

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR CAMAT POPAYATO TIMUR
KABUPATEN POHUWATO**

**OLEH
MUHAMAD GUFRAN BULA
NIM : S2116120**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan
Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**


KEPADA ANGGOTA PENGUSAHAN KOMISI PEMBIMBING

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR CAMAT POPAYATO TIMUR
KABUPATEN POHUWATO

OLEH
MUHAMAD GUFRAN BULA
NIM : S2116120

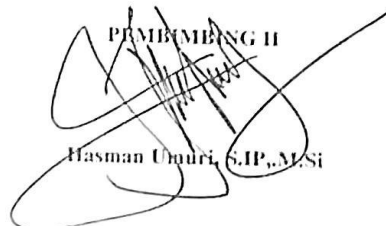
Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Tim Pembimbing
pada tanggal.....2020

PEMBIMBING I



H. Umar Sune, S.Sos, M.Si

PEMBIMBING II



Hasman Umuri, S.IP., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT POPAYATO TIMUR KABUPATEN POHUWATO

OLEH
MUHAMAD GUFRAN BULA
NIM : S2116120

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Tim Pembimbing
Pada tanggal,.....2020

Komisi Penguji ;

1. H. Umar Sune, S.Sos., MS.i
2. Hasman Umuri, S.IP., M.SI
3. Dr.Hj.Gretty Sy. Saleh, M.Si
4. Iskandar Ibrahim, S.IP., M.Si
5. Edy Sijaya, S.IP., M.SI

1.....
2.....
3.....
4.....
5.....

MENGETAHUI

Dekan,
Fakultas Sospol



Arman, S.Sos., M.Si
NIDN:0913.0786.02
Tanggal Lulus:.....2020

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN: 0924.0767.01

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di Universitas ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini

Gorontalo, 25 Juni 2020

Yan: _____ aan



ABSTRAK

Muh.Gufran Bula, S2116120, 2020, Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Popayato Timur Kabupaten Pohuwato

Permasalahan dalam penelitian ini sesuai observasi awal peneliti, terlihat bahwa kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat kurangnya kompetensi pegawai, diantaranya ada sebagian pegawai, kurang memberi pelayanan yang bersifat terbuka dan kurang dapat diakses oleh masyarakat, pelayanan masih kurang dipahami masyarakat, pegawai kurang kreatif melaksanakan pekerjaannya, pegawai kurang terampil menggunakan peralatan kantor yang ada (terutama komputer), sebagian aparatur masih kurang inisiatif dalam bekerja, dan tanggungjawab terhadap pekerjaan masih kurang.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual dan kompetensi emosional secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur?, Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur.

Obyek penelitian Yang menjadi obyek dalam penelitian adalah pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual dan kompetensi emosional, baik parsial maupun secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur. Adapun waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah selama 3 (tiga) bulan.

Desain Penelitian Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian.

Operasionalisasi variabel : Kompetensi ialah kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2009:30) terdapat 2 (dua) kompetensi pegawai, yaitu:

- a) Kompetensi intelektual adalah kemampuan dan kemauan yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang bersifat rasional dalam pelaksanaan tugas. Adapun indikator dari kompetensi intelektual, yaitu:
 - Kemampuan mengembangkan metode kerjanya
 - Kemampuan memecahkan masalah pekerjaan
 - Kemampuan berpikir kreatif dalam bekerja
 - Kemampuan memahami lingkup tugas
- b) Kompetensi emosional ialah kemampuan belajar berdasarkan pada kecerdasan emosional yang menghasilkan kinerja di tempat bekerja. Adapun indikatornya adalah:
 - Kesadaran diri
 - Motivasi
 - Empati, dan
 - Kemahiran/ahli dalam berhubungan kerja dengan orang lain.

Kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk dapat memberikan yang terbaik bagi orang-orang yang membutuhkan pelayanan atau menginginkan suatu barang atau pun jasa. Menurut Sinambela (2013: 6), kualitas pelayanan publik tercermin dari:

- Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
- Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
- Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Hasil Penelitian menunjukkan :

1. Kompetensi (X) di tinjau dari kompetensi intelektual (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan diterima.
2. Kompetensi (X), ditinjau dari kompetensi emosional (X2) berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan ditolak.
3. Variabel independen yang terdiri dari kompetensi intelektual (X₁), kompetensi emosional (X₂) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y), dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci : *Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**Mundur dan Menyerah bukanlah jalan hidupku
(Gb)**

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan sebagai tanda bhaktiku kepada :

1. Kedua orang tuaku (Maryam Pakue dan Sunandar Bula) yang tidak kenal lelah dan selalu sabar dalam merawat serta menjaga dan memenuhi seluruh kebutuhan kuliahku.
2. Teruntuk sahabat sahabat PMII Pohuwato
Yusuf Abjul, Rulianto Mahmud, Munijar Maumbu, Indriani Supu dan seluruh anggota dan kader Pmii Pohuwato yang mengajarkanku arti persahabatan.
3. Teruntuk seluruh senior senior dan mabincab PMII Pohuwato
Kak yosar ruiba, Kak ucen castro dan Kak amrin kadir serta semua sahabat senior organisasi PMII Pohuwato yang mengajarkanku arti penting dari suatu keilmuan yang harus aku miliki serta skill dan kepemimpinan dalam hidupku yang lebih baik lagi,.
4. Terakhir untuk seseorang yang selalu sabar dan suport aku dalam mendampingi hidup ini yang mengajarkanku arti cinta dan kasih sayang yang sebenarnya, untukmu Ivoen Frisilia Mokodongan you is my life,.
Untuk semuanya saya ucapkan banyak terima kasih,.

Almamaterku tercinta
Tempat aku menimba ilmu
Universitas Ichsan Gorontalo

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, serta shalawat dan salam untuk junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Popayato Timur”**.

Penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Moh.Ichsan Gaffar, S.Ak., M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan IPTEK Ichsan Gorontalo,
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo,
3. Bapak Dr.Arman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo,
4. Ibu Darmawaty Abd. Razak, S.IP.,M.AP Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Ichsan Gorontalo
5. Bapak H. Umar Sune, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Skripsi ini
6. Bapak Hasman Umuri, S.IP., M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Skripsi ini
7. Staf Dosen Universitas Ichsan Gorontalo yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu
8. Kedua Orang Tua Penulis yang tak pernah lelah membanting tulang mencari nafkah untuk keluarga terutama biaya kuliah penulis.

9. Akhirnya penulis senantiasa berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya. Semoga Allah SWT akan memberikan hidayah kepada kita semua.

Gorontalo, 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	
PERNYATAAN	i
ABSTRAK.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kompetensi.....	7
2.2 Jenis Kompetensi.....	12
2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi.....	16
2.4 Konsep Pelayanan.....	19
2.5 Kualitas Pelayanan.....	26

2.6 Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan.....	31
2.7 Kerangka Pemikiran.....	33
2.8 Hipotesis.....	35
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Obyek penelitian.....	36
3.2 Desain Penelitian.....	36
3.3 Operasionalisasi variabel.....	37
3.4 Populasi dan sampel.....	40
3.5 Teknik pengumpulan data.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1 Uji reliabilitas.....	42
3.6.2 Uji validitas.....	43
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	43
3.6.4. Uji Koefisien Determinasi.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Popayato Timur.....	46
4.1.2 Dasar Hukum Pembentukan.....	47
4.1.3. Visi Misi Kantor Camat Popayato Timur.....	48
4.1.4 Periode Kepemimpinan Kantor Camat Popayato Timur.....	49
4.1.5 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	50
4.2. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Analisis Deskriptif Kompetensi (X).....	60

4.2.1.1. Kompetensi Intelektual (X1).....	60
4.2.1.2. Kompetensi Emosional (X2).....	62
4.2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	64
4.2.2.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	67
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	70
4.4 Signifikansi Simultan (Uji-F).....	71
BAB V PENUTUP.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir.....	35
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi variabel X dan Y.....	39
Tabel 4.1.	Periode Kepemimpinan.....	49
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.4	Skala Penilaian Jawaban Responden.....	60
Tabel 4.5	indikator x11	60
Tabel 4.6	indikator X12	61
Tabel 4.7	indikator X13	61
Tabel 4.8	indikator X14	61
Tabel 4.9	indikator X21	62
Tabel 4.10	indikator X22	62
Tabel 4.11	indikator X23	63
Tabel 4.12	indikator X24	63
Tabel 4.13	indikator Y1	64
Tabel 4.14	indikator Y2	64
Tabel 4.15	indikator Y3	65
Tabel 4.16	indikator Y4	65
Tabel 4.17	indikator Y5	66
Tabel 4.18	indikator Y6	66
Tabel 4.19	indikator Y7	67
Tabel 4.20	indikator Y8	67

Tabel 4.21	Hasil Analisis Regresi linear Berganda.....	68
Table 4.22	Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.23	Hasil regresi Uji-F.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang untuk menghasilkan sesuatu yang memuaskan ditempat kerjanya. Apa yang dilakukan orang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karaktersitik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja, dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi dan pengembangan.

Kecanggihan teknologi yang dimiliki, sistem manajemen yang dianut, juga sangat tergantung pada kualitas aparatur yang dimiliki. Oleh karena itu, sumber daya aparatur adalah merupakan aset organisasi yang paling penting, sehingga sangat diperlukan pengelolaan sumber daya aparatur agar mereka dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku ditempat kerja. Kinerja dipekerjaan dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan dan sikap, gaya kerja, kepribadian, kepentingan/minat, dasara-dasar, nilai sikap, kepercayaan dan gaya kepemimpinan. Oleh karena itu kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan

dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi.

Keberhasilan kegiatan organisasi dalam kondisi kuatnya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, dewasa ini sangat ditentukan oleh modal penggerakannya, yaitu penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengelolaan sumber daya yang dimiliki, termasuk sumber daya manusia yang handal atau memiliki kompetensi kerja yang tinggi. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), pasal 3 huruf d, dinyatakan bahwa aparatur sipil negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugasnya.

Mengingat besarnya keterlibatan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam organisasi, maka dapat disimpulkan bahwa peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam organisasi sangatlah besar, meskipun dalam kapasitas yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Untuk melaksanakan program-program dalam sebuah organisasi ataupun dalam struktur pemerintahan, diperlukan sebuah strategi dalam menggerakkan jalannya organisasi tersebut. Pelaksanaan pekerjaan oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan organisasi pemerintahan kecamatan pada dasarnya berlangsung dalam kondisi pegawai sebagai manusia, suasana batin dan psikologis seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai individu dalam masyarakat organisasi yang menjadi lingkungan kerjanya sangat besar pengaruhnya pada pelaksanaan pekerjaannya. Suasana batin itu terlihat dalam semangat atau gairah kerja yang menghasilkan kegiatan kerja sebagai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi tempatnya bekerja.

Namun, karena masih kurangnya kompetensi kerja sebagian Aparatur Sipil Negara (ASN), sehingga berdampak kurang baik terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai secara keseluruhan. Pada prinsipnya, seseorang yang berkompeten dalam bekerja, berarti dia mampu melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, mampu mencapai hasil, dan mampu menyelesaikan tugas dengan baik. Dengan kata lain, kompetensi berkaitan erat dengan jenis dan deskripsi kerja yang dimiliki oleh pegawai.

Hal tersebut di atas selaras dengan pendapat Spencer dan Spencer (1993:9) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Boyatzis dalam Yuniarsih dan Suwatno (2009:21), mengatakan bahwa kompetensi pegawai dalam bidang pekerjaan tertentu didasari oleh ciri dari pegawai (seperti motif, sifat/watak, keterampilan, serta aspek-aspek yang berkaitan dengan peran sosial, atau ilmu pengetahuannya) yang menghasilkan kinerja yang efektif atau superior dalam bekerja.

Mengingat pentingnya kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam proses pencapaian tujuan, sementara keadaan aparatur yang kompeten masih terbatas, maka mencermati persoalan tersebut perlunya dilakukan pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN), agar terdapat keseimbangan antara beban kerja dengan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN). Karena diyakini, melalui pengembangan kompetensi inilah diharapkan dapat menjawab persoalan yang terus berkembang, yakni kualitas pelayanan pegawai yang rendah.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Di mana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Salah satu faktor diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai.

Kondisi kualitas pelayanan publik yang belum maksimal, juga tampak di Kantor Camat Popayato Timur Kabupaten Pohuwato, yang sampai saat ini masih terdengar adanya keluhan masyarakat penerima layanan mengenai kondisi kualitas pelayanan yang diberikan aparat birokrasi di kantor tersebut. Berdasarkan observasi awal peneliti, terlihat bahwa permasalahan kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat terutama menyangkut karena kurangnya kompetensi pegawai, diantaranya ada sebagian pegawai kurang memberi pelayanan yang bersifat terbuka dan kurang dapat diakses oleh masyarakat. Kemudian, pelayanan disediakan masih kurang dipahami oleh sebagian masyarakat terutama menyangkut prosedur pelayanan. Ada pula pegawai yang kurang kreatif dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga hasil kerja kurang memuaskan masyarakat. Di samping itu, sebagian pegawai kurang terampil menggunakan peralatan kantor yang ada (terutama komputer), serta sebagian aparatur masih kurang inisiatif dalam bekerja, dan tanggungjawab terhadap pekerjaan masih kurang. Oleh karena itulah, peningkatan kompetensi aparatur merupakan hal yang sangat urgen menjadi perhatian pimpinan bagi peningkatan prestasi kerja aparatur.

Dari uraian pada latar belakang masalah di atas, maka penulis bermaksud melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Popayato Timur”**.

1.2. Rumusan Masalah

Sebagaimana uraian pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual dan kompetensi emosional secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur?
2. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi emosional secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual dan kompetensi emosional secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur?
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur

3. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi emosional secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangan pengembangan ilmu pemerintahan, terutama pengembangan konsep mengenai kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi pimpinan instansi birokrasi terutama di Kantor Camat Popayato Timur agar dapat mengembangkan kompetensi pegawai, agar pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.9 Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang diciirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang penting, sebagai unggulan bidang tersebut. Kompetensi memiliki banyak pengertian yang masing-masing menyoroti aspek dan penekanan yang berbeda. Pengertian kompetensi yang diajukan oleh masing-masing pengamat didasarkan pada hasil penelitian dan atau pengamatan. Namun pada dasarnya terdapat suatu kesepakatan umum mengenai elemen kompetensi yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan perilaku (*personal attributes*). Dengan demikian kompetensi merupakan tingkat keterampilan, pengetahuan dan tingkah laku yang dimiliki oleh seorang individu dengan melaksanakan tugas yang ditekankan kepadanya dalam organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2007:127) kompetensi sebagaimana diutarakan oleh pakar, antara lain berarti:

- a. Konsep luas, membuat kemampuan mentransfer keahlian dan kemampuan kepada situasi baru dalam wilayah kerja. Menyangkut organisasi dan pekerjaan, inovasi dan mengatasi aktivitas personel yang dibutuhkan ditempat berkaitan dengan rekan kerja, manajer serta pelanggan (*Training Agency*)

- b. Kemampuan dan kemauan untuk melakukan tugas (Burgoyne)
- c. Dimensi perilaku yang mempengaruhi kinerja (Woodruffe)
- d. Karakteristik individu apapun yang dapat dihitung dan diukur secara konsisten, dapat dibuktikan untuk membedakan secara signifikan antara kinerja yang efektif dengan tidak efektif (Spencer, et al)
- e. Kemampuan dasar dan kualitas kinerja yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik (Furnham)
- f. Bakat, sifat dan keahlian individu apapun yang dapat dibuktikan, dapat di hubungkan dengan kinerja yang efektif dan baik sekali (Murphy, Amstrong).

Selanjutnya, dikatakan oleh Sedarmayanti (2007:127), bahwa selain kompetensi dinyatakan sebagai seperangkat tindakan cerdas penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pekerjaan tertentu (Mendiknas, 045/U/2002). Dan elemen-elemen kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Landasan kepribadian
2. Penguasaan ilmu dan keterampilan
3. Kemampuan berkarya
4. Sikap dan perilaku dalam berkarya menurut tingkat keahlian berdasarkan ilmu dan keterampilan yang dikuasai
5. Pemahaman kaidah berkehidupan bermasyarakat sesuai dengan pilihan keahlian dalam berkarya.

Kemudian menurut Sedarmayanti (2007:130) kegunaan dari standar kompetensi tersebut diantaranya adalah:

Pertama, untuk tingkat nasional: Lebih efisien dalam biaya, dan membuat pendidikan dan pelatihan keterampilan lebih relevan; pembentukan keterampilan yang lebih baik untuk dapat bersaing di tingkat internasional; penilaian yang lebih konsisten; adanya hubungan yang lebih baik antara pelatihan, penilaian dan pemberian sertifikat; kemungkinan diakuinya pelajaran-pelajaran yang telah diterima sebelumnya. *Kedua*, untuk tingkat industri dan perusahaan: pengidentifikasian yang lebih baik mengenai keterampilan yang dibutuhkan; pemahaman yang lebih baik mengenai hasil pelatihan; berkurangnya pengulangan dalam usaha pengadaan pelatihan; peningkatan dalam perekrutan tenaga baru; penilaian hasil pelatihan yang lebih konsisten dan dapat diandalkan; pengidentifikasian kompetensi ditempat kerja yang lebih akurat.

Menurut McAshan dalam Sutrisno (2010:203), kompetensi ialah sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Apalagi kompetensi diartikan sama dengan kemampuan, maka dapat diartikan pengetahuan, memahami tujuan bekerja, pengetahuan dalam melaksanakan kiat-kiat jitu dalam melaksanakan pekerjaan yang tepat dan baik, serta memahami betapa pentingnya disiplin dalam organisasi agar semua aturan dapat berjalan dengan baik.

Gordon dalam Sutrisno (2010:204) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang pegawai mengetahui cara melakukan identitas belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di organisasi.
2. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu. Misalnya, seorang pegawai dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.
3. Kemampuan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan pegawai dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
4. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para pegawai dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
6. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan suatu aktivitas kerja.

Pendapat yang hampir sama disampaikan Masdar, dkk (2009:114) yang mengatakan bahwa konsep kompetensi merupakan karakteristik personal (*skill*,

knowledge, trait, motive) yang menuntun perilaku ke arah pencapaian kinerja yang diharapkan. Sebagai contoh tentang kompetensi adalah “*conceptual thinking*”, yang dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk dapat menemukan solusi secara efektif dengan melakukan pendekatan yang holistik, abstrak, atau dengan menggunakan perspektif teoritis.

Kompetensi akan mendorong seseorang untuk memiliki kinerja terbaik, sehingga dapat sukses dalam organisasi. Oleh karena itu, apabila menghendaki organisasinya dapat sukses atau berhasil di era kompetisi global, organisasi publik perlu mengembangkan kompetensi sumber daya manusianya.

Selanjutnya, Wibowo (2011: 324), mengatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Kemudian, Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2011:326), mengatakan bahwa kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Perilaku apabila didefinisikan sebagai kompetensi dapat diklasifikasikan sebagai:

1. Memahami apa yang perlu dilakukan dalam bentuk alasan kritis, kapabilitas strategik, dan pengetahuan bisnis.

2. Membuat pekerjaan dilakukan melalui: dorongan prestasi, pendekatan proaktif, percaya diri, kontrol, fleksibilitas, berkepentingan dengan efektivitas, persuasi dan pengaruh
3. Membawa serta orang dengan motivasi, keterampilan antarpribadi, berkepentingan dengan hasil, persuasi, dan pengaruh.

Adapun, Spencer dan Spencer dalam Sudarmanto (2009:46) mengatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan arau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi. Berikutnya Armstrong dalam Sudarmanto (2009:46) mengatakan bahwa kompetensi adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan dalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbeda-beda. Kompetensi menentukan aspek-aspek proses kinerja pekerjaan. Adapun Marshall dalam Sudarmanto (2009:47) bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu.

Dari pendapat ahli tersebut dapat dikatakan bahwa kompetensi ialah kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

2.10 Jenis Kompetensi

Manurut Marwansyah (2010:40), ada dua jenis kompetensi yakni kompetensi inti (*core competency*) dan kompetensi teknis/spesifik (*job specific competency*). Kompetensi inti adalah kompetensi yang terkait dengan pemahaman

terhadap visi, misi dan nilai-nilai organisasi, contoh mengembangkan kerja sama tim, orientasi pada pelanggan, komunikasi. Kompetensi manajerial adalah kemampuan untuk mengelola sumber daya dan mengatur pelaksanaan tugas-tugas bawahan; contoh: pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, kepemimpinan, perencanaan.

Yuniarsih dan Suwatno (2009:30), mengatakan bahwa kompetensi dapat dibagi 2 (dua) jenis, yakni:

1. Kompetensi intelektual

Menurut Zohar dan Mashall dalam Yuniarsih dan Suwatno (2009:30) kompetensi intelektual (*intellectual competence*) adalah kemampuan dan kemauan yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang bersifat rasional dan strategik.

Adapun Robbins dalam Yuniarsih dan Suwatno (2009:30) mengemukakan bahwa kompetensi intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental.

2. Kompetensi emosional

Kompetensi emosional (*emotional competence*) adalah kemampuan belajar berdasarkan pada kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) yang menghasilkan kinerja di tempat bekerja. Kecerdasan emosional kita menentukan potensi kita untuk belajar keahlian praktis berdasarkan lima elemen, yaitu:

- a. Kesadaran diri
- b. Motivasi
- c. Empati, dan

d. Kemahiran/ahli dalam berhubungan kerja dengan orang lain.

Adapun, Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2011:331) menyusun sebagai cluster atau kelompok kompetensi dalam enam cluster sebagai berikut :

1. *Achievement dan action*, merupakan cluster yang terdiri dari orientasi terhadap prestasi, perhatian terhadap order, kualitas dan akurasi, inisiatif dan pencarian informasi.
2. *Helping human service*, merupakan cluster yang terdiri dari pemahaman secara interpersonal dan orientasi terhadap pelayanan pelanggan.
3. *Impact dan influence*, merupakan cluster yang terdiri dari dampak dan pengaruh, kewaspadaan organisasi dan membangun hubungan baik.
4. *Managerial*, merupakan cluster yang terdiri dari pengembangan orang lain, pengarahan, ketegasan dan penggunaan, kekuasaan berdasar posisi, teamwork dan kerja sama, team leadership.
5. *Cognitif*, merupakan cluster yang terdiri dari pemikiran analitis, pemikiran konseptual, keahlian teknis/profesional/manajerial.
6. *Personal effectiveness*, merupakan cluster yang terdiri dari pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, komitmen terhadap organisasi.

Adapun, Wibowo (2011:328) membagi beberapa tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. *Planning competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti penetapan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.

2. *Influence competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasional. Kedua tipe kompetensi ini melibatkan aspek yang berada dari perilaku manusia. Kompetensi secara tradisional dikaitkan dengan kinerja yang sukses
3. *Communication competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.
4. *Interpersonal competency*, meliputi: empati, membangun konsensus, networking, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan menjadi team player.
5. *Thinking competency*, berkenaan dengan: berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.
6. *Organizational competency*, meliputi kemampuan: merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya, mendapatkan pekerjaan dilakukan, mengukur kemajuan dan mengambil resiko yang diperhitungkan.
7. *Human resources management competency*, merupakan kemampuan dalam bidang: *team building*, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.
8. *Leadership competency*, merupakan kompetensi meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi

strategi, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan memelopori kesehatan tempat kerja.

9. *Client service competency*, merupakan kompetensi berupa : mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun partnership dan berkomitmen terhadap kualitas.
10. *Business competency*, merupakan kompetensi yang meliputi : manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam sistim, menggunakan ketajaman bisnis, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan
11. *Self management competency*, kompetensi berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas, dan berinisiatif.
12. *Technical/operational competency*, kompetensi berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan profesional dan membiasakan bekerja dengan data dan angka.

2.11Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Michael Zwell dalam Wibowo (2011:339) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

- a) Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

b) Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

c) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang. Komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan seperti tersebut.

d) Karakteristik kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

e) Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

f) Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat memengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan pimpinan. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengar orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

g) Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

h) Budaya organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:

- 1) Praktik rekrutmen dan seleksi pegawai mempertimbangkan siapa di antara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.

- 2) Sistem penghargaan mengkomunkasin pada pekrjan bagaimana oragnsaisi mengharga kompetensi.
- 3) Praktik pengambilan keputusan memengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, insiatif, dan memotivasi orang lain.
- 4) Filosofi organisasi-misi, visi dan nilai-nilai-berhubungan dengan semua kompetensi.
- 5) Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pegawai tentang bererapa banyak kompetensi yang diharapkan
- 6) Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan pada pegawai tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.
- 7) Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung memengaruhi kompetensi kepemimpinan.

2.12Konsep Pelayanan

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut, Prianto dalam Masdar dkk (2009:43) dilihat dari hasil atau produk pelayanan yang dihasilkan, pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

1. Pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai produk berupa dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk-produk ini antara lain berupa status kewarganegaraan, status, sertifikat kepemilikan atau barang atau jasa, sertifikat kompetensi. Adapun contoh produk fisiknya adalah SIUP, izin usaha, akta, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan sertifikat tanah.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pendidikan, kesehatan, dan transportasi.
3. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat seperti listrik, air telepon dan lain sejenisnya.

Kemudian berdasarkan Ratminto dan Atik dalam Masdar dkk (2009:43) berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua, yaitu::

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat, yaitu semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan transportasi milik swasta dan lain sejenisnya.
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, dibagi menjadi dua, yakni:
 - a. Yang bersifat primer, yaitu penyediaan barang publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tanpa ada penyelenggara lain sehingga konsumen mau tidak mau harus menggunakan tanpa ada pilihan lain. Misalnya pelayanan keimigrasian, KTP, perizinan dan lain sebagainya.

- b. Yang bersifat sekunder, yaitu penyediaan barang publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tetapi di dalamnya ada beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN dan BUMD.

Grondroos dalam Ratminto dan Winarsih (2008:2), menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Moenir (2012:17), mengatakan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, kebutuhan manusia dan pelayanan digambarkan melalui teori *life cycle theory of leadership*. Selanjutnya, Moenir (2012:41) mengatakan bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan, ialah:
 - a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asik ngobrol, dengan teman kerja. Sementara orang yang menunggu

sudah banyak, petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.

- b. Petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.
 - c. Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada di tempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan);
 - d. Atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang-orang yang berkepentingan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelaan kertas, ganti ongkos foto copy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiba hati, meskipun hal itu adalah lagu lama, sehingga tergugah juga rasa iba si penerima pelayanan. Memang alasan seperti itu seringkali dapat diterima oleh orang yang menerima pelayanan, dan dengan rasa iba menuruti apa yang diharapkan itu. Di sini faktor penerima pelayanan itu membantu penyimpangan secara tidak langsung. Seharusnya ia tahu bahwa semua alasan itu hanya dibuat-buat dan yang sebenarnya adalah untuk kepentingan diri pribadi petugas. Keadaan itu berjalan karena rasa “kasihan”, dan juga karena ada rasa khawatir dari si penerima pelayanan kalau-kalau urusan kepentingannya di masa yang akan datang tidak memperoleh pelayanan sewajarnya. Di sini, memang kedudukan orang yang berkepentingan adalah lemah, sehingga

kelemahan itu sering “dimanfaatkan” oleh petugas pelayanan. Sebenarnya mendapatkan pelayanan yang wajar itu adalah hak.

3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang aman, tertib dan tidak pandang “bulu”. Artinya, kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tidak dilayani. Keadaan tidak tertib sehubungan dengan perantrian ini sering ditemui di tempat-tempat pelayanan umum, dan tidak jarang menimbulkan pertengkaran. Rupanya “budaya” antri belum tumbuh dengan baik di Indonesia ini. Dalam masalah perantrian ini kelihatannya perlu keberanian dan ketegasan petugas untuk mengatur secara konsisten.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain, kalau hal itu dikemukakan dengan terus terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur. Timbulnya kekecewaan merupakan “iklan” yang sangat merugikan terutama bagi usaha-usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan dan tidak memiliki hak monopoli. Memang bagi badan-badan yang memegang monopoli terhadap

suatu jasa pelayanan, kekecewaan orang tidak merugikan, karena betapapun orang tidak akan “lari”. Tetapi, hal demikian ini jika ditinjau dari segi badan yang bersangkutan jelas menyalahi aturan mengenai kewajiban (wajib memberikan pelayanan yang baik) yang telah ditetapkan.

Kotler dalam Sinambela (2013:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam atau kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara dalam Sinambela (2013:5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Adapun, Gaspers dalam Riduwan (2010:242) mengemukakan tentang sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atas jasa sekaligus membedakannya dari barang, yaitu :

- a. Pelayanan merupakan *output* tak berbentuk
- b. Pelayanan merupakan *output variable*, tidak standar
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat diasumsikan dalam produksi
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
- f. Keterampilan personel diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal

- h. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
- i. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan
- j. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif
- k. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses
- l. Pilihan penetapan harga lebih rumit
- m. Dengan menyimak arti tentang pelayanan umum, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan umum. Pelayanan berarti melayani sesuatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi pemerintah.

Sedangkan, Patton dalam Sinambela (2013:9) bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogyanya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana memandang diri sendiri

Harga diri tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Jika menganggap diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri pada seberapa besar materi yang dimiliki, bukannya berpikir siapa kita sebenarnya, maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri.

2. Bagaimana memandang orang lain

Pekerja pembungkus makanan menghargai orang lain, para konsumen dan barang yang dibelinya. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap dalam memperlakukan para konsumennya. Ia tidak hanya ramah dan profesional, namun juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap

konsumen. Ia mempergunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang-kadang ia bertindak sebagai penasehat yang banyak gagasan tentang resep dan gizi. Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen.

3. Bagaimana memandang pekerjaan

Pekerja pembungkus makanan menjadikan pekerjaannya penting dan khusus. Ia menambah nilai pekerjaannya dengan acara mengemas barang belanjaan konsumen dengan efisien dan penuh perhatian. Ia bangga terhadap dirinya sendiri karena selama ini belum pernah barang yang dibungkusnya pecah atau rusak. Ia menambahkan sentuhan perasaan dalam pekerjaannya dengan cara memberi perhatian kepada konsumen dan acara khusus dalam bergaul dengan merasa sebagai seorang individu. Ia tidak ragu-ragu lagi menganggap pekerjaan itu sebagai bagian dari dirinya, dan telah menemukan cara-cara untuk menambah makna terhadap pekerjaannya. Ia mendapat kesenangan dari tugasnya yang sebenarnya biasa saja. Dari pendapat ahli tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan ialah setiap kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap produk dari lembaga pemberi pelayanan.

2.13 Kualitas Pelayanan

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah

berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada umum, meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Di mana setiap organisasi pemerintah, maupun organisasi swasta, tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2008: 4), mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Josep dalam Tjiptono (2008: 59), mengatakan bahwa kualitas mengandung makna cocok/sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya.

Menurut Sinambela (2013:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tanggungjawab dan tugas pokok pemerintah daerah yang harus diemban dan dilaksanakan secara profesional dan berkelanjutan agar masyarakat dapat memberikan penilaian yang positif yang timbul dari perasaan puas masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik. Sekarang ini setiap aparatur pemerintah menghadapi tantangan yang sangat kompleks, di mana cara kerja lebih menuntut penyesuaian dan peningkatan

kemampuan secara lebih kompetitif (bersaing), sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan sejalan dengan tuntutan perkembangan masyarakat.

Menurut Gasperz dalam Riduwan (2010:248) bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu kepada pengertian pokok yaitu:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk ini.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Gaspersz dalam Riduwan (2010: 250) mengutarakan beberapa dasar sistem kualitas modern yang dicirikan oleh lima karakteristik, sebagai berikut:

- a. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus
- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas
- d. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja
- e. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan “jalan hidup”.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi

kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terperinci Master mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketidadaan komitmen dari manajemen;
2. Ketidadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan;
6. Ketidakmampuan membangun learning organization, learning by the individuals dalam organisasi;
7. Ketidakesesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
8. Ketidacukupan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama. (Sinambela, 2013: 7).

Dari pendapat ahli tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk dapat memberikan yang terbaik bagi orang-orang yang membutuhkan pelayanan atau menginginkan suatu barang atau pun jasa. Kualitas

merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk, atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan.

2.14 Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan

Kompetensi sering digunakan sebagai kriteria utama untuk menentukan kerja pegawai seperti profesionalisme dan kehandalan. Organisasi akan mempromosikan pegawai yang memenuhi kriteria kompetensi yang dibutuhkan dan dipersyaratkan untuk ke jenjang yang lebih tinggi. Karena kompetensi merupakan suatu kecakapan dan kemampuan individu dalam mengembangkan dan menggunakan potensi-potensi dirinya dalam merespon perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan organisasi atau tuntutan dari pekerjaan yang menggambarkan satu kinerja atau kualitas kerja dalam memberikan pelayanan.

Masdar, dkk (2009:112), mengatakan bahwa keberhasilan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik sangat tergantung pada adanya kompetensi dalam bentuk pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang harus dimiliki sebagai fundamen bagi individu untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Kompetensi memiliki peranan yang sangat strategis dalam meningkatkan citra birokrasi melalui peningkatan kapasitas aparat dalam memberikan tugas-tugas pelayanan bagi masyarakat.

Kemudian, Boulter, Dalziel dan Hill dalam Sutrisno (2010:203), mengemukakan kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal-hal yang orang bisa lakukan dengan baik.

Pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang di muka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. Peran sosial mencerminkan nilai-nilai orang itu.

Selanjutnya, Zemke dalam Yuniarsih dan Suwatno (2009: 21) mengatakan bahwa kompetensi merupakan kemampuan individu yang berhubungan dengan kinerja superior dalam peran dan pekerjaan. Kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, intelektual, strategi atau kombinasi dari ketiganya yang mungkin diaplikasikan pada seseorang atau mungkin pada unit kerja.

Fakta menunjukkan bahwa ada seseorang yang mampu meraih keberhasilan dalam menjalankan tugasnya, sementara di pihak lain ada pula individu yang mengalami kegagalan dalam mengemban tugas yang telah diamanahkan. Ternyata keberhasilan atau kegagalan tersebut tidak sekedar dipengaruhi oleh pengalaman kerja, tingkat pendidikan, atau kecerdasan intelektual yang selama ini diyakini sebagai instrumen utama dalam menunjang pelaksana tugas dan pekerjaan di dalam organisasi. Jika pengalaman kerja, tingkat pendidikan atau kecerdasan intelektual tidak diimbangi dengan kemampuan beradaptasi dengan perubahan, pengetahuan dan informasi yang relevan dengan pekerjaan, dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan pekerjaan, maka dapat dipastikan seseorang akan mengalami ketidakberhasilan dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh organisasi. Kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan merupakan dasar bagi individu untuk meraih predikat kompeten.

2.15 Kerangka Pemikiran

Masyarakat cenderung menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah cenderung kurang dan bahkan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya protes yang diajukan masyarakat kepada oknum aparat pelayanan publik. (Rohman dkk, 2010:166). Salah satu keluhan yang sering terdengar bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparat tidak menggunakan prinsip pelayanan prima. Pelayanan prima yang dimaksudkan menganut asas kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan, serta ketepatan waktu.

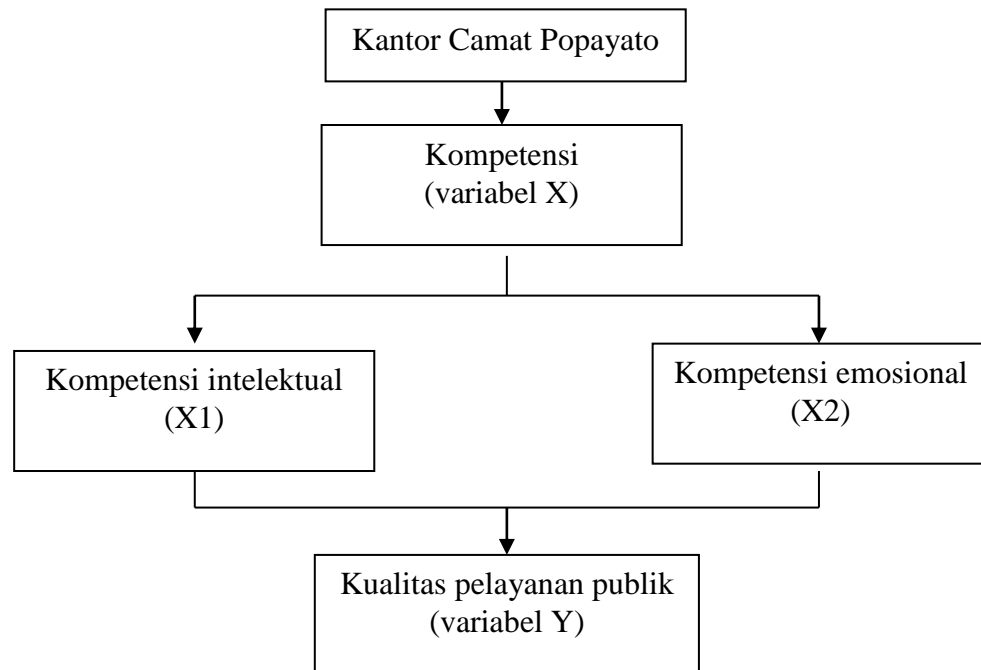
Tidak adanya standar pelayanan yang jelas membuat praktik pelayanan menjadi sepenuhnya sangat tergantung pada kabaikan hati dan aparat birokrasi pelayanan. Jika aparat birokrasi tersebut sedang dalam suasana kerja yang baik, maka masyarakat pengguna layanan mungkin akan menerima pelayanan yang baik pula. Namun, apabila aparat birokrasi yang melayaninya sedang mengalami suasana hati yang buruk, maka sikap dan perilaku aparat bisa menjadi sangat buruk dan tidak peduli kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan mereka. Persoalan juga muncul dari prosedur pelayanan publik yang cenderung kompleks dan panjang. Prosedur yang kompleks muncul karena semangat pembuatan prosedur bukan untuk mempermudah, menyederhanakan, dan menciptakan kepastian pelayanan, melainkan untuk mengontrol perilaku masyarakat untuk tidak melakukan penyimpangan.

Banyaknya permasalahan di organisasi pemerintah tersebut tidak terlepas dari kurangnya kompetensi pegawai yang dituntut untuk melaksanakan tugas yang

diberikan kepadanya. Pada konteks manajemen sumber daya manusia, kompetensi mengacu kepada atribut atau karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaan. Kompetensi pada umumnya terdiri dari kecakapan, keterampilan, dan kemampuan. Kompetensi merupakan karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Dengan demikian kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Yuniarsih dan Suwatno (2009:30), mengatakan bahwa kompetensi yang diperlukan pegawai untuk melaksanakan tugasnya dengan ialah kompetensi intelektual dan kompetensi emosional.

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila di dalam organisasi pelayanan terdapat pegawai yang memiliki kompetensi dan didukung oleh sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus kepada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik tergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Adapun kriteria pelayanan masyarakat yang baik menurut Sinambela (2013:6) tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Dari uraian tersebut dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut.

Gambar : 2.1
Bagan Kerangka Pikir



Sumber : Yuniarsih dan Suwatno (2009:30)

2.16 Hipotesis

Dari rumusan permasalahan, dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini, yakni:

1. Kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual dan kompetensi emosional secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur.
2. Kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur.
3. Kompetensi pegawai berupa kompetensi emosional secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Lokasi Penelitian

Yang menjadi obyek dalam penelitian adalah pengaruh kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual dan kompetensi emosional, baik parsial maupun secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur. Adapun waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah selama 3 (tiga) bulan.

Tempat penelitian adalah Kantor Camat Popayato Timur dengan pertimbangan bahwa kantor tersebut merupakan pusat pelayanan publik untuk masyarakat dalam wilayah Kecamatan Popayato Timur. Pertimbangan lainnya atas pemilihan lokasi tersebut adalah kemudahan dalam pengambilan data penelitian.

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian. Ketepatan penentuan metode ini didasarkan pada pendapat Surachmand (Riduwan, 2010), bahwa aplikasi metode ini dimaksudkan untuk penyelidikan yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang.

Sejalan dengan Singarimbun dan Effendi (2006: 3), yang menyatakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Dalam penelitian ini variabel yang dimaksud adalah kompetensi dan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian kuantitatif ini, penentuan jumlah responden yang akan digunakan bukan pada kuantitasnya, namun berdasarkan kualitas informasi yang diberikan atas seluruh pernyataan yang ada dalam penelitian. Data yang diperoleh akan lebih valid jika responden yang dipilih berasal dari seluruh pegawai di Kantor Camat Popayato Timur.

3.3. Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan kerangka pikir, maka dapat diketahui bahwa yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai (variabel X) dan kualitas pelayanan publik (variabel Y). Selanjutnya untuk mempermudah dalam pengukuran variabel dimaksud, maka perlu membuat operasionalisasi variabel penelitian sebagai berikut:

2. Kompetensi pegawai (variabel X)

Kompetensi ialah kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2009:30) terdapat 2 (dua) kompetensi pegawai, yaitu:

a) Kompetensi intelektual adalah kemampuan dan kemauan yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang bersifat rasional dalam pelaksanaan tugas.

Adapun indikator dari kompetensi intelektual, yaitu:

- Kemampuan mengembangkan metode kerjanya
- Kemampuan memecahkan masalah pekerjaan
- Kemampuan berpikir kreatif dalam bekerja

- Kemampuan memahami lingkup tugas

b) Kompetensi emosional ialah kemampuan belajar berdasarkan pada kecerdasan emosional yang menghasilkan kinerja di tempat bekerja. Adapun indikatornya adalah:

- Kesadaran diri
- Motivasi
- Empati, dan
- Kemahiran/ahli dalam berhubungan kerja dengan orang lain.

3. Kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk dapat memberikan yang terbaik bagi orang-orang yang membutuhkan pelayanan atau menginginkan suatu barang atau pun jasa. Menurut Sinambela (2013: 6), kualitas pelayanan publik tercermin dari:

- Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
- Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
- Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk lebih jelasnya, operasionalisasi variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X dan Y

Variabel	Sub variable	Indikator	Skala
Kompetensi (variabel X) Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2009 : 30)	kompetensi intelektual (X1)	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan mengembangkan metode kerjanya - Kemampuan memecahkan masalah pekerjaan - Kemampuan berpikir kreatif dalam bekerja - Kemampuan memahami lingkup tugas 	Ordinal
	kompetensi emosional (X2)	<ul style="list-style-type: none"> - Kesadaran diri - Motivasi - Empati - Kemahiran/ahli dalam berhubungan 	Ordinal
Kualitas pelayanan publik (variabel Y) Menurut Sinambela	Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> - pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh masyarakat - pelayanan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti 	Ordinal

(2013:6)	<p>Akuntabilitas</p> <p>Kondisional</p> <p>Partisipatif</p> <p>Kesamaan hak</p> <p>Keseimbangan hak dan kewajiban</p>	<p>masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> - pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan - pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan masyarakat penerima pelayanan - berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas - pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik - pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun - pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan masyarakat sebagai penerima pelayanan public 	
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3.4 Populasi dan sampel

1. Populasi

Sugiyono dalam Riduwan (2010: 54) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah keseluruhan pegawai di Kantor Camat Popayato Timur yang berjumlah 25 orang.

2. Sampel

Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasinya secara tepat dalam hal ini tergantung oleh dua faktor, yakni metode penarikan sampel dan penentuan banyaknya ukuran sampel. Menurut Sugiyono dalam Riduwan (2010: 56), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, penarikan sampel untuk pegawai di Kantor Camat Popayato Timur menggunakan teknik sampling jenuh, karena jumlah populasinya kecil yakni 25 orang, sehingga sampelnya juga sebanyak 25 orang. Menurut Sugiyono (2008: 85) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

3.5 Teknik pengumpulan data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner kepada responden untuk data primer, sedangkan observasi sebagai metode pelengkap untuk pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan secara rinci sebagai berikut:

1. Kuesioner, dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator-indikator data yang dioperasionalisasikan dari variabel yang akan diteliti kepada pegawai yang terpilih sebagai sampel penelitian (responden), metode ini digunakan untuk menggali data primer. Kuesioner disusun dalam bentuk skala likert, dimana daftar pertanyaan disusun dengan lima pilihan jawaban di setiap item, yang masing-masing jawaban diberi skor atau bobot nilai berturut-turut yang mempunyai degradasi dari positif sampai sangat negatif dengan kategori jawaban sebagai berikut:

Skor 5 = untuk pilihan a

Skor 4 = untuk pilihan b

Skor 3 = untuk pilihan c

Skor 2 = untuk pilihan d

Skor 1 = untuk pilihan e

2. Observasi, pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti.

3.6. Teknik Analisi Data

3.6.1. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Ghazali (2013) menyatakan bahwa suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah *one shot* atau pengukuran sekali saja, yaitu pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur konstruk tertentu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat Cronbach Alpha dengan signifikansi yang digunakan lebih besar dari 0,60. Menurut Nunnally dalam Ghazali (2013) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Pengujian reliabilitas ini menggunakan program SPSS dengan metode *Cronbach's Alpha*.

3.6.2. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Ghozali (2013:53). Menurut Ghozali (2013:52-59), mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom*(df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung (tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item – total correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

3.6.3 Pengujian hipotesis

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda bertujuan untuk memprediksi berapa besar kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X_1 = Kompetensi Intelektual

X_2 = Kompetensi Emosional

3.6.4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terkait. Nilai R^2 berada di antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebasnya dalam menjelaskan variabel terkait sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terkait (Ghozali, 2013)

A. Uji t

Ghozali (2013) menjelaskan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan kritis menurut tabel. Dasar pengambilan keputusan adalah :

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebas secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebas secara individual berpengaruh terhadap variabel terikat

Uji t dapat juga dilakukan dengan melihat nilai signifikansi t masing-masing variabel pada output hasil regresi menggunakan spss dengan *significance level* 0,05 ($\alpha = 5\%$). Jika nilai signifikansi lebih besar dari alfa maka hipotesis ditolak, yang berarti secara individual variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari

alfa maka hipotesis diterima, berarti secara individual variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

B. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang ditetapkan untuk penelitian dengan probability value dari hasil penelitian (Ghozali, 2009). Criteria pengujian yang digunakan adalah jika probability value (p value) < 0.05 , maka H_a diterima dan jika p value > 0.05 , maka H_a ditolak. Uji F dapat pula dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel. Jika F hitung $> F$ tabel, maka H_a diterima. Artinya, secara statistic data yang ada dapat membuktikan bahwa semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen jika F hitung $< F$ tabel, maka H_a ditolak. Artinya, secara statistic data yang ada dapat membuktikan bahwa semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Popayato Timur

Kecamatan Popayato Timur terbentuk pada tanggal, 17 Maret 2008 hasil pemekaran dari wilayah Kecamatan Popayato. Terbentuknya Kecamatan Popayato Timur di motori oleh tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat dan tokoh wanita yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan (Rentang Kendali) lebih maksimal pada masyarakat untuk mencapai kecamatan yang mandiri dan sejatra serta kecamatan yang religius.

Kecamatan Popayato timur memiliki luas wilayah $\pm 723,74 \text{ Km}^2$ yang terdiri dari tujuh (7) Desa divinitif yaitu : Desa Marisa, Tahele, Maleo, Bunto, Londoun, Milangodaa, dan Kelapa Lima dengan ibukota berada di desa Tahele dengan jumlah penduduk Kecamatan Popayato Timur $\pm 8,354$ jiwa dimana sebagian besar mata pencaharian masyarakat adalah Petani, Nelayan dan pedagang.

Dengan adanya arus perpindahan penduduk dari daerah lain maka dikecamatan Popayato Timur telah banyak hadir bangunan pertokoan dan pusat perbelanjaan masyarakat serta ditunjang dengan adanya SPBU yang ada di Desa Maleo yang sangat strategis yang dapat menunjang kegiatan usaha masyarakat serta kegiatan lainnya.

Kecamatan Popayato Timur sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Buol Toli-toli Propinsi Sulawesi Tengah Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Tomini Gorontalo,sebelah Timur berbatasan dengan kecamatan Lemito dan sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Popayato.

4.1.2 Dasar Hukum Pembentukan :

Propil Kantor Camat Popayato Timur disusun atas dasar :

1. Undang-undang Nomor 38 Tahun 2000 tentang pembentukan Propinsi Gorontalo.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan Pemerintah dan kewenangan propinsi sebagai daerah otonom
3. Undang-undang Nomor 6 tahun 2003 tentang pembentukan Kabupaten Pohuwato dan Kabupaten Bone Bolango.
4. Undang-undang nomor 25 tahun 2004 tentang sistem perencanaan pembangunan nasional.
5. Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah.
6. Undang-undang 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah.
7. Undang-undang nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan jangka panjang nasional tahun 2005-2025.
8. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom;

10. Perda nomor 1 tahun 2005 tentang organisasi prangkat daerah Kabupaten Pohuwato(lembar daerah tahun 2005 nomor 231 tambahan daerah nomor 17)
11. Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan Tata Cara Penyusunan Pengendalian Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
12. Perda nomor 6 tahun 2008 tentang pembentukan Kecamatan Popayato Timur
13. Peraturan Bupati Pohuwato nomor 1 tahun 2010 tentang penyelenggaraan sistem pengendalian intern Pemerintah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pohuwato (Berita Daerah Kabupaten Pohuwato tahun 2010 nomor 1)
14. Perda No 1 Tahun 2011 Tentang RPJPD Kab.PohuwatoTahun 2009-2025;
15. Perbup No1 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat;
16. Peraturan Bupati Pohuwato Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan;

4.1.3. Visi Misi Kantor Camat Popayato Timur

VISI

Terwujudnya Sumber Daya Aparatur Yang Profesional Dalam Pelanan Publik Menuju Masyarakat Madani

Misi

Misi adalah upaya-upaya yang harus dilaknakan oleh organisasi untuk mencapai visi yang telah ditetapkan. Adapun misi kecamatan Popayato Timur :

1. Mewujudkan Aparatur Yang Profesional, Etos Kerja Dan Disiplin
2. Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Dan Kapasitas Pemerintahan Desa
3. Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pembangunan
4. Meningkatkan Koordinasi dan Fasilitasi, Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat
5. Menjunjung Tinggi Nilai-Nilai Agama

4.1.5 Periode Kepemimpinan Kantor Camat Popayato Timur

Tabel 4.1 : Periode Kepemimipinan

NO	NAMA CAMAT	PANGKAT /GOL	TAHUN
1.	GIAS TAHA,S.Pd Nip.130 881 061	Pembina / IV a	2008 – 2009
2.	RIS P SULEMAN,S.Sos,MH Nip.19621029 198403 1 005	Pembina / IV a	2009 – 2010
3.	MOHAMMAD R LAISA,SE Nip.19680812 199003 1 009	Pembina / IV a	2010 – 2012
4.	ABD. WAHAB D,S.Pd,MS.i Nip. 19580930 198403 1 003	Pembina Tkt.I/ IV b	2012 – 2013
5	IKBAR AT SALAM,S.Pd,SD Nip.19640424 198410 1 005	Pembina Tkt.I/IV b	2013 – 2016
6.	ARIFIN I. D.,S.Pd,MS.i Nip.19690403 199403 1 011	Pembina Tkt.I/ IV b	2016 - Sekarang

Sumber Data : Kantor Camat Popayato Timur

4.1.6 TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Berdasarkan Peraturan Bupati Pohuwato Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan diatas, Kantor Camat Popayato Timur adalah sebagai berikut:

1. Camat mempunyai tugas :
 - a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
 - b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan daerah dan Peraturan bupati;
 - e. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
 - f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di kecamatan;
 - g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan;
 - h. Mengkoordinasikan pelaksanaan pendidikan formal dan nonformal, serta kegiatan kemasyarakatan di kecamatan;
 - i. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Pohuwato.
2. Sekretaris Camat

- a. Sekretaris memiliki tugas pokok melaksanakan pelayanan teknis administratif perencanaan, keuangan, kepegawaian, umum, dan pelaporan dan koordinasi pelaksanaan tugas dilingkungan kecamatan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Sekretaris mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administrasi;
- b. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- c. Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan;
- d. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan;
- e. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

3. Sub Bagian Kepegawaian dan Umum

- (1) Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum mempunyai tugas membantu sekretaris dalam memberikan pelayanan teknis administratif kepegawaian dan pengelolaan Barang Milik Daerah.

- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Sub Bagian mempunyai fungsi :

- a. Urusan ketatausahaan, kerumahtanggaan, organisasi, dan ketatalaksanaan;
- b. Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- c. Melaksanakan pengelolaan, pengawasan terhadap barang milik daerah;

- d. Pengelolaan kearsipan kecamatan
- e. Penyusunan bahan pembinaan disiplin dan peningkatan kesejahteraan pegawai;
- f. Menyusun laporan tahunan;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

4. Sub Bagian Keuangan dan Program

- (1) Kepala Sub Bagian Keuangan dan Program mempunyai tugas pokok membantu sekretaris memberikan pelayanan teknis dan administrasi keuangan dan program kecamatan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Sub Bagian mempunyai fungsi :
 - a. Menyiapkan bahan pengelolaan administrasi keuangan serta pelaporan APBD;
 - b. Menyiapkan rencana anggaran dan belanja rutin sesuai kebutuhan riil serta mengusulkan revisi jika diperlukan;
 - c. Menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi pengeluaran keuangan;
 - d. Menyiapkan bahan pelaporan dan pertanggungjawaban keuangan baik secara berkala maupun tahunan;
 - e. Menyiapkan pembukuan/akuntansi keuangan APBD;
 - f. Menyiapkan dokumen perencanaan Renstra, Renja, LAKIP, Laporan Tahunan dan laporan terkait lainnya;
 - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

5. Seksi Pemerintahan

- (1) Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pemerintahan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Seksi mempunyai fungsi :
 - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan;
 - b. Pembinaan administrasi pemerintahan kelurahan;
 - c. Menyusun program dan melakukan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan Desa/Kelurahan;
 - d. Memfasilitasi program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil dan pajak bumi bangunan perdesaan perkotaan;
 - e. Melaksanakan penghimpunan dan pengolahan bahan/data serta melaksanakan kegiatan pemerintahan;
 - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

6. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum

- (1) Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang ketenteraman dan ketertiban umum.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Seksi mempunyai fungsi :
 - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketenteraman dan ketertiban umum;

- b. Menyusun program dan pembinaan ketentraman dan ketertiban di kecamatan;
- c. Menyusun program dan pembinaan Polisi Pamong Praja di kecamatan;
- d. Melaksanakan koordinasi kegiatan sosial politik, ideologi negara kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
- e. Melaksanakan pembinaan wawasan kebangsaan dan perlindungan masyarakat;
- f. Peningkatan fungsi dan kontrol siskamling setiap desa;
- g. Pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan bencana;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

7. Seksi Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan

- (1) Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang ekonomi, pembangunan dan lingkungan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Seksi mempunyai fungsi :
 - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ekonomi, pembangunan dan lingkungan;
 - b. Fasilitasi pembinaan bidang koperasi dan UKM;
 - c. Inventarisasi potensi ekonomi masyarakat dan pembangunan;
 - d. Fasilitasi pembangunan sarana dan prasarana fisik fasilitas umum dan sosial;

- e. Fasilitasi pemberdayaan masyarakat dalam upaya pelestarian lingkungan hidup;
- f. Fasilitasi dan pengkoordinasian kegiatan ekonomi, ketahanan pangan, pembangunan, serta lingkungan hidup dengan instansi terkait;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

8. Seksi Pelayanan

- (1) Kepala Seksi Pelayanan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pelayanan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Seksi mempunyai fungsi :
 - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pelayanan;
 - b. Mengumpulkan bahan perundang-undangan terkait administrasi kependudukan, administrasi kelurahan, administrasi pertanahan, dan administrasi umum;
 - c. Melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, administrasi kelurahan, administrasi pertanahan, dan administrasi umum;
 - d. Menginventarisir dan menghimpun data administrasi;
 - e. Mengarsipkan dan mendokumentasikan hasil administrasi;
 - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

9. Seksi Pendidikan dan Kemasyarakatan

- (1) Kepala Seksi Pendidikan dan Kemasyarakatan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pendidikan dan kemasyarakatan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Seksi mempunyai fungsi :
 - a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pendidikan dan kemasyarakatan;
 - b. Inventarisasi dan fasilitasi masalah sosial kemasyarakatan;
 - c. Inventarisasi potensi bidang pendidikan formal dan nonformal;
 - d. Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di kecamatan dan kelurahan;
 - e. Fasilitasi pembinaan bidang keagamaan, ketahanan keluarga, partisipasi dan pemberdayaan perempuan, serta generasi muda;
 - f. Pengkoordinasian kegiatan pendidikan dan kemasyarakatan di kecamatan dengan instansi terkait;
 - g. Menyelenggarakan pengawasan pendidikan formal dan non formal (Paud dan pendidikan masyarakat);
 - h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

4.2. Interpretasi Data Hasil Penelitian

4.2.1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner atau instrumen penelitian dimaksudkan untuk menguji kelayakan secara psikometri suatu kuesioner.

Kuesioner yang valid dan reliabel akan menjamin data yang diperoleh tidak mengalami bias yang berarti.

Uji validitas dilakukan terhadap masing-masing item pernyataan dalam kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi *product moment* antara skor item dengan skor total (skor instrument). Jika suatu item memiliki korelasi item-total signifikan ($r_{yx} > r$ tabel), maka item pernyataan tersebut valid. Dalam uji validitas ini digunakan responden sebanyak 38 orang, sehingga pada tingkat signifikansi 5% dari tabel r diperoleh nilai r tabel = 0,320.

Uji reliabilitas terhadap kuesioner penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Menurut Arikunto (2002:171) "Suatu instrumen dikatakan reliabel/handal apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,5, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.

Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R_Hitung	Ket
Kompetensi Intelektual (X1)	Item 1	0.712	Valid
	Item 2	0.903	Valid
	Item 3	0.935	Valid
	Item 4	0.959	Valid
Variabel	Indikator	R_Hitung	Ket
Kompetensi Emosional (X2)	Item 1	0.958	Valid
	Item 2	0.960	Valid
	Item 3	0.949	Valid
	Item 4	0.919	Valid
Variabel	Indikator	R_Hitung	Ket
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Item 1	0.953	Valid
	Item 2	0.958	Valid
	Item 3	0.933	Valid
	Item 4	0.972	Valid
	Item 5	0.972	Valid
	Item 6	0.956	Valid
	Item 7	0.822	Valid
	Item 8	0.943	Valid

Sumber : Lampiran Olah Data SPSS 2020

Tabel-4.3 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kompetensi Intelektual (X1)	0.833	Reliabel
Kompetensi Emosional (X2)	0.846	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.803	Reliabel

Sumber : Lampiran Olah Data SPSS 2020

Berdasarkan tabel hasil uji validitas dan reliabilitas yang disajikan di atas terlihat bahwa masing-masing item pernyataan dalam kuesioner variabel-variabel

bebas dan variabel terikat memiliki nilai korelasi item-total atau koefisien validitas lebih besar dari 0.505. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, masing-masing item pernyataan dalam kuesioner tersebut valid. Demikian pula, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner ini memiliki koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.5. Oleh karena nilai tersebut lebih besar dari 0,5, maka disimpulkan bahwa kuesioner variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Kesimpulan dari hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel penelitian adalah kuesioner penelitian ini secara psikometrik layak digunakan sebagai alat/instrumen pengumpul data.

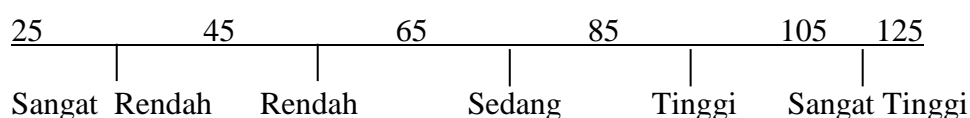
4.2. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Setiap indikator dari variabel akan dilakukan pendeskripsian langkah awal atau untuk mendeskripsikan setiap indikator adalah membuat tabel kategori atau skala penilaian untuk masing-masing item pertanyaan. Selanjutnya dapat dibuatkan skala penilaian untuk masing-masing item pertanyaan dengan terlebih dahulu menghitung rentang skala. adapun rentangnya dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Bobot terendah} \times \text{item} \times \text{jumlah responden} = 1 \times 1 \times 25 = 25$$

$$\text{Bobot tertinggi} \times \text{item} \times \text{jumlah responden} = 5 \times 1 \times 25 = 125$$

Rentang skalanya yaitu :



Dari perhitungan rentang bobot terendah sampai pada bobot tertinggi adalah:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{125 - 25}{5} = 20$$

Berdasarkan hasil perhitungan rentang skala tersebut diatas, maka dapat dibuatkan skala penilaian seperti terlihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel-4.4 : Skala Penilaian Jawaban Responden

Range	Kategori
106 - 125	Sangat tinggi
86 - 105	Tinggi
66 - 85	Sedang
46 - 65	Rendah
25 - 45	Sangat Rendah

Sumber : Data Olahan 2020

Adapun deskripsi jawaban responden terhadap masing-masing indikator pada pada setiap Sub Variabel adalah :

4.2.1 Analisis Deskriptif Kompetensi (X)

4.2.1.1. Kompetensi Intelektual (X1)

Tabel 4.5 indikator X11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	4.0	4.0	4.0
4	1	4.0	4.0	8.0
5	23	92.0	92.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.4 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait kemampuan mengembangkan metode kerjanya, tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % yang Ragu- Ragu, 1 responden atau 4,0 % yang menjawab setuju, dan 23 responden atau 92,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 122, ini sangat kategori tinggi.

Tabel 4.6 indikator X12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	6	24.0	24.0	24.0
5	19	76.0	76.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.6 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait kemampuan memecahkan masalah, tanggapan responden, dimana sebanyak 6 responden atau 24,0 % yang menjawab setuju 19 dan responden atau 76,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 119, ini masuk kategori sangat tinggi.

Tabel 4.7 indikator X13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	16.0	16.0	16.0
4	6	24.0	24.0	40.0
5	15	60.0	60.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.7 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait kemampuan berfikir kreatif dalam belajar, tanggapan responden, dimana sebanyak 4 responden atau 16,0 % yang menjawab setuju 15 dan responden atau 60,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 111, ini masuk kategori sangat tinggi.

Tabel 4.8 indikator X14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	16.0	16.0	16.0
4	1	4.0	4.0	20.0
5	20	80.0	80.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.8 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait kemampuan memahami lingkup tugas, tanggapan responden, dimana sebanyak 4 responden atau 16,0 % yang menjawab setuju 20 dan responden atau 80,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 116, ini masuk kategori sangat tinggi.

4.2.1.2. Kompetensi Emosional (X2)

Tabel 4.9 indikator X21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	4.0	4.0	4.0
3	5	20.0	20.0	24.0
5	19	76.0	76.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.9 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait kesadaran diri, tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % yang Ragu- Ragu, 5 responden atau 20,0 % yang menjawab setuju, dan 19 responden atau 76,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 122, ini kategori sangat tinggi.

Tabel 4.10 indikator X22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	4.0	4.0	4.0
3	4	16.0	16.0	20.0
4	4	16.0	16.0	36.0
5	16	64.0	64.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait motivasi, tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % yang Ragu- Ragu, 4 responden atau 16,0 % yang menjawab setuju, dan 16 responden atau 64,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 110, ini kategori sangat tinggi.

Tabel 4.11 indikator X23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	4.0	4.0	4.0
4	4	16.0	16.0	20.0
5	20	80.0	80.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.11 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait empati, tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % yang tidak setuju 4 responden atau 16,0 % yang menjawab setuju, dan 20 responden atau 80,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 110, ini kategori sangat tinggi.

Tabel 4.12 indikator X24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	4.0	4.0	4.0
4	3	12.0	12.0	16.0
5	21	84.0	84.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.12 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait empati, tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % 3 yang menjawab setuju, dan 21 responden atau 84,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 120, ini kategori sangat tinggi.

4.2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Tabel 4.13 indikator Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	8.0	8.0	8.0
	4	4	16.0	16.0	24.0
	5	19	76.0	76.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.13 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait kemahiran ahli dalam berhubungan, tanggapan responden, dimana sebanyak 2 responden atau 8,0 % 4 yang menjawab setuju, dan 19 responden atau 76,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 117, ini kategori sangat tinggi.

Tabel 4.14 indikator Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	4.0	4.0	4.0
	4	4	16.0	16.0	20.0
	5	20	80.0	80.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.14 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diatasi oleh masyarakat, tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % 4 yang menjawab setuju, dan 20 responden atau 80,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 118, ini kategori sangat tinggi.

Tabel 4.14 indikator Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	4.0	4.0	4.0
	3	2	8.0	8.0	12.0
	4	2	8.0	8.0	20.0
	5	20	80.0	80.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.14 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait pelayanan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti masyarakat tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % 2 yang menjawab setuju, dan 20 responden atau 80,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 116, ini kategori sangat tinggi.

Tabel 4.15 indikator Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	4.0	4.0	4.0
	3	2	8.0	8.0	12.0
	4	2	8.0	8.0	20.0
	5	20	80.0	80.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.15 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan, tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % 2 yang menjawab setuju, dan 20 responden atau 80,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 116, ini kategori sangat tinggi.

Tabel 4.16 indikator Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	4.0	4.0	4.0
	4	5	20.0	20.0	24.0
	5	19	76.0	76.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.16 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan masyarakat penerima pelayanan, tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % 5 yang menjawab setuju, dan 19 responden atau 76,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 120, ini kategori sangat tinggi.

Tabel 4.17 indikator Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	7	28.0	28.0	28.0
	5	18	72.0	72.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.17 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas, tanggapan responden, dimana sebanyak 7 responden atau 28,0 % dan 18 responden atau 72,0 % yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 118, ini kategori sangat tinggi.

Tabel 4.18 indikator Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	16.0	16.0	16.0
	4	2	8.0	8.0	24.0
	5	19	76.0	76.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.18 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tanggapan responden, dimana sebanyak 4 responden atau 16,0 % dan 19 atau 76 % responden yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 115, ini kategori sangat tinggi

Tabel 4.19 indikator Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	4.0	4.0	4.0
	4	4	16.0	16.0	20.0
	5	20	80.0	80.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Dari tabel 4.19 di atas, menunjukkan bahwa tanggapan dari 25 responden pada item pertama terkait pelayanan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, tanggapan responden, dimana sebanyak 1 responden atau 4,0 % dan 20 atau 80 % responden yang mengatakan sangat setuju, dengan total skor 119, ini kategori sangat tinggi.

4.2.2. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

4.2.2.1 Analisis Data

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi (X) yang terdiri dari, kompetensi intelektual (X1), dan

kompetensi emosional (X2), secara parsial maupun secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y), Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini (Selengkapnya ada pada lampiran)

Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.745	1.753		1.567
	X1	.280	.279	.273	.647
	X2	.696	.207	.422	1.206
					Sig.
					.031
					.024
					.032

a. Dependent Variable: Y

Model persamaan regresi yang dapat di gambarkan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi standardized adalah sebagai berikut :

$$Y = 2.745 + 0.280 X1 + 0,696 X2 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat di interpretasikan sebagai berikut :

Konstanta (a) yang didapatkan nilai sebesar. = 2.745 Koefisien regresi untuk variabel X1 Kompetensi Intelektual sebesar 0.280 artinya variabel X1 adalah positif, atau setiap peningkatan Kompetensi Intelektual akan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0,280. Koefisien regresi untuk variabel X2 sebesar 0,696 artinya kontribusi Kompetensi Emosional (X2) terhadap kualitas pelayanan adalah positif. Setiap peningkatan variabel X2 Kompetensi Emosional akan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0,696.

Table 4.21 Koefisien Determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.893 ^a	.485	.984	.671	.985	7.048	2	22	.008

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Emosional, Kompetensi Intelektual

Nilai koefisien determinasi (R^2) pada tabel di atas menunjukkan angka 0,485 memiliki makna bahwa 48.5 % variasi naik turunnya variabel kualitas pelayanan (Y) mampu dijelaskan oleh variabel (X1) kompetensi intelektual dan kompetensi emosional (X2). Sedangkan sisanya sebesar $100 - 98,5 = 51,5$ % dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

4.2.2.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menguji hipotesis pertama (H_1), hipotesis kedua (H_2), hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini, yakni untuk melihat signifikansi pengaruh masing-masing variable komitmen intelektual (X1) dan komitmen emosional (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Uji-t dilakukan untuk membandingkan nilai t_{tabel} dan nilai t_{hitung} pada taraf signifikansi 0,05. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($1,706 > 2,385$), maka hipotesis penelitian ditolak. Sebaliknya jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($1,706 < 2,385$), maka hipotesis penelitian ditolak. Adapun nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 5\%$, sedangkan nilai t-tabel diperoleh sebesar 0,026

Uji signifikansi juga dapat dilihat dari nilai signifikansi koefisien regresi. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis penelitian dapat

diterima. Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hipotesis penelitian ditolak.

4.3. Pengujian Hipotesis Pertama (H₁)

H1: kompetensi (X) , kompetensi emosional (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan perhitungan analisis regresi berganda diperoleh nilai t_{hitung} 2,385 Nilai ini lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,708 ($1,708 < 2,385$) yang berarti bahwa variabel kompetensi intelektual berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hal ini juga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,026. karena lebih kecil dari taraf signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan kompetensi (X) di tinjau dari kompetensi intelektual (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan diterima.

H2: kompetensi (X), kompetensi emosional (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan perhitungan analisis regresi berganda diperoleh nilai t_{hitung} - 0,306 Nilai ini lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,708 ($0,306 < t_{tabel}$ 1,708) yang berarti bahwa kompetensi emosioanal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hal ini juga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,762. karena lebih besar dari taraf signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan kompetensi (X), ditinjau

dari kompetensi emosional (X2) berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan ditolak.

4.4. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Pengujian hipotesis uji-F digunakan untuk melihat pengujian signifikansi koefisien regresi secara bersama-sama atau secara keseluruhan (*Testing The Overall Significance of Regression*). Pengujian hipotesis Uji-F dilihat melalui uji ANOVA yang digunakan untuk membandingkan tingkat signifikansi dengan (*probability value*) yang ditetapkan untuk penelitian ini dengan *probability value* hasil penelitian. Hasil regresi dari Uji-F dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut.

Tabel 4.22 Hasil regresi Uji-F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	673.523	2	336.761	7.048	.008 ^b
	Residual	9.917	22	.451		
	Total	683.440	24			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Pengujian terhadap hipotesis ketiga yaitu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan menggunakan uji F.

4. H3: Kompetensi pegawai berupa kompetensi intelektual dan kompetensi emosional secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Popayato Timur.

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda pada tabel di atas, nampak bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($2,385 > 1,708$) dengan probabilitas terjadinya kesalahan F_{hitung} lebih besar dari taraf kesalahan (α) yang ditetapkan yaitu $0,004 < 0,05$.

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel independen yang terdiri dari kompetensi intelektual (X_1), kompetensi emosional (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y), dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

4. Kompetensi (X) di tinjau dari kompetensi intelektual (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan diterima.
5. Kompetensi (X), ditinjau dari kompetensi emosional (X2) berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan ditolak.
6. Variabel independen yang terdiri dari kompetensi intelektual (X_1), kompetensi emosional (X2 memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y), dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima.

5.2. Saran

1. Lebih di tingkatkan lagi kompetensi intelektual yang dimiliki oleh pegawai dengan salah satu cara memberikan kemampuan dan kemauan yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang bersifat rasional dan strategic agar dapat memberikan pelayanan yang baik.
2. Lebih di tingkatkan lagi kompetensi emosional yang dimiliki oleh pegawai dengan salah satu cara memberikan kemampuan belajar berdasarkan pada kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) yang menghasilkan kinerja di tempat bekerja agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Alfabeta. Bandung.
- Masdar, Sjahrazad, dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press, Surabaya.
- Moenir, H.A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Ratminto, dan Winarsih, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Tesis*. Pengantar : Prof. Dr. Buchari Alma. Alfabeta. Bandung
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press, Malang.
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonom Daerah, Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. CV Mandar Maju. Bandung.
- , 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sinambela, Lijan. 2013. *Reformasi Pelayanan Publik*. .PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi. LP3ES. Jakarta.
- Suharsimi,Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi Dalam Organisasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. PT. Raja Grafindo Persada. Depok.

Yuniarsih, Tjutju, dan Suwarno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Praktek dan Isu Penelitian*. CV Alfabet. Bandung.