

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KWANDANG
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh :

**SRI RAHAYU DJAFAR
NIM : S2120029**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KWANDANG KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh:

SRI RAHAYU DJAFAR

NIM : S21.20.029

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian

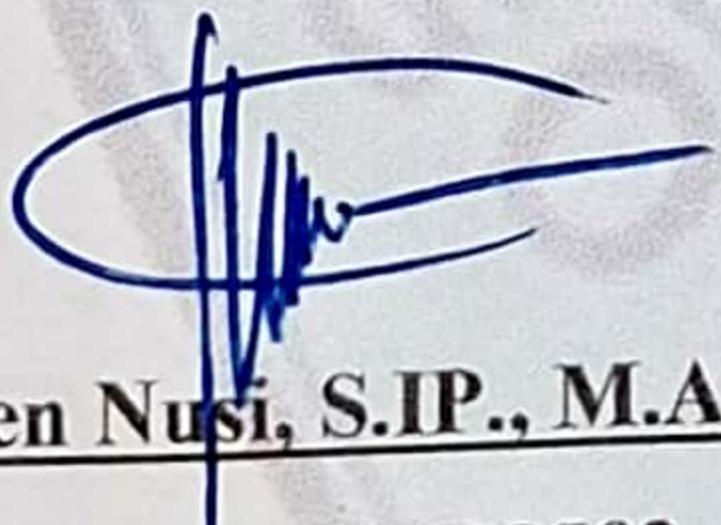
Guna memperoleh gelar Sarjana

Dan telah disetujui oleh pembimbing

Gorontalo, Mei 2024

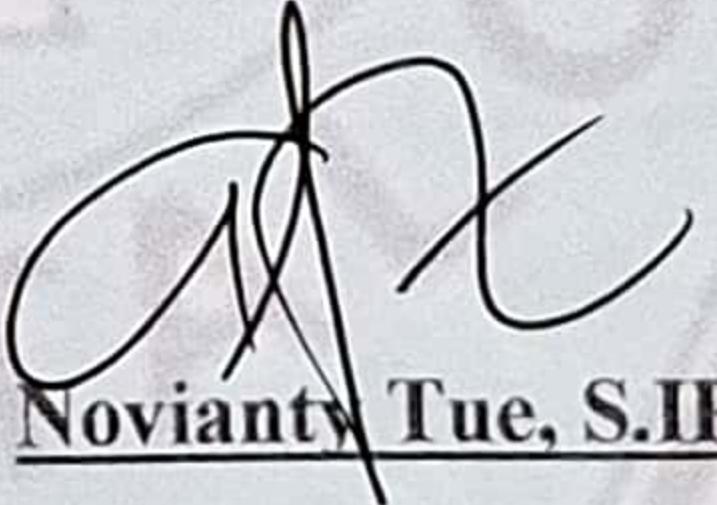
Pembimbing I

Pembimbing II



Marten Nusi, S.I.P., M.A.P

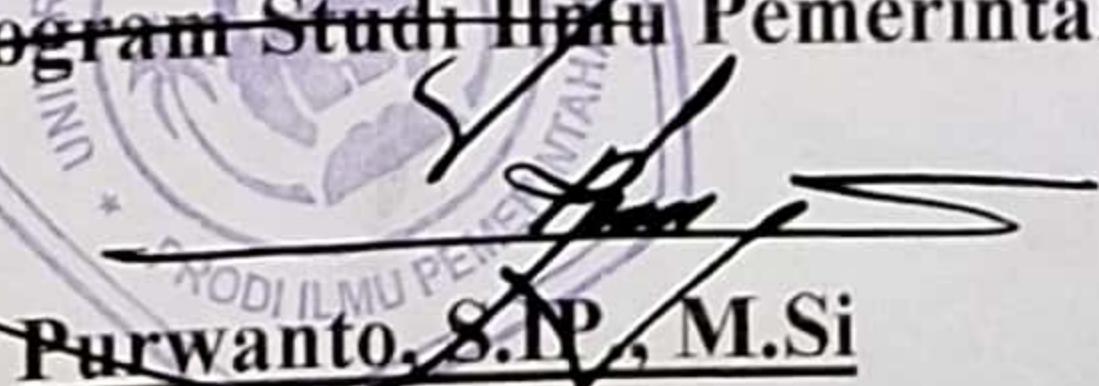
NIDN: 090138502



Novianty Tue, S.I.P., M.Si

NIDN: 0929118904

Mengetahui,
Ketua Program Studi Hukum Pemerintahan



Purwanto, S.I.P., M.Si

NIDN : 0926096601

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KWANDANG KABUPATEN
GORONTALO UTARA

Oleh:

SRI RAHAYU DJAFAR

NIM : S21.20.029

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat yang disetujui oleh
Pembimbing pada tanggal Mei 2024

TIM PENGUJI

1. **Marten Nusi, S.IP., M.AP**
2. **Novianty Tue, S.IP., M.Si**
3. **Dr. Sandi Prahara, ST., M.Si**
4. **Darmawati Abdul Razak S.IP., M.AP**
5. **Dewi Ngabito, SH., M.Si**

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Ichsan Gorontalo


Dr. Mochammad. Sakir S.Sos., S.I.Pem M.Si
NIDN : 0913027101

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Universitas Ichsan Gorontalo


Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN : 0926096601

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Rahayu Djafar
Nim : S2120029
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya, bahwa penulisan skripsi ini adalah hasil penelitian dan pemaparan karya tulis sendiri, baik dari naskah laporan maupun data-data yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya tulis milik orang lain, saya akan mencantumkan sumber dengan jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan serta tidak benarnya pernyataan ini, nmaka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai peraturan berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan kondisi sehat serta tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Gorontalo, Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



SRI RAHAYU DJAFAR
NIM. S2120029

ABSTRACT

SRI RAHAYU DJAFAR. S2120029. THE EFFECT OF WORKABILITY ON SERVICE QUALITY IN THE KWANDANG SUBDISTRICT OFFICE, NORTH GORONTALO REGENCY

This research aims to determine the effect of workability on service quality at the Kwandang Subdistrict Office, North Gorontalo Regency. This research employs a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this research consists of 18 people. The data analysis method applies simple linear regression analysis. The research results show that workability (X) affects service quality (Y) by 68.0%, while the remaining 32% is due to other factors' effects unexamined. The higher the workability, the higher the service quality at the Kwandang District Office, North Gorontalo Regency.

Keywords: workability, service quality

ABSTRAK

SRI RAHAYU DJAFAR. S2120029. PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KWANDANG KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *survey*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 18 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 68,0%, sedangkan sisanya 32 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti. Semakin tinggi kemampuan kerja, semakin meningkat pula kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara.

Kata kunci: kemampuan kerja, kualitas pelayanan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dan berikanlah berita gembira kepada orang orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan: sungguh kita semua ini milik Allah dan sungguh kepada Nya lah kita kembali”.

(QS Al-Baqarah: 155-156)

“Keberhasilan adalah perjalanan panjang dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat”

(Whinston churchill)

PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persesembahkan kepada Allah SWT yang maha kuasa detak jantung, denyut, nadi, nafas, dan putaran kehidupan yang diberikan hingga saat ini saya dapat mempersesembahkan karya tulis ini yang dedikasikan kepada kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Suhartin Djafar dan Ibunda Suhartin Latif, ketulusanya dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku Yang Tersayang, Dan Untuk Almamater ungu Kebanggaanku.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Maksud Penelitian	3
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Kemampuan Kerja	5
2.2 Jenis Kemampuan	7
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	8
2.4 Teori Tentang Pelayanan Publik	19
2.5 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.6 Asas Pelayanan Publik	21
2.7 Efektivitas Pelayanan Publik	23
2.8 Kerangka Pikir Penelitian	25
2.9 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	27
3.1 Lokasi Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Metode Penelitian.....	27
3.3.1 Desain Penelitian.....	27
3.3.2 Operasional Variabel.....	28

3.3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Prosedur Penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara	34
4.1.1 Sejarah Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara	34
4.1.2 Visi	35
4.1.3 Misi.....	35
4.2 Gambaran Umum Responden	36
4.3 Hasil Penelitian	37
4.3.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian	37
4.3.2 Uji Reliabilitas Data Responden	39
4.3.3 Hubungan Kemampuan Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)	41
4.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	26
Gambar 2. Desain Penelitian.....	27
Gambar 3. Metode Regresi Sederhana.....	32

DAFTAR TABEL

3.1 Operasional Variabel.....	28
4.1 Data Demografi Responden	37
4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Kemampuan Kerja (X).....	38
4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y)	38
4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kemampuan Kerja (X).....	40
4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y)	40
4.6 Korelasi Kemampuan Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)	42
4.7 Hasil Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian	50
Lampiran II. Tabulasi Data Variabel Kemampuan Kerja (X).....	53
Lampiran III. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	54
Lampiran IV. Data Frekuensi Kemampuan Kerja (X).....	55
Lampiran V. Uji Validitas Kemampuan Kerja (X).....	57
Lampiran VI. Data Reliabilitas Kemampuan Kerja (X).....	58
Lampiran VII. Data Frekuensi Kualitas Pelayanan (Y)	59
Lampiran VIII. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)	61
Lampiran IX. Data Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)	62
Lampiran X. Korelasi Kemampuan Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y).....	63
Lampiran XI. Analisis Regresi Sederhana	64

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Rasanya tidak ada ungkapan paling tepat kecuali rasa syukur. Saya sangat berterima kasih kepada Allah SWT. Berkat kuasa-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan salah satu bagian dari tugas akhir ini. Menjelang akhir perkuliahan, penulis menyusun skripsi dengan topic yang menarik. Setelah melewati beberapa kali bimbingan skripsi, akhirnya penulis berhasil menyusun skripsi ini.

Skripsi ini adalah langkah awal sebelum penulis menyelesaikan skripsi inilah jalan penulis melakukan penelitian skripsi. Untuk itu penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan motivasi, dan dorongan. Sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi berjudul **”Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara”**” Oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Suhartin Djafar yang hingga detik ini terus berjuang untuk memberikan yang terbaik kepada putrinya baik secara materil maupun dukungan moral. Bidadari surgaku Ibu Suhartin Latif yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh kasih, cinta, dan perjuangan yang luar biasa.
2. Ibu Dra. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
3. Bapak DR. H. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor

Universitas Ichsan Gorontalo

4. Bapak Amiruddin S.Kom.M.Kom sebagai Wakil Rektor I Universitas Ichsan Gorontalo
5. Bapak Reyther Biki, SE., M.Si sebagai Wakil Rektor II Universitas Ichsan Gorontalo
6. Bapak Dr. Kingdom Makkulawuzar SH.,MH sebagai Wakil Rektor III Universitas Ichsan Gorontalo
7. Bapak Dr. Mohammad Sakir, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
8. Bapak Purwanto, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
9. Seluruh Staff Dosen dan Tata Usaha di Lingkungan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
10. Pak Marten Nusi, S.IP., M.AP Selaku Pembimbing I, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini;
11. Ibu Novianty Tue, S.IP.,M.Si selaku pembimbing II, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini;
12. Terimakasih kepada kakak saya (Suhesti Djafar) yang telah memberi dukungan dan semangat selama mengerjakan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada teman-teman angkatan 20 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang telah berjuang bersama-

sama.

14. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, terima kasih sudah bertahan disini, dan terima kasih sudah berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri sendiri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, semua itu bukanlah hal yang mudah. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap pembaca tak segan memberikan kritik dan saran. Sehingga penulis bisa melakukan perbaikan dimasa depan agar tidak melakukan kesalahan yang sama kedua kalinya. Tak perlu panjang-panjang, penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat untuk pembaca.

Gorontalo Utara, Juni 2024

Penulis

Sri Rahayu Djafar

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagaimana halnya barang maupun jasa. Pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Oleh karena itu, kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum sangatlah strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memebrikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan demikian akan selalu menentukan sejauh mana Negara atau pemerintah menjalankan peranya sesuai dengan tujuan dalam pendirianya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan juga tata cara yang telah dipetapkan. Hal tersebut dipahami bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan hendaknya dilaksanakan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam suatu pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintahan sebagai instansi pemberi pelayanan public untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi dapat mendorong dan meningkatkan kesejatraan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang prima.

Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi Kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar misalnya pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, SKTM, surat tanah, surat kematian dan masih banyak lagi yang berkaitan dengan pelayanan dasar di instansi pemerintah.

Salah satu Kecamatan di Kabupaten Gorontalo Utara, tepatnya di Kantor Kecamatan Kwandang juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar. Pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan menjadi 2 jenis pelayanan. Pelayanan pertama pengurusan administrasi dasar ditindak lanjut oleh kecamatan. Seperti pengurusan KTP, surat tanah, KK, dan akta kelahiran. Kedua pelayanan tersebut diberikan pada masyarakat. Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, Kantor Kecamatan Kwandang mengenai Pelayanan yang diberikan belum semaksimal yang diharapkan oleh masyarakat yang mencari kualitas, dan kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek seperti daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian, dan kinerja fisik.

Menurut Rahmayanti (2013: 28), peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi, sehingga tingkat kepuasan masyarakat menjadi penting bagi pemerintah dalam konteks pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diberikan oleh sektor publik masih belum memuaskan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan para pegawai yang kurang tanggap dalam membantu masyarakat, kurangnya kemampuan dan tanggungjawab para pegawai, dan kurangnya kemampuan memebrikan perhatian yang bersifat individual atau probadi kepada masyarakat. Ketidakpuasan antar pegawai dan kurangnya dukungan timbal balik dalam pemberian layanan serta fungsionalitas berupa tampilan fisik, perlengkapan pribadi, media komunikasi, dan hal-hal fisik (tangible/berwujud) lainnya. Hal terpenting bagi penyedia jasa adalah memperhatikan penampilan pegawainya ketika memberikan pelayanan, agar dapat memberikan pelayanan yang sopan dan beretika.

Berdarkan permasalah tersebut diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdarkan latar belakang masalah diatas, maka menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Seberapa besar Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui seberapa besar Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah di kemukakan, maka yang menjadi manfaat secara teoritis, praktis dan manfaat bagi peneliti secara signifikan didalam penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan dan terutama yang menyangkut kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya di Kantor Kecamatan Kwandang tentang seberapa besar Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan literatur bagi peneliti berikutnya yang juga tertarik terhadap masalah Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kemampuan Kerja

Unsur sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam organisasi dan perusahaan. Karyawan memainkan peran penting dalam pemberian layanan dan oleh karena itu memerlukan keterampilan yang memadai dan dapat diandalkan untuk melakukan pekerjaan mereka. Sebagus apapun peralatan, teknologi, atau modal yang dimiliki suatu perusahaan, tidak akan mampu mencapai tujuannya jika para karyawannya tidak mempunyai kemampuan bekerja secara efektif dan efisien. Keterampilan yang tinggi memungkinkan karyawan untuk melakukan tugas yang berbeda-beda dan mempermudah pekerjaannya.

Menurut Winardi (2010), kemampuan adalah kualitas bawaan atau yang dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan suatu tindakan atau kerja secara mental atau fisik. Robbins dkk.(2017) menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaannya.

Definisi lain menurut Soelaiman (2007) menyatakan bahwa kemampuan adalah kualitas bawaan atau yang dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan suatu tugas baik secara mental maupun fisik. Kompetensi mengacu pada potensi seseorang dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaan. Kemampuan yang dimiliki seseorang mewakili pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Oleh karena itu, pegawai yang berketerampilan tinggi dapat

mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi, maju seketika dan tumbuh dengan cepat untuk menggagalkan persaingan global. Kemampuan yang dimiliki seseorang membedakannya dengan kemampuan rata-rata atau pas-pasan.

Thoha, (2011) Kompetensi merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman. Menurut Kaleta (2008: 170), kapasitas kerja adalah hubungan antara tingkat aktivitas fisik dan mental dengan kemampuan fungsional pekerja, status kesehatan, dan penilaian subjektif terhadap kondisi pekerja mengacu pada karakteristik kompleks dan tingkat yang mencerminkan interaksi dari situasi organisasi atau sosial tertentu; Soelaiman (2007: 112) menyatakan bahwa keterampilan adalah karakteristik bawaan atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan suatu tugas baik secara mental maupun fisik. Robbins, (2008: 52), Kemampuan kerja adalah kemampuan seseorang dalam melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu. Kemampuan pribadi pada hakikatnya terdiri dari dua komponen yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Keterampilan intelektual karyawan yang unggul diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, kinerja intelektual yang tinggi juga secara tidak langsung mempengaruhi kemajuan organisasi. Kemampuan fisik adalah keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas yang memerlukan daya tahan, ketangkasan, kekuatan, dan ketangkasan.

Untuk mengetahui seseorang karyawan mampu atau tidak dalam melaksanakan pekerjaannya dapat kita lihat melalui beberapa indikator yang ada di bawah ini. Indikator kemampuan kerja menurut Robins (2012), sebagai berikut:

1. **Kesanggupan Kerja**

Kesanggupan kerja karyawan adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

2. **Pendidikan**

Pendidikan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan

3. **Masa Kerja**

Masa kerja adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam bekerja pada sebuah perusahaan atau organisasi.

2.2 Jenis Kemampuan

Ada tiga jenis keterampilan dasar yang diperlukan untuk membantu seseorang melakukan suatu pekerjaan atau tugas untuk mencapai hasil yang maksimal (Moenir 2008), yaitu:

1. *Technical Skill* (Kemampuan Teknis) dipahami sebagai pengetahuan dan penguasaan kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan serta proses dan prosedur penggunaan alat kerja.

2. *Human Skill* (Kemampuan bersifat manusiawi) adalah kemampuan bekerja dalam suasana kelompok dimana organisasi merasa aman dan bebas untuk mengemukakan masalah.
3. *Conceptual Skill* (Kemampuan Konseptual) adalah kemampuan melihat gambaran besarnya, mengenali keberadaan unsur-unsur penting dalam suatu situasi, dan memahami antar unsur-unsur tersebut.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah bagian penting serta umum yang berkaitan dengan ukuran, standar serta kepuasan terhadap orang. Tetapi kualitas tidak lepas dari pelayanan pada konteks seperti pelayanan publik serta masih banyak hal dalam organisasi tertentu. Seperti beberapa definisi dibawah ini.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kegiatan atau rangkaian kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Wasistiono 2002 (Hardiyansyah 2018: 15), pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pemerintah, suatu organisasi swasta yang mewakili pemerintah, atau suatu organisasi swasta yang mewakili masyarakat, dengan berbayar atau cuma-cuma, untuk memenuhi kebutuhan.

Di suatu lembaga pemerintahan terutama terkait pemerintah desa biasa lebih penting dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat, kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayan publik adalah bagian dari

proses pelayanan kepada orang atau masyarakat dalam mengurus kepentingan pribadi di organisasi dengan berlandaskan pada aturan dasar serta standar yang dimiliki di organisasi tersebut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik baik untuk umum atau publik. Sehingga di dalam mengetahui kualitas pelayanan publik bagi pemerintah pusat, daerah bahkan desa. Terdapat bermacam-macam bentuk pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiyansyah (2011: 23), jenis pelayanan umum atau publik yang diselenggarakan oleh pemerintah digolongkan menjadi tiga kelompok: Contoh : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kartu, Surat Tanah, Akte Kelahiran dll.

1. Administratif, pelayanan penyediaan dokumen
2. Pelayanan Barang adalah suatu jenis jasa yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya saja jaringan telepon, pasokan listrik, pasokan air bersih, dan lain-lain.
3. Pelayanan Jasa adalah suatu jenis jasa yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan tinggi, kesehatan, dan transportasi.

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004 : 185):

1. Pelayanan pemerintah adalah pelayanan umum yang berkaitan dengan fungsi umum pemerintahan seperti: Contoh: pelayanan KTP, SIM, pajak, dll.

2. Pelayanan pembangunan adalah pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memfasilitasi kewarganegaraan masyarakat. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lain-lain.
3. Pelayanan pekerjaan umum adalah pelayanan yang berkaitan dengan pekerjaan umum daerah seperti: Penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan pangan, sandang, dan papan adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan perumahan, seperti: Penyediaan beras, gula, minyak, dll.
5. Pelayanan masyarakat adalah pelayanan yang menurut sifat dan kepentingannya menitikberatkan pada kegiatan sosial seperti: Pelayanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, penjara, panti asuhan, dll.

Berikut beberapa administrasi dalam satu organisasi:

1. Pelayanan Publik atau Pelayanan Sektor Publik Umum.
2. Pelayanan umum atau pelayanan swasta umum. Pelayanan publik atau umum yang disediakan oleh organisasi swasta dapat dibagi lagi menjadi: bersifat primer, dan Sifatnya sekunder (Atik dan Ratminto 2013: 9).

Dengan memperhatikan jenis-jenis administrasi publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh organisasi pemberi pelayanan dan instansi pemerintah perlu dipahami, khususnya di kalangan masyarakat. Pelayanan publik primer adalah metode penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah merupakan satu-

satunya penyedia layanan tersebut dan harus dapat memanfaatkannya. Pelayanan publik sekunder adalah beberapa bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan terfokus pada masyarakat yang dilayani.

Ada lima ciri-ciri penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Kemampuan beradaptasi pelayanan, yaitu sejauh mana perubahan pelayanan terhadap perubahan kebutuhan yang diminta oleh masyarakat.
2. Posisi tawar telah ditetapkan. Semakin banyak pasokan yang tersedia, semakin besar permintaan akan layanan yang lebih baik.
3. Jenis-jenis pasar.

Hal ini dimaksudkan untuk menggambarkan jumlah layanan yang diberikan oleh komunitas di mana layanan tersebut diberikan. Kegiatan ini menjelaskan siapa yang mengontrol penyampaian layanan. Jenis layanan menunjukkan manfaat yang ditawarkan atau penyedia layanan utama. (Atik dan Ratminto 2013: 11).

Kualitas pelayanan dapat dikategorikan berkualitas dan tidak berkualitas apabila pada penilaian pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), mengatakan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah : Penilaian kualitas layanan mewakili sikap umum individu terhadap kinerja perusahaan. Lebih lanjut ditambahkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan berkaitan dengan sejauh mana dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Untuk menilai derajat mutu pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa dan pemerintah, dapat dibuktikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat dinyatakan baik atau buruk, bermutu tinggi atau bermutu rendah. Menurut

pendapat Zeithaml et. Al. dalam (Hardiansyah, 2011:40) mengatakan bahwa :SERVQUAL adalah metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini dapat mengembangkan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Hal ini dinilai dari kualitas layanan diberikan organisasi tersebut. Analisis kesenjangan yang didapat kemudian digunakan sebagai panduan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pelayanan publik yang diberikan akan dapat menghasilkan berbagai penilaian yang bersumber dari pihak yang dilayani atau masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan baik pula dari penilaian yang kepada publik/masyarakat, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, contohnya jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan membuat kekecewaan publik/masyarakat dan merusak citra organisasi pemberi layanan. Menurut pendapat Van Looy (Hardiyansyah, 2011:48), model dimensi kualitas jasa idealnya diakatakan memenuhi syarat, jika :

1. Dimensi kualitas yang diusulkan
2. Modelnya harus bersifat universal. Artinya dimensinya harus bersifat umum dan valid untuk cakupan area layanan yang luas.
3. Dimensi model yang diusulkan harus independen.
4. Ada batasan jumlah dimensi

Dengan demikian, agar dapat memenuhi penilaian mutu pelayanan publik yang diberikan aparat desa atau pemerintah. Tetapi sangat jarang dan sangat sulit dihindari, sehingga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat diberikan sesuai

dengan kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2010:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reliablilty (keandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Empaty (Empati). Sehingga dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi Tangible (berwujud)

1) Penampilan petugas dalam melayan : penampilan merupakan salah satu bentuk identitas yang terpancar dari diri seseorang dan menjadi sarana komunikasi dengan orang lain.

Berpenampilan menarik merupakan salah satu kunci sukses dalam bekerja, apalagi di tempat kerja yang sering berhubungan dengan banyak orang. Misalnya kecantikan batin, disiplin diri yang terkendali, ekspresi wajah, bahasa tubuh, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, pakaian rapi dan bersih, dll.

2) Kenyamanan dalam memberikan pelayanan; Kenyamanan yang dimaksud disini lebih pada lingkungan yang harus tertib, teratur, terdapat ruang tunggu yang menggunakan AC agar nyaman dalam memberikan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta didukung fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam pelayanan ; Kemudahan dalam pelayanan dalam mengurus keperluan di kantor pelayanan, kemudahan ditempat dan lokasi didukung sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani ; Kedisiplinan ini dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan sehingga tepat waktu dan tidak dapat membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5) Penggunaan alat bantu ; Penggunaan alat bantu dalam pelayanan sangat membantu agar dapat menyelesaikan proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud lebih kepada alat bantu yang digunakan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi Reliability (Keandalan)

1) Kecermatan pegawai dalam pelayanan; Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.

2) Memiliki Standar pelayanan ; Dalam melakukan pelayanan publik, harus memiliki standar pelayanan publik yang jelas sesuai dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pendukung, dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan menggunakan alat bantu ; Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu sangat memudahkan pengguna layanan dalam melakukan pelayanan.

4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu ; Keahlian yang dimaksud lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan bagian yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan sehingga dapat berjalan dengan lancar.

c. Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan)

- 1) Merespon setiap pelanggan; Sikap respon sangat dibutuhkan agar pengguna layanan senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon yang baik kepada pengguna layanan.
 - 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat; Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Karena pegawai dapat memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
 - 3) Pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat; Apabila pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu sehingga tidak akan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat apabila sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
 - 4) Respon keluhan pelanggan ; Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.
- d. Dimensi Assurance (Jaminan),
1. Jaminan Tepat waktu pelayanan; Jaminan tepat waktu sangat diperlukan agar pengguna layanan sangat yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
 2. Jaminan Kepastian biaya ; Jaminan kepastian biaya biasanya ada terdapat pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.
- e. Dimensi Emphaty (Empati),

1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan ; Pengguna layanan menjadi prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi.
2. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun ; Keramahan dan kesopanan pegawai sangat membantu dalam pelayanan sehingga pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun
3. Tidak diskriminasi ; Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda- bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
4. Melayani dan menghargai setiap pelanggan ; Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Menurut Zeithaml et al. (Hardiansyah, 2011: 47), dapat diperluas dalam sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. Terdiri dari material, fisik, peralatan, personel dan komunikasi

2. Terdiri dari kemampuan suatu entitas jasa untuk memberikan layanan yang dijanjikan
3. Daya tanggap, disampaikan Kesediaan untuk membantu konsumen mengambil tanggung jawab atas kualitas layanan mereka.
4. Pengetahuan dan keterampilan yang memadai mengenai kemampuan, persyaratan yang mereka miliki, dan peralatan yang mereka gunakan untuk memberikan layanan.
5. Kesopanan, keramahan, sikap dan perilaku ramah, tanggap terhadap kebutuhan konsumen dan kemauan menjalin kontak dan hubungan pribadi.
6. Dapat dipercaya, kejujuran dalam segala upaya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.
7. Keselamatan: Harus dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. Akses, kemudahan kontak dan pendekatan.
9. Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, harapan dan aspirasi pelanggannya, dan kesediaan untuk terus memberikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Kami melakukan segala upaya untuk memahami pelanggan kami dan mengetahui kebutuhan mereka.

Peraturan MENPAN No.63/KEP/M.Pan/Juli 2003 menyatakan bahwa harus ada 14 kriteria “relevan”, “valid” dan “reliable” sebagai dasar pengukuran kepuasan masyarakat, Indeksnya adalah:

1. Prosedur pelayanan, yaitu promosi pelayanan kepada masyarakat dalam hal kemudahan pelayanan,
2. Persyaratan layanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk menerima layanan.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, Keamanan Penyedia Pelayanan.
4. Disiplin perwira militer, yaitu keseriusan perwira militer dalam melaksanakan tugas militer.
5. Tanggung jawab petugas yang bertugas, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas yang bertugas.
6. Kompetensi PNS, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan PNS dalam memberikan pelayanan.
7. Kecepatan layanan, yaitu : Layanan selesai dalam waktu yang ditentukan oleh entitas penyedia layanan.
8. Jam Kesetaraan dalam penggunaan jasa, yaitu jasa tidak membedakