Untuk menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Sebagai kontribusi pemikiran dan masukan pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di masa yang akan datang.
2. Sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian ilmiah di Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Nobel Indonesia, khususnya di program manajemen sumber daya manusia.
3. Sebagai bahan pengetahuan untuk memperluas wawasan peneliti dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.
4. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengkaji masalah yang sama di masa mendatang.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Penerapan pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Pusat Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang, dengan temuan studi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi dapat membantu menunjang aktivitas pegawai dalam meningkatkan kinerja. Pengembangan kompetensi pegawai merupakan langkah positif yang dilakukan Camat dalam mengantisipasi beban kerja dan ekspektasi masyarakat yang semakin meningkat. Akibatnya beban kerja dan kompetensi karyawan menjadi seimbang (Rosianton Herlambang 2014).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas perkantoran semuanya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mirit Kecamatan Tata Pemerintahan Kabupaten Kebumen dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Menurut anjuran yang diberikan, sanksi tegas bagi pegawai yang kurang disiplin, seperti teguran langsung atau tertulis, diperlukan untuk mengurangi tindakan disipliner, bagi pegawai untuk mengeluarkan Kartu Keluarga (KK) dan KTP tepat waktu, dan bagi Kantor Kecamatan Mirit Kebumen. Ruang tunggu Kabupaten untuk menambah jumlah kursi pengunjung (Atik,2005)

Kartika (2008), “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Bank Indonesia Medan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57 orang pegawai yang menjadi responden mengatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia yang meliputi *knowledge*,

*skill*, dan *attitude* tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Syafitri (2010), “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas pelayanan masyarakat pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS), Marihat Pematang Siantar”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel kinerja, yang berarti kompetensi sumber daya manusia pegawai Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Marihat, Pematang Siantar jika dilihat secara umum dapat dikatakan memuaskan. Dari hasil penelitian, variabel *skill* (keterampilan) (X2) memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kinerja pegawai, jika dibandingkan variabel *knowledge* (pengetahuan) (X1) dan variabel *attitude* (sikap) (X3).

## **2.2. Kompetensi Sumber Daya Manusia**

### **2.2.1 Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Kompetensi adalah suatu keterampilan atau kompetensi berbasis pengetahuan untuk melaksanakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas, yang didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Akibatnya, kompetensi mengidentifikasi keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam mata pelajaran tertentu sebagai faktor yang paling esensial, sebagai unggulan dalam bidang tersebut. (Wibowo, 2012) Sedangkan menurut Armstrong dalam Dharma (2014) Dimensi perilaku dari suatu posisi atau perilaku yang dibutuhkan seseorang untuk dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik disebut kompetensi. Spencer dan Spencer (dalam Wibowo, 2012) menyatakan bahwa kompetensi merupakan ciri-ciri inti orang yang memberi sinyal bagaimana mereka

harus berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan memberikan dukungan jangka panjang. Dengan demikian kompetensi merupakan suatu kemampuan melaksanakan suatu pekerjaan berdasarkan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki.

Menurut Mangkunegara (2012) kompetensi sumber daya manusia adalah Kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan ciri kepribadian yang berdampak langsung pada kinerja seseorang. Akibatnya, kompetensi sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memberikan gambaran tentang kapasitas sumber daya manusia individu untuk melakukan pekerjaan tertentu.

### **2.2.2 Tujuan Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Menurut Hutapea dan Nurianna (2013) kompetensi dalam organisasi atau organisasi pada umumnya bertujuan untuk:

1. Pembentukan pekerjaan (*job design*) Kompetensi teknis dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan di suatu organisasi. Besarnya fungsi, peran, dan tanggung jawab tersebut tergantung dari tujuan organisasi, besar kecilnya organisasi, level pekerjaan dalam

organisasi serta jenis usaha. Sedangkan kompetensi perilaku digunakan untuk menggambarkan tuntutan pekerjaan atas perilaku pemangku jabatan agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut dengan prestasi luar biasa.

2. Penilaian pekerjaan Kompetensi dapat digunakan sebagai elemen pembobotan pekerjaan saat mengevaluasi kandidat. Komponen yang paling berperan dalam menentukan bobot suatu pekerjaan adalah informasi dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, serta masalah pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan tersebut adalah komponen dasar pembentuk kompetensi.
3. Seleksi dan rekrutmen kandidat (rekrutmen dan seleksi) Perkembangan organisasi biasanya diikuti dengan penciptaan pekerjaan dan penentuan persyaratan atau kualitas orang yang mampu melaksanakan pekerjaan tersebut. Kompetensi dapat dimasukkan dalam spesifikasi pekerjaan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon pegawai yang akan menduduki jabatan atau melaksanakan pekerjaan tersebut.

### 2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Zwell dalam Wibowo (2012) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi sumber daya manusia yaitu:

1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Persepsi masyarakat terhadap diri sendiri dan orang lain akan berdampak signifikan terhadap tindakan mereka. Orang tidak akan mencoba membayangkan metode baru atau alternatif dalam melakukan sesuatu jika mereka yakin bahwa

mereka tidak kreatif atau imajinatif.

## 2. Keterampilan

Dalam kebanyakan kompetensi, keterampilan berperan. Pengembangan kompetensi tertentu yang terkait dengan kompetensi berpotensi mempengaruhi budaya perusahaan dan individu.

## 3. Pengalaman

Banyak kompetensi membutuhkan pengalaman sebelumnya dalam mengorganisir orang lain. Pengalaman adalah komponen kompetensi yang sangat penting, tetapi tidak cukup untuk menjadi seorang ahli.

## 4. Karakteristik Kepribadian

Kepribadian terdiri dari faktor-faktor yang sulit diubah. Merupakan ide yang buruk mengharapkan orang untuk meningkatkan kemampuan mereka dengan mengubah kepribadian mereka.

## 5. Motivasi

Motivasi adalah variabel yang dapat diubah dalam hal kompetensi. Dorongan, kekaguman pada pekerjaan bawahan, dan pengakuan serta perhatian individu dari atasan semuanya dapat membantu memotivasi orang.

## 6. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat menghambat penguasaan kompetensi. Takut malu jika melakukan kesalahan. Saat Anda dihina, motivasi dan dorongan Anda kemungkinan besar akan terhambat.

## **2.3. Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.3.1. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan**

Karena menangani kebutuhan manusia memerlukan pelayanan, hal itu memainkan peran penting dalam kehidupan manusia. Pelayanan adalah kegiatan nyata yang dilakukan di suatu lembaga. Ini adalah proses menangani kebutuhan secara langsung melalui upaya orang lain. Layanan tidak lagi terbatas pada bisnis; mereka sekarang mencakup spektrum badan pemerintah yang lebih luas. Hardivansyah (2011: 11) mengartikan pelayanan sebagai tindakan yang dilakukan untuk membantu dalam penyiapan dan pengelolaan komoditas atau jasa yang dialihkan dari satu pihak ke pihak lain.

Secara sederhana, istilah pelayanan diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain dan tidak menghasilkan produk secara fisik. Pelayanan dapat dilakukan oleh perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta. Menurut kamus *Oxford Ach'cmced Learner's Dictionary* dalam Fandy Tjiptono (2012: 4):

Menurut uraian konsep pelayanan publik, pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik barang publik maupun layanan publik yang diatur dengan undang-undang.

#### **2. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang ditetapkan yang harus diikuti oleh penyedia layanan dan / atau penerima layanan dalam memberikan layanan publik. Sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan, setiap penyelenggara layanan publik harus memiliki standar layanan yang diungkapkan. Ini berfungsi



untuk memastikan bahwa sistem birokrasi yang berbeda di tingkat nasional dan daerah memberikan tingkat layanan yang sama. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, Standar layanan merupakan tolok ukur yang berfungsi sebagai pedoman dalam penyampaian layanan dan menjadi titik perbandingan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Itu adalah komitmen dan janji yang dibuat kepada masyarakat oleh penyedia layanan untuk menawarkan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, murah, dan terukur. Standar pelayanan mencakup sifat, jenis dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut Nina Rahmayanty (2013: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

### **2.3.2. Kualitas Pelayanan**

#### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sebuah kata yang, bagi penyedia layanan, berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kualitas sebagai karakteristik tampilan atau kinerja produk merupakan aspek penting dari rencana perusahaan untuk mencapai keunggulan jangka panjang, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai rencana pertumbuhan. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011: 40) mengungkapkan bahwa, Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi di mana kualitas produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan ditentukan pada saat pelayanan publik diberikan. Definisi pelayanan publik berikut ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya mencakup orang, tetapi juga produk, proses, layanan, dan lingkungan. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat

terjadinya pelayanan publik tersebut.

## **2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Setiap layanan akan menghasilkan sejumlah evaluasi dari pihak yang dilayani atau klien. Pelanggan niscaya akan menilai suatu layanan yang sangat baik, tetapi jika layanan yang ditawarkan tidak memenuhi harapan mereka, pelanggan akan kecewa, dan citra agen penyedia layanan akan rusak.

Pelayanan publik adalah keluaran dari organisasi publik. Akibatnya, pengguna jasa mengharapkan produk jasa yang berkualitas tinggi. Fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Pasuruanman dalam Fandy Tjiptono (2013: 108) mengidentifikasi 10 dimensi pokok layanan: a. Reliabilitas , b. Daya Tanggap , c. Kompetensi, d. Akses , e. Kesopanan , f. Komunikasi , g. Kredibilitas , h. Keamanan , i. Kemampuan Memahami Pelanggan , dan j. Bukti Fisik

Berdasarkan uraian di atas, dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan tolak ukur untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat merasa puas sesuai dengan harapannya.

## **3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2011: 3), "Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan

manusia(karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.”

Menurut Atep Adya Barata (2013: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

#### 4. **Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa dimensi. Seperti dijelaskan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

#### 3.1. Kerangka Konseptual

Pemberdayaan pegawai dilakukan dengan memberi wewenang dan tanggung jawab, pengetahuan dan keterampilan yang memadai yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab yang akan diberikan kepada mereka. Organisasi berjalan dinamis dari waktu ke waktu, ditinjau dari sudut beban tugas, perkembangan teknologi, dan metode kerja yang baru yang perlu mendapat perhatian dan respon dari organisasi.

Mathis and Jackson (2013) mengemukakan bahwa: *“The three major factors that effect how a given individual performs, the factors are: (1) individual ability to do the work, (2) effort level expended, and (3) organizational support. Individual performance is enhanced to the degree that all three components are present with an individual employee. However, performance is diminished if any of these factors is reduced or absent”*, (Tiga faktor utama yang mempengaruhi bagaimana individu ialah: 1) kemampuan individu untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, 2) *level* usaha yang diupayakan, dan 3) support organisasi.

Sumberdaya manusia perlu dikelola secara terarah agar bisa menentukan kualitas pengetahuan, keterampilan, keahlian, level kompetensi dan kinerja pegawainya. Penentuan level kompetensi dibutuhkan untuk mencerminkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai. Menurut Hasibuan (2013:105) Kinerja ialah suatu kondisi yang menunjukkan level keberhasilan aktivitas manajemen dalam mengejar tujuan diantaranya kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu

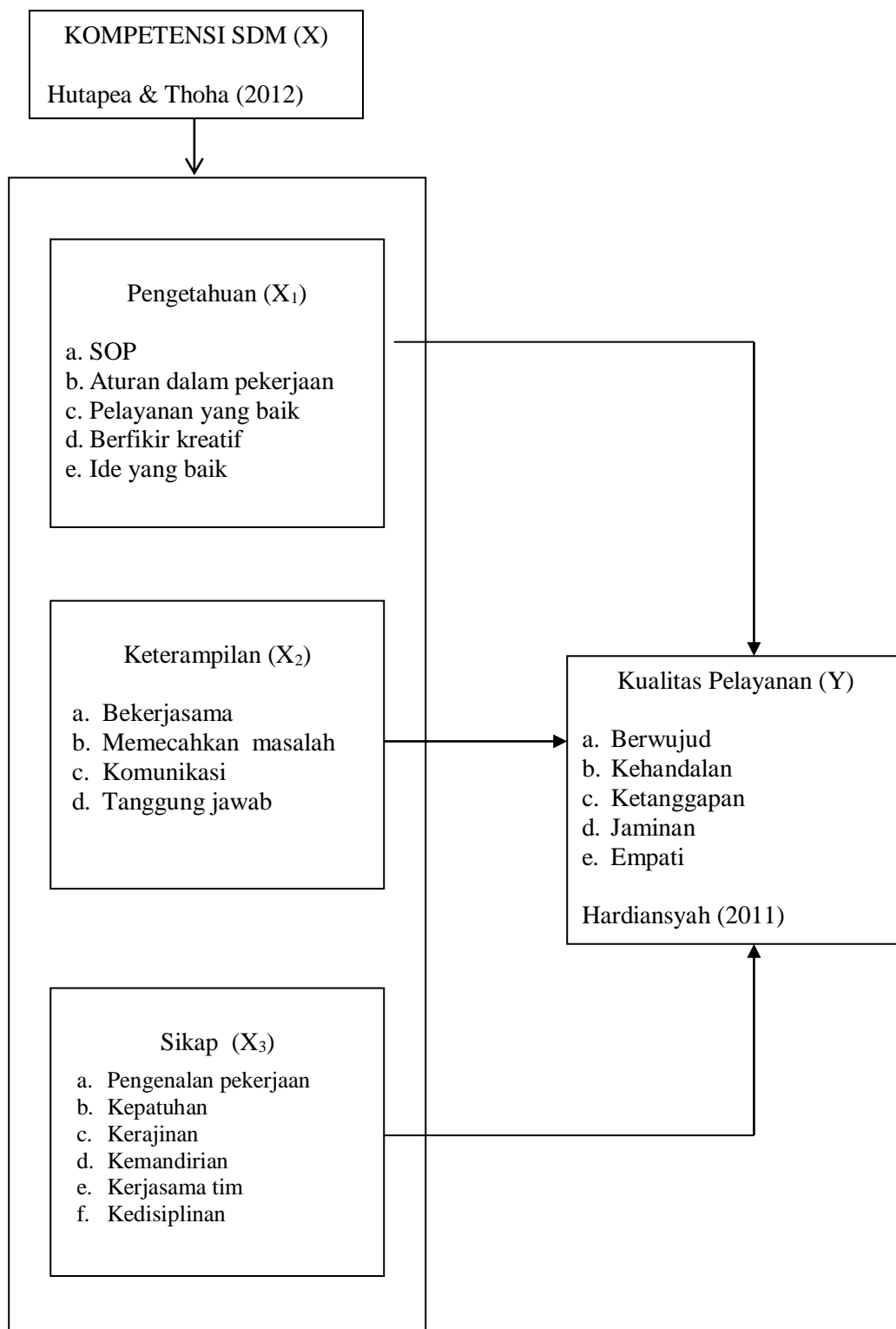
dalam menyelesaikan pekerjaan serta kualitas kerja yang baik. Kompetensi sumber daya manusia yang berkualitas akan mendukung peningkatan kinerja. Kompetensi sumber daya manusia merupakan prasyarat tercapainya kinerja.

Organisasi membutuhkan beberapa kompetensi diantaranya komunikasi, kerjasama kelompok, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan secara analitis dalam pekerjaan sebagai cerminan efisiensi dan efektivitas individu dalam memanfaatkan *knowledge*, *skill*, dan *attitude*. *Knowledge* (pengetahuan) merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai yang berorientasi pada cara menjalankan alat/mesin, memahami semua aturan dan teori yang berkaitan dengan pekerjaan, melayani dengan baik serta berpikir kreatif dan memberikan ide-ide dalam pekerjaan. *Skill* (keterampilan) merupakan kapabilitas pegawai dalam bekerjasama, mencari solusi dari masalah dan berkomunikasi serta bertanggungjawab dalam pekerjaan. Sedangkan *attitude* (sikap) pegawai dapat dilihat dari pengenalan pekerjaan, kepatuhan, kerajinan, kemandirian, kerjasama tim, serta kedisiplinan.

Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat memiliki keterkaitan penting bagi organisasi, sebab dengan tercapainya kepuasan masyarakat berarti organisasi telah memberikan kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dengan maksimal. Suatu pelayanan dari organisasi dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Level kualitas pelayanan publik tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang organisasi tetapi harus dipandang dari sudut pandang masyarakat. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi kepada kepentingan masyarakat dengan memerhatikan komponen kualitas pelayanan

publik.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan persepsi masyarakat tentang mutu suatu usaha. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi level kepuasan yang dirasakan masyarakat sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka organisasi tersebut juga dinilai kurang bermutu. Jadi, usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan agar dapat memaksimalkan kepuasan masyarakat karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.



Gambar 3.1

Kerangka Konseptual Penelitian

### 3.2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari sebuah penelitian yang menerangkan fakta-fakta atau kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan untuk langkah penelitian selanjutnya.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Kompetensi SDM yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan dan sikap berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru..
2. Kompetensi SDM yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan dan sikap berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru..
3. Variabel keterampilan dari kompetensi SDM yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

### 3.3. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional dari variabel yang diteliti adalah

#### a. Variabel Bebas (X): Kompetensi Sumber Daya Manusia

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi sumber daya manusia yang merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan/pegawai di dalam melakukan tindakan yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Adapun variabel dari kompetensi sumber dayamanusia (variabel X) terdiri dari :



1. *Knowledge* (P pengetahuan) (X1) adalah informasi atau pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai/karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang atau divisi yang digelutinya (tertentu).
2. *Skill* (Keterampilan) (X2) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai/karyawan untuk melaksanakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan secara maksimal.;
3. *Attitude* (Sikap) (X3) adalah pola tingkah laku karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan.

**b. Variabel Terikat (Y) : Kualitas Pelayanan**

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2013). Survei merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penelitian survei dapat digunakan untuk maksud penjajakan (*eksploratif*), menguraikan (*deskriptif*), dan penjelasan (*explanatory*) yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.

Survei dalam penelitian ini adalah suatu desain yang digunakan untuk penyelidikan mengenai pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru. sehingga dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

#### **4.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru. Waktu penelitian dilakukan mulai Oktober 2019 sampai dengan November 2019.

#### **4.3. Populasidan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditank kesimpulannya (Sugiono,2011:72). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru yang berjumlah 35 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode sampling jenuh (sensus), dengan menentukan seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak 40 orang pegawai pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

#### **4.4. TeknikPengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner (Questionnaire)

Teknik yang digunakan angket atau kuisioner dalam suatu cara pengumpulan data dengan memberikan dan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka dapat memberi respon atas daftar pertanyaan tersebut. Jawaban tersebut selanjutnya diberi skor dengan skala *Likert* 5 poin.

b. Studi dokumentasi (documentation study)

Teknik pengumpulan data dengan cara meninjau, membaca dan mempelajari berbagai macam buku, jumal, dan informasi dari internet yang berhubungan dengan penelitian.

## **4.5. Instrumen Penelitian**

### **4.5.1. Uji Validitas dan Reabilitas**

Kesimpulan penelitian yang berupa jawaban permasalahan penelitian, dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi: pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, kesimpulan tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Untuk mengukur kualitas data digunakan uji validitas dan uji realibilitas.

#### **a. Uji Validitas**

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) itu mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner penelitian ini terbentuk dari empat konsep teoritis (Ancok dan Singarimbun, 2014). Instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan valid (abash) apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tetap. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 5% (0,05), maka item tersebut dinyatakan valid (abash) (Tiro dan Sukama, 2012).

Suatu alat pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu (Nasution, 2013:74). Meter itu valid karena memang mengukur jarak.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Suatu instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila alat ukur tersebut mengarah pada keajegan atau konsisten, dimana level reliabilitasnya memperlihatkan sejauhmana alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya sehingga

hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama pula. Suatu instrumen dikatakan andal, bila memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,60 atau lebih (Tiro dan Sukarna, 2012). Nasution (2013:77), menjelaskan bahwa suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama

#### **4.5.2. Uji Asumsi Dasar**

##### a. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis *independent sample t test* dan ANOVA.

##### b. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

##### c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

#### **4.5.3. Uji Asumsi Klasik**

##### a. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi.

d. Uji Normalitas Regresi

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

#### **4.6. Skala Pengukuran Variabel**

Skala Likert digunakan sebagai alat untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. (Sugiyono, 2013:132). Untuk keperluan analisis penelitian kuantitatif, peneliti menyajikan lima alternatif jawaban kepada responden pada rentang 1 sampai 5, dengan alternatif jawaban. Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 5, Setuju (S) mendapat nilai 4, Keraguan (R) mendapat nilai 3, Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai dari 1.

#### **4.7. Teknik Analisis Data**

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap serta mutu pelayanan. Dalam analisis ini digunakan bentuk tabel dan nilai rata-rata untuk memperjelas deskripsi variabel.

Teknik analisis data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis linier berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan. Sebelum melakukan pengujian regresi berganda syarat uji regresi yang harus dipenuhi.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu: pengetahuan ( $X_1$ ), keterampilan ( $X_2$ ), dan sikap ( $X_3$ ), terhadap variabel terkait yaitu kualitas pelayanan (Y) secara bersama-sama, maka dilakukan uji F.

#### **a. Pengujian hipotesis pertama**

Hipotesis akan diuji berdasarkan pada analisis dihasilkan dan model regresi berganda.

- a)  $H_0$  berarti variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b)  $H_a$  berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- c) Dengan level signifikansi  $\alpha = 5\%$  dan dengan *degree of freedom* ( $n - k - 1$ ) dimana  $n$  adalah jumlah observasi dan  $k$  adalah jumlah variabel independent. Sedangkan  $t$  tabel ditentukan dengan melihat level signifikan sebesar 5% dan  $df = (n - 1)$  (Ghozali, 2011)

#### **b. Pengujian hipotesis kedua**

Hipotesis kedua digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel dependen. Hipotesis statistiknya dinyatakan sebagai berikut:

- a)  $H_0$ : berarti secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b)  $H_a$ : berarti secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

Dengan level signifikan  $\alpha = 5\%$  dan dengan *degree of freedom* ( $k$ ) dan  $(n-k-1)$  dimana  $n$  adalah jumlah observasi dan  $k$  adalah variabel independen.

Maka nilai  $F$  hitung dirumuskan sebagai berikut.



$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{n - k - 1}}$$

Dimana:

$R^2$  = R Square

n = Banyaknya Data

k = Banyaknya variabel independen

Sedangkan F tabel ditentukan dengan melihat level signifikan  $\alpha$  sebesar 5% dan  $df = (n-1)$ , sehingga (Ghozali, 2011)

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $Sig. F < 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yakni secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $Sig. F > 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yakni secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### c. Pengujian hipotesis ketiga

Metode pengujian hipotesis ketiga digunakan untuk menentukan faktor independen mana yang memiliki pengaruh terbesar terhadap variabel dependen. Jika nilai koefisien regresi (R) salah satu variabel independen lebih besar dari yang lain, maka variabel ini memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2011).

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1. Hasil Penelitian**

##### **5.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kabupaten Barru merupakan salah satu dari 23 kabupaten/kota dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang letaknya pada Pesisir Barat Jazirah Selatan Pulau Sulawesi, kira-kira 100 km pada bagian utara Kota Makassar ibukota Provinsi Sulawesi Selatan. posisi wilayah kabupaten Barru ini, memanjang dari utara ke selatan dengan panjang garis pantai 78 km, sehingga 5 dari 7 Kecamatan yang ada di kabupaten barru ini memiliki wilayah pantai.

Luas wilayah Kabupaten Barru adalah 1.174.72 km<sup>2</sup> atau 117.472 ha. Di pandang dari segi topografi daerah ini memiliki dataran rendah pada ketinggian 0 - 25 m dari permukaan laut dan memiliki wilayah pegunungan yang berada pada ketinggian 1.000 s.d. 1.500 meter dari permukaan laut dengan proporsi kemiringan 0 - 2 % hingga kemiringan 44 %.

#### **TUGAS POKOK, FUNGSI, DAN RINCIAN TUGAS**

Camat:

- (1) Camat memiliki tugas membantu Bupati dalam hal memimpin dan melaksanakan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan yang ada untuk kelancaran tugas.
- (2) Camat dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi :
  - a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat;

- b. Melaksanakan hal teknis kewilayahan atas kebijakan Pemerintah Daerah di wilayah kerjanya ;
- c. Melaksanakan tugas-tugas pembinaan kewilayahan di wilayah kerjanya ;
- d. Menyusun program dan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan ;
- e. Menyiapkan data informasi mengenai potensi / profil kecamatan ;
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan seluruh instansi pemerintah, kelurahan dan desa di wilayah kerjanya;
- g. Membina kegiatan penyelenggaraan pemerintahan lintas kelurahan dan desa;
- h. Menyelenggarakan urusan kesekretariatan kecamatan;
- i. Merumuskan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan kesekretariatan yang menunjang tugas organisasi;
- j. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

#### **5.1.2. Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 35 orang responden pegawai Kantor Camat Barru Kabupaten Barru sesuai dengan metode penelitian, maka didapatkan karakteristik-karakteristik secara umum yakni bahwa dari 35 orang responden tersebut lebih dari setengah adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 20 orang (57,1 %) dan sisanya sebanyak 10 orang (42,9%) yang berjenis kelamin laki- laki.

Perbedaan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin tersebut bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1: Distribusi responden menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Total	Prosentase (%)
1.	Laki-Laki	15	42,9
2.	Perempuan	20	57,1
	Total	35	100

Sumber: Data diolah, 2019, lampiran

Distribusi responden menurut kelompok umur yang ada pada pegawai Kator Camat Barru Kabupaten Barru bisa dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2: Sebaran responden menurut kelompok umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang dari 35	4	11,4
2.	35 - 40	7	20,0
3.	41 -45	8	22,9
4.	46-50	11	31,4
5.	Lebih dari 50	5	14,3
	Total	35	100

Sumber: Data diolah, 2019, lampiran

Tabel di atas menunjukkan bahwa kelompok umur yang terbanyak adalah antara umur 46 - 50 tahun dengan jumlah 11 orang responden (31,4%), sedangkan kelompok umur yang paling sedikit jumlahnya yaitu antara umur dibawah 35 tahun yang hanya berjumlah 4 orang (11,4%). Adapun dari pengelompokan responden menurut umur maka umur termuda adalah 24 tahun dan umur tertua adalah 55 tahun. Distribusi responden menurut masa kerjanya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.3: Distribusi responden menurut masa kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 10	7	20,0
2.	10- 15	3	8,6
3.	16-20	15	42,9
4.	21-25	10	28,6
	Total	35	100

Sumber Data diolah. 2019, lampiran

Masa kerja pegawai Kator Camat Barru Kabupaten Barru yang paling lama masa kerjanya adaiiah 25 tahun, sedangkan masa kerja yang paling sedikit adalah 3 tahun. Dilihat dan distnbusi responden menurut masa kerjanya maka masa kerjanya yang paling banyak jumlahnya yaitu 15 orang responden atau 42,9 persen yakni antara 16 sampai 20 tahun. Sedangkan masa kerja yang paling sedikit jumlahnya yaitu hanya terdapat 3 orang responden (8,6%) yakni antara 10 sampai 15 tahun.

Uraian dan tabel distribusi frekuensi sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, memberi gambaran tentang profil dari responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

### 5.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian

Dari hasil pengumpulan data di lapangan melalui pengumpulan jawaban yang diperoleh dari responden maka diperoleh informasi konkrit mengenai variabel-variabel penelitian yang terdiri dari: variabel dependen (kualitas pelayanan masyarakat) dan variabel independent (pengetahuan, keahlian dan sikap).

#### 1. Pengetahuan ( $X_1$ )

Gambaran distribusi frekuensi pengetahuan dapat diurai pada tabel

Pengetahuan (X1) berikut :

Tabel 5.4 Distribusi frekuensi butir-butir variabel pengetahuan

No	Pernyataan	Level Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pegawai ditempatkan pada bidang yang sesuai dengan level pendidikan yang dimiliki	0	0	0	0	3	8,6	26	74,3	6	17,1
2.	Beban pekerjaan yang diberikan sesuai dengan level pendidikan terakhir pegawai	0	0	0	0	2	5,7	26	74,3	7	20,0
3.	Pegawai ditempatkan pada bidang pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	0	0	0	0	3	8,6	25	71,4	7	20,0
4.	Latar belakang pendidikan yang berbeda dengan bidang pekerjaan tidak menjadi hambatan menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan	0	0	0	0	1	2,9	27	77,1	7	20,0
5.	Pegawai memiliki pengalaman kerja pada bidang pekerjaan terkini	0	0	0	0	2	5,7	29	82,9	4	11,4

Sumber : Data primer diolah, 2019 (Lampiran 3)

Keterangan : Skor 1 = sangat tidak setuju, Skor 2 = tidak setuju, Skor 3 = ragu-ragu, Skor 4 = setuju, dan skor 5 = sangat setuju

Dari Tabel 5.4 di atas, butir empiris pertama mengenai pegawai diposisikan pada bidang yang sesuai dengan level pendidikan yang dimiliki, dimana 17,1% responden menyatakan sangat setuju, 74,1% responden menyatakan setuju, kemudian 8,6% responden menjawab ragu-ragu, serta 0% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris kedua berupa beban pekerjaan yang diberikan sesuai dengan level pendidikan pegawai, dimana 20% responden menyatakan sangat setuju, 74,3% responden menyatakan setuju, kemudian 5,7% responden menjawab

ragu-ragu. serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris ketiga pegawai ditempatkan pada bidang pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan, dimana 20% responden menyatakan sangat setuju, 71,4% responden menyatakan setuju, kemudian 8,6% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris keempat yaitu latar belakang pendidikan yang berbeda dengan bidang pekerjaan tidak menjadi hambatan menyelesaikan tugas yang diberikan, dimana 20,0% responden menyatakan sangat setuju, 77,1% responden menyatakan setuju, kemudian 20,5% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris kelima pegawai memiliki pengalaman kerja pada bidang pekerjaan saat ini, dimana 11,4% responden menyatakan sangat setuju, 82,9% responden menyatakan setuju, kemudian 11,4% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

## 2. Keahlian ( $X_2$ )

Gambaran distribusi frekuensi keahlian dapat diurai pada tabel berikut:

Tabel 5.5. Distribusi frekuensi item-item variabel keahlian

No	Pernyataan	Level Javvan Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pegawai Mampu mengarahkan rekan-rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan	0	0	0	0	2	5,7	24	68,6	9	25,7

2.	Pegawai Mampu mengungkapkan pendapat pada saat rapat untuk pelaksanaan kegiatan di kantor	0	0	0	0	1	2,9	30	85,7	4	11,4
3.	Pegawai Mampu mendiskusikan hal-hal yang penting mengenai pekerjaan dengan rekan kerja	0	0	0	0	1	2,9	26	74,3	8	22,9
4.	Pegawai mampu memiliki kemampuan menganalisa dengan benar	0	0	0	0	4	11,4	26	74,3	5	14,3
5.	Pegawai Mampu menguasai beberapa program komputer yang membantu pekerjaan	0	0	0	0	0	0	28	80,0	7	20,0

Sumber : Data primer diolah, 2019, lampiran

Keterangan : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 = Ragu-ragu, Skor 4 = Setuju, dan Skor 5= Sangat Setuju

Dari Tabel 5.5. di atas, butir empiris pertama berupa pegawai bisa mengarahkan rekan-rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan, dimana 25,7% responden menyatakan sangat setuju, 68,6% responden menyatakan setuju, kemudian 5,7% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris kedua berupa pegawai selalu mengungkapkan pendapat pada saat rapat untuk pelaksanaan kegiatan dikantor., dimana 11,4% responden menyatakan sangat setuju, 85,7% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris ketiga pegawai mendiskusikan hai-hal yang penting mengenai pekerjaan dengan rekan kerja dimana 22,9% responden menyatakan



sangat setuju, 74,3% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris keempat pegawai memiliki kemampuan menganalisa dengan baik dimana 14,3% responden menyatakan sangat setuju, 74,3% responden menyatakan setuju, kemudian 11,4% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris kelima Pegawai menguasai beberapa program komputer yang membantu pekerjaan, dimana 20% responden menyatakan sangat setuju, 80% responden menyatakan setuju, serta 0% menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

### **3. Sikap (X3)**

Distribusi frekuensi sikap dapat diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 5.6. Distribusi frekuensi butir-butir variabel sikap

No	Pernyataan	Level Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pegawai berani jujur kepada atasan jika melakukan kesalahan kerja	0	0	0	0	3	8,6	23	65,7	9	25,7
2.	Pegawai membuat laporan kegiatan sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan	0	0	0	0	2	5,7	25	71,4	8	22,9
3.	Pegawai menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu bantuan orang lain	0	0	0	0	3	8,6	24	68,6	8	22,9
4.	Pegawai bersedia ditugaskan menggantikan atasan untuk mengikuti pertemuan- pertemuan	0	0	0	0	1	2,9	31	88,6	3	8,6
5.	Pegawai bersedia mengikuti pelatihan	0	0	0	0	11	2,9	28	80,0	6	17,1

Sumber : Data primer diolah, 2019, lampiran

Keterangan : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 = Ragu-ragu, Skor 4 = Setuju, dan Skor 5 = Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 5.6., unsur butir “pegawai berani berterus terang kepada atasan jika melakukan kesalahan kerja”, dimana 25,7% responden menyatakan sangat setuju, 65,7% responden menyatakan setuju, kemudian 8,6% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris kedua, pegawai membuat laporan kegiatan sesuai dengan kondisi di lapangan dimana 22,9% responden menyatakan sangat setuju, 71,4% responden menyatakan setuju, kemudian 22,9% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris pegawai menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu bantuan orang lain, dimana 22,9% responden menyatakan sangat setuju, 68,6% responden menyatakan setuju, kemudian 8,6% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris keempat pegawai bersedia ditugaskan menggantikan atasan untuk mengikuti pertemuan-pertemuan, dimana 8,6% responden menyatakan sangat setuju, 88,6% responden menyatakan setuju, kemudian 8,6% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris kelima Pegawai bersedia mengikuti pelatihan, dimana 17,1% responden menyatakan sangat setuju, 80% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

#### **4. Kualitas pelayanan (Y)**

Gambaran persepsi kualitas pelayanan dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 5.7 Distribusi frekuensi butir-butir variabel kualitas pelayanan

No	Pernyataan	Level Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pegawai cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan	0	0	0	0	1	2,9	23	65,7	11	31,4
2	Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas	0	0	0	0	1	2,9	24	68,6	10	28,6
3	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan	0	0	0	0	0	0	17	48,6	18	51,4
4.	Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	0	0	0	0	0	0	21	60	14	40,0
5.	Pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung	0	0	0	0	0	0	26	74,3	9	25,7

Sumber : Data primer diolah, 2019, lampiran

Keterangan : Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 3 =Ragu-ragu. Skor 4 = Setuju. dan Skor 5 = Sangat Setuju

Dari Tabel 5.8. unsur butir empiris pertama mengenai “pegawai cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan, dimana 31,4% responden menyatakan sangat setuju, 65,7% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris kedua pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas dimana 28,6% responden menyatakan sangat setuju, 68,6% responden menyatakan setuju, kemudian 2,9% responden menjawab ragu-ragu, serta tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada butir empiris ketiga pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan, dimana 51,4% responden menyatakan sangat setuju, 48,6% responden menyatakan setuju, serta tidak ada responden menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris keempat pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dimana 40% responden menyatakan sangat setuju, 60% responden menyatakan setuju, serta tidak ada responden menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada item empiris kelima berupa pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung, dimana 25,7% responden menyatakan sangat setuju, 74,3% responden menyatakan setuju, serta 0% menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

#### **5.1.4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total dan masing-masing atribut, formulasi koefisien yang digunakan adalah Pearson Product Moment Test dengan program SPSS 25, seperti yang tampak pada Tabel Menurut Sugiyono (2001 : 123), korelasi antara skor total item adalah merupakan interpretasi dengan mengkonsultasikan nilai  $r$  kritis. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis, maka instrumen dinyatakan valid. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian ini, maka didapatkan hasil seluruh item variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sah atau valid, dengan nilai Corrected Item Total

Correlation positif di atas angka 0,30.

Tabel 5.8 : Hasil uji item variabel

Variabel	Item	Korelasi Item Total	R Kritis	Keterangan
Kualitas pelayanan masyarakat (Y)	1	0,365	0,30	Valid
	2	0,362	0,30	Valid
	3	0,528	0,30	Valid
	4	0,304	0,30	Valid
	5	0,366	0,30	Valid
Variabel pengetahuan (X1)	1	0,336	0,30	Valid
	2	0,521	0,30	Valid
	3	0,430	0,30	Valid
	4	0,509	0,30	Valid
	5	0,326	0,30	Valid
Variabel keahlian (X2)	1	0,438	0,30	Valid
	2	0,442	0,30	Valid
	3	0,490	0,30	Valid
	4	0,481	0,30	Valid
	5	0,692	0,30	Valid
Variabel sikap (X3)	1	0,480	0,30	Valid
	2	0,378	0,30	Valid
	3	0,402	0,30	Valid
	4	0,307	0,30	Valid
	5	0,629	0,30	Valid

Sumber: Data Diolah, 2019

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dengan internal consistency dilakukan dengan cara menguji instrumen hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Konsep reliabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi antara item-item dalam suatu instrumen. Level keterkaitan antar item pertanyaan dalam suatu instrumen-' untuk mengukur variabel tertentu menunjukkan level reliabilitas konsistensi internal instrumen yang

bersangkutan. Dari hasil pengolahan data, nilai alpha masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 5.9. sebagai berikut:

Tabel 5.9 : Uji reliabilitas masing-masing variabel

Nama Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan masyarakat (Y)	0,656	Reliabel
Pengetahuan (X <sub>1</sub> )	0,691	Reliabel
Keahlian (X <sub>2</sub> )	0,742	Reliabel
Sikap (X <sub>3</sub> )	0,715	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2019

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas dapat diterima dengan menggunakan reliabilitas Cronbach's Alpha > 0,6 (Zeithaml Berry). Hasil pengujian seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan hasil lebih besar dari 0,6 (> 60 %), maka pengukuran tersebut dapat diandalkan.

### 5.1.5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan asumsi persamaannya sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kualitas pelayanan masyarakat

X<sub>1</sub> = Pengetahuan

x<sub>2</sub> = Keahlian

x<sub>3</sub> = Sikap

b<sub>0</sub> = Konstanta

b<sub>1-3</sub> = Koefisien Regresi

$e$  = Residual atau random error

Dengan menggunakan alat bantu program analisa data SPSS 25 maka diperoleh nilai koefisien regresi masing-masing variabel yang meliputi pengetahuan, keahlian dan sikap, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.10 : Hasil perhitungan regresi

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.738	2.132		1.284	.209		
	Pengetahuan	.376	.128	.396	2.943	.006	.495	2.020
	Keahlian	.242	.093	.281	2.607	.014	.768	1.302
	Sikap	.301	.119	.341	2.534	.017	.495	2.021

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil print out SPSS diperoleh koefisien dalam perhitungan regresi di atas, maka persamaan regresinya menjadi :

$$Y = 2,738 + 0,376X_1 + 0,242X_2 + 0,301X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Formulasi regresi linear berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 2,738 mempunyai pengertian bahwa jika skor meliputi pengetahuan, keahlian dan sikap nilainya tetap/konstan maka peningkatan kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru mempunyai nilai sebesar 2,738.
2. Nilai koefisien regresi pengetahuan ( $X_1$ ) sebesar 0,376 berarti ada pengaruh



positif pengetahuan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru sebesar 0,376 sehingga apabila skor pengetahuan naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kualitas . pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru sebesar 0,376 poin.

3. Nilai koefisien regresi keahlian ( $X_2$ ) sebesar 0,242 berarti ada pengaruh positif keahlian terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru sebesar 0,242 sehingga apabila skor keahlian naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru sebesar 0,242 poin.
4. Nilai koefisien regresi sikap ( $X_3$ ) sebesar 0,301 berarti ada pengaruh positif sikap terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru sebesar 0,301 sehingga apabila skor sikap naik 1 poin maka akan diikuti dengan kenaikan skor kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten barru sebesar 0,301 Poin.

#### **5.1.6. Uji Asumsi klasik**

Uji asumsi klasik dari persamaan regresi linear berganda di atas dibuktikan dengan menguji.

##### **1. Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas berfungsi untuk mendeteksi ada atau tidak adanya gejala multikolinearitas dengan menggunakan besaran nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang diolah menggunakan alat bantu program analisa data SPSS 25 dimana mlai VIF dari masing-masing variabel bebas mempunyai mlai diantara 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh). Berdasarkan label 5.11.dapat dijabarkan nilai

VIF masing- masing variabel sebagai berikut :

Tabel 5.11: Hasil uji multikolinearitas

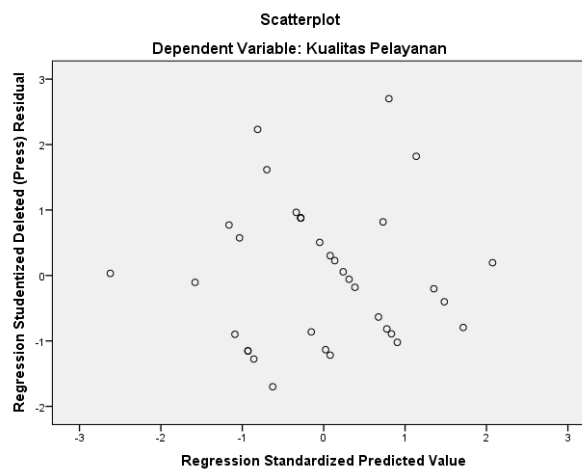
Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.738	2.132		1.284	.209		
1 Pengetahuan	.376	.128	.396	2.943	.006	.495	2.020
Keahlian	.242	.093	.281	2.607	.014	.768	1.302
Sikap	.301	.119	.341	2.534	.017	.495	2.021

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2019

## 2. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah variabel pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak. Suatu persamaan regresi dikatakan mempunyai heterokedastisitas apabila dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS 25 tidak menggambarkan suatu pola yang sama dan membentuk suatu garis lurus atau bisa dikatakan bersifat homokedastik. Dalam penelitian ini gambar grafik scatter plot dapat ditampilkan dalam gambar 5.1



Sumber: Data Diolah, 2019

Gambar 5.1 : Grafik *scatter plot*

Dalam penampilan gambar grafik *Scatter Plot* menunjukkan pola penyebaran pada titik-titiknya dan tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dalam penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung heterokedastisitas.

### 3. Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu keadaan dimana variabel- pengganggu pada periode yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan nilai Durbin-Watson. Apabila nilai Durbin-Watson dalam penelitian ini mendekati 2 (dua) maka bisa dikatakan bahwa penelitian ini tidak mengandung autokorelasi. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat dari analisa pengolahan data menggunakan SPSS 25 menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson berjumlah 2,645 sehingga penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung autokorelasi.

Tabel 5.12 : Hasil uji autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.850 <sup>a</sup>	.723	.696	.676	2.645

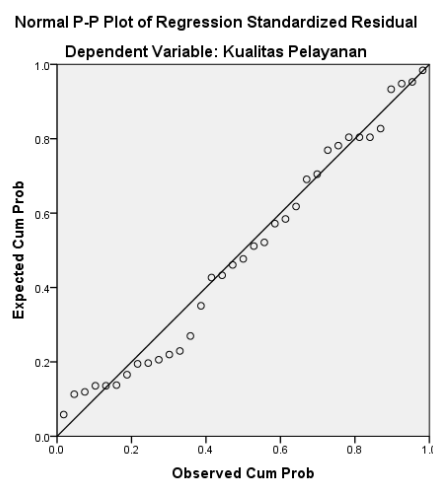
a. Predictors: (Constant), Sikap, Keahlian, Pengetahuan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2019

#### 4. Normalitas

Untuk mengetahui hasil perhitungan bersifat normalitas dapat dilakukan dengan melihat gambar histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam penelitian ini terlihat bahwa untuk pengujian nonnalitas menunjukkan sifat normal dengan ditampilkannya diagram probability plot yang membentuk pola garis lurus seperti yang terlihat dalam Gambar 5.2 berikut ini :



Sumber: Data Diolah, 2019

Gambar 5.2 : Uji normalitas

### 5.1.7. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang berkembang saat ini maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pengujian, yaitu :

- Uji t (Pengujian secara parsial)
- Uji F (Pengujian secara simultan)
- Uji Beta (Pengujian secara dominan)

Dengan dibantu menggunakan program analisa pengolahan data SPSS 25, yang dapat diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Untuk menguji variabel secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y,pp) dapat digunakan uji t. Ini dapat dilihat dalam hasil analisa pengolahan data SPSS ver. 15 yang tertuang dalam Tabel 5.13 berikut:

Tabel 5.13 : Hasil uji t

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.738	2.132		1.284	.209	
	Pengetahuan	.376	.128	.396	2.943	.006	.495
	Keahlian	.242	.093	.281	2.607	.014	.768
	Sikap	.301	.119	.341	2.534	.017	.495

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
Sumber: Data Diolah, 2019

Adapun hasil uji t masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh pengetahuan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan masyarakat

### Kantor Camat Barru Kabupaten Barru (Y)

#### a) Merumuskan hipotesis

- $H_0 : b_1 = 0$ , artinya  $X_1$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel pengetahuan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru
- $H_a : b_1 \neq 0$ , artinya  $X_1$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel pengetahuan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

#### b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS 25 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel pengetahuan sebesar 2,943 dengan level signifikan sebesar 0,006.

#### c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan level signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-k-1) = (35-3-1) = 31$ . yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 2,040.

#### d) Membandingkan nilai $t_{hitung}$ dengan nilai $t_{tabel}$

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 2,943 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,040 yang berarti variabel pengetahuan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

## 2. Pengaruh keahlian ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor

### Camat Barru Kabupaten Barru (Y)

#### a) Merumuskan hipotesis

- $H_0 : b_2 = 0$ , artinya  $X_2$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Y atau tidak ada pengaruh variabel keahlian terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru
- $H_a: b_2 \neq 0$ , artinya  $X_2$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y atau ada pengaruh variabel keahlian terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

#### b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS 25 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel keahlian sebesar 2,607 dengan level signifikan sebesar 0,014.

#### c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan level signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-k-1) = (35-3-1) = 31$  yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 2,040.

#### d) Membandingkan nilai $t_{hitung}$ dengan nilai $t_{tabel}$

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 2,607 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,040 yang berarti variabel keahlian mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

### 3. Pengaruh sikap (X3) terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru (Y)

#### a) Merumuskan hipotesis

- $H_0: b_3 = 0$ , artinya  $X_3$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap  $Y$  atau tidak ada pengaruh variabel sikap terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.
- $H_a: b_3 \neq 0$ , artinya  $X_3$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap  $Y$  atau ada pengaruh variabel sikap terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

b) Menghitung nilai t test

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji SPSS 25 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel sikap sebesar 2,534 dengan level signifikan sebesar 0,017.

c) Kriteria penerimaan

Dalam penelitian ini digunakan level signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $(n-k-1) = (35-3-1) = 31$  yang ditentukan  $t_{tabel}$  sebesar 2,040.

d) Membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$

Oleh karena  $t_{hitung}$  sebesar 2,534 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,040 yang berarti variabel sikap mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS 25 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen ( $X$ ) signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru dengan ringkasan sebagai berikut:

- Variabel pengetahuan ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung}$  2,943 >  $t_{tabel}$  2,040



- Variabel keahlian ( $X_2$ ) dengan nilai t-hitung 2,607 > t-tabel 2,040
- Variabel sikap ( $X_3$ ) dengan nilai t-hitung 2,534 > t-tabel 2,040

## 2. Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel pengetahuan, keahlian dan sikap, apakah dari ketiga variabel yang diteliti mempengaruhi secara simultan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru. Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan data SPSS 25 yang dapat dijelaskan dalam Tabel 5.14. berikut :

Tabel 5.14: Hasil uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.960	3	12.320	26.929	.000 <sup>b</sup>
	Residual	14.183	31	.458		
	Total	51.143	34			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Sikap, Keahlian, Pengetahuan

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 25 yang dituangkan dalam tabel di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

### a) Merumuskan Hipotesis

H<sub>0</sub> :  $b_1 = 0$ , artinya variabel independen (X) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

H<sub>a</sub> :  $b_1 \neq 0$ , variabel independen (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

### b) Menghitung nilai F-hitung

Berdasarkan hasil analisa data SPSS diketahui F-hitung sebesar 26,929 dengan

signifikan 0,000.

c) Menentukan kriteria penerimaan

Level signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah = 0,05 atau dengan interval keyakinan sebesar 95% dengan  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 31$  sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel} = 2,911$ .

d) Membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

Oleh karena nilai  $F_{hitung}$  sebesar 288,389. berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi pengetahuan, keahlian dan sikap secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kator Camat Barru Kabupaten Barru bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil  $F_{hitung} = 26,929$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,911$  atau bisa dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### 3. Pengujian Secara Dominan (Uji Beta)

Uji beta yaitu untuk menguji variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/independen (Y) dengan menunjukkan variabel yang mempunyai koefisien beta standardized tertinggi. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 5.15 : Hasil uji beta

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.738	2.132		1.284	.209		
	Pengetahuan	.376	.128	.396	2.943	.006	.495	2.020

Keahlian	.242	.093	.281	2.607	.014	.768	1.302
Sikap	.301	.119	.341	2.534	.017	.495	2.021

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel-variabel yang meliputi pengetahuan, keahlian dan sikap maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan masyarakat Knator Camat Barru Kabupaten Barru adalah variabel pengetahuan ( $X_1$ ) sebesar 0,396 atau 39,6%..

Penelitian ini juga menemukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat dan nilai koefisien determinasi (R square) dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.16 : Hasil uji determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.850 <sup>a</sup>	.723	.696	.676	2.645

a. Predictors: (Constant), Sikap, Keahlian, Pengetahuan  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
Sumber: Data Diolah, 2019

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,723 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yang meliputi pengetahuan, keahlian dan sikap mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru sebesar 72,3%, sedangkan sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## 5.2. Pembahasan Hasil Penelitian

### 5.2.1. Pengaruh Pengetahuan terhadap Kualitas Pelayanan

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS 25 maka

diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru dengan ringkasan variabel pengetahuan ( $X_1$ ) dengan nilai  $t$ -hitung  $2,943 > t_{tabel}$  2,040

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosianto Herlambang (2014) menunjukkan bahwa Implementasi pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai dikantor camat bontang barat kota bontang dengan hasil studi menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi yang dilakukan ternyata dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk menunjang aktivitas pegawai dalam meningkatkan kinerja.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh fajar pranata menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kompetensi aparatur dengan variabel kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sangatta Selatan. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji statistik dimana koefisien korelasi ( $r$ ) adalah sebesar 0,775 yang berarti terdapat hubungan yang kuat dan positif diantara kedua variabel. Sementara itu hasil uji  $t$  ( $t$ -test) menunjukkan bahwa  $t$  empiris yang dihasilkan adalah sebesar 4,284. Hasil ini jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis  $t$  untuk  $n - 2$  adalah 1,721. Ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi aparatur terhadap variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian maka dapat dikatakan pula bahwa tujuan penelitian ini dapat tercapai, permasalahan dapat terpecahkan dan hipotesis dapat dibuktikan. (Pranata 2016)

Dengan adanya peningkatan kompetensi pada tiap-tiap aparatur pemerintah maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karena pelayanan publik yang berkualitas maka masyarakat akan merasa diperhatikan dan dipuaskan (Ampung 2017).

Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat pupuan kabupaten tabanan tahun 2012 menunjukkan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai mempengaruhi kinerja pegawai di kantor Camat Pupuan Kabupaten Tabanan baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial kompetensi intelektual memiliki besar pengaruh 71,0 % terhadap kinerja, kemudian besar pengaruh parsial kompetensi emosional sebesar 12,3 % terhadap kinerja, dan kompetensi sosial memiliki besar pengaruh parsial 28,9% terhadap kinerja. Secara simultan kompetensi intelektual, kompetensi emosional, kompetensi sosial memiliki besar pengaruh 79,4% terhadap k kinerja. Faktor kompetensi intelektual merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai. (Ni Wayan Santiasih, 2012)

### **5.2.2. Pengaruh Keahlian terhadap Kualitas Pelayanan**

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS 25 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru dengan ringkasan variabel keahlian (X2) dengan nilai  $t\text{-hitung} > t_{\text{tabel}}$  2,607 > 2,040.

Keterampilan (*skill*), merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan. Telah dibahas di atas bahwa seseorang yang

memiliki pengetahuan belum tentu memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan, misalnya seseorang yang mengetahui bagaimana mengetik, tidak berarti orang tersebut mampu mengetik. Keterampilan lebih sukar dimiliki daripada pengetahuan. Namun, seseorang yang memiliki keterampilan dengan sendirinya sudah memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang mereka lakukan.

### **5.2.3. Pengaruh Sikap terhadap Kualitas Pelayanan**

Dari uraian uji t dengan menggunakan program analisa data SPSS 25 maka diketahui bahwa ketiga variabel bebas/independen (X) signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru dengan ringkasan variabel sikap (X3) dengan nilai  $t_{hitung} 2,534 > t_{tabel} 2,040$ .

Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seorang karyawan/pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Sikap adalah bentuk dari semua keputusan dan tindakan seseorang.

### **5.2.4. Pengaruh Pengembangan kompetensi SDM (Pengetahuan, Keahlian dan Sikap) Kualitas Pelayanan**

Oleh karena nilai  $F_{hitung}$  sebesar 26,929, berarti variabel bebas/independen (X) yang meliputi pengetahuan, keahlian dan sikap secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat kantor Camat Barru Kabupaten Barru bisa dikatakan signifikan karena dari pengujian menunjukkan bahwa hasil  $F_{hitung} = 26,929$  lebih besar dari  $F_{hitung} = 2,911$  atau bisa dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Menurut Alwi (2011) Sumber Daya Manusia atau *human resource* adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut pegawai atau karyawan. Sedangkan menurut Nawawi (2013) sumber daya manusia adalah manusia

atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, pegawai, tenaga kerja, dan lain-lain. Menurut Mangkunegara (2012) kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah suatu yang dapat memberikan gambaran tentang kemampuan suatu individu sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas tertentu. Kompetensi sumber daya manusia juga dapat diartikan sebagai karakteristik dasar individu yang dalam hubungan sebab akibat berkaitan dengan kinerja yang efektif atau superior dalam suatu pekerjaan atau jabatan.

## BAB VI

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam peneiitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kompetensi SDM (pengetahuan, keahlian dan sikap) secara parsial terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Barru Kabupaten Barru, berturut-turut dengan nilai  $t_{hitung} 2,943 > t_{tabel} 2,040$ , nilai  $t_{hitung} 2,607 > t_{tabel} 2,040$ , dan nilai  $t_{hitung} 2,534 > t_{tabel} 2,040$ .
2. Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 26,929 lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,911$ . Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel bebas/independen (X) kompetensi SDM (pengetahuan, keahlian dan sikap) secara simultan *signifikan berpengaruh* terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru sebesar 72,3% sedangkan sisanya 27,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam peneiitian ini.
3. Dari peneiitian juga diperoleh jawaban bahwa diantara pengetahuan, keahlian dan sikap, maka pengetahuan (X1) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kantor Camat Barru Kabupaten Barru.



## **6.2. Keterbatasan Penelitian**

Untuk mendapatkan suatu hasil penelitian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maka diperlukan ketelitian serta kecermatan seorang peneliti. Namun demikian setinggi apapun level ketelitian dan kecermatan seorang peneliti disana pasti akan terdapat kesalahan ataupun kekeliruan kecil yang tidak mungkin dihindarinya

Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan diantaranya adalah :

1. Penelitian ini menggunakan alat ukur/instrumen yang memuat daftar pertanyaan- pertanyaan untuk mengukur suatu fenomena dimana di dalam proses pengumpulan data dan responden memberikan penilaian terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut kemudian diukur berdasarkan skala Likert maka tidak menutup kemungkinan jawaban responden dipengaruhi oleh unsur-unsur yang sifatnya subyektifitas.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang tidak memiliki pengontrolan variable sehingga kebenaran hubungan yang dihipotesiskan didasarkan pada keyakinan penemuan melalui pengujian hipotesis.

## **6.3. Saran**

Dari kesimpulan yang dikemukakan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan pengetahuan dan keahlian pegawai serta sikap adalah memberikan layanan pengetahuan kepada para pegawai

tentang sikap, sistem kerja, standar kerja, dan beban kerja agar pegawai tetap memahami tugas pokok dan fungsi jabatan yang didudukinya walaupun ada perubahan-perubahan cara kerja, sistem kerja. Sehingga pekerjaan tetap bisa diselesaikan sesuai dengan target dan rencana yang diharapkan

2. Organisasi hendaknya memperhatikan indikator-indikator pengetahuan, seperti berorientasi terhadap hasil yang akan dicapai dan kepentingan semua pegawai dengan memberikan pelatihan keterampilan dan keahlian untuk inemben perhatian pada masalah secara detil. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga hasil kerja pegawai yang telah baik tetap terjaga atau bahkan dapat meningkat secara kualitas dan keahlian pegawai dalam berusaha mencari penyebab terjadinya permasalahan untuk menyelesaikan permasalahan kerja yang terjadi
3. Organisasi juga perlu membuat tolok ukur/ penilaian kinerja individu pegawai yang jelas setiap tahunnya, dimana kinerja tersebut meliputi kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian yang dimiliki oleh setiap pegawai. Adanya tolok ukur yang jelas diharapkan pegawai akan terpacu untuk berprestasi dengan bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kualitas kerja yang diinginkan organisasi, dapat bekerja tepat waktu walaupun tanpa pengawasan dari atasan, dapat memanfaatkan fasilitas kerja yang ada dan menjadi pegawai yang tetap berusaha mandiri walaupun mengalami kesulitan dalam bekerja.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat terus mengembangkan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan populasi organisasi Pemerintahan Kotor Camat Barru Kabupaten Barru yang bersifat *Non Profit Oriented*. Untuk menciptakan temuan baru dan lebih memahami seberapa besar pengaruh

pengetahuan komunikasi, kecerdasan emosional dan sikap terhadap kualitas pelayanan masyarakat, penulis menyarankan bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian dengan populasi organisasi yang bersifat *Profit Oriented* seperti perusahaan swasta.

5. Kajian pengetahuan, keahlian dan sikap adalah merupakan suatu studi perilaku yang sifatnya kontinyu, karena itu masih sangat dibutuhkan kajian-kajian yang lebih mendalam dan komprehensif untuk memperkaya pemahaman mengenai pengertian tersebut sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut dengan variabel yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Bacal, R. 2011. *Performance Management*, Edisi Bahasa Indonesia, Sun. Jakarta.
- Daft, Richard L. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Singaraja: STIE Satya Dharma
- Hasibuan, Malayu SP. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Herfina, Firly. 2011. *Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengaruhnya Terhadap Perkembangan Kinerja di Balai Embrio Ternak*, Skripsi, F.E USU, Medan.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2013. *Kompetensi Plus*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kartika, Widiana 2013 *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Bank Indonesia Medan*, Skripsi, F.E USU, Medan.
- Kerlinger, Fred N. 2010. *Azas-azas Penelitian behavioral*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Mathis, Robert L, Jackson, John H. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mathis, Robert L, Jackson, John H. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid Kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Niwayansantiasih, I.K.K., Wayan Suwendra (2012). "Pengaruh kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Pupuan Kabupaten Tabanan Tahun 2012." Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha skripsi: 15.

- Robbins, Stephen P. 2013. Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Rosianton Herlambang, A. I., Muhammad Noor (2014). "Implementasi Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Bontang Barat Kota Bontang " Jurnal Administrative Reform Vol.2(No.1 ): 5.
- Ruky, Achmad. 2011. Sistem Manajemen Kinerja, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Syafitri, Mei. 2010. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Marihat Pematang Siantar, Skripsi F.E USU, Medan.
- Walpole, Ronald E. 2011. Pengantar Statistika, Edisi Ketiga, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wibisono, Dermawan. 2011. Manajemen Kinerja. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.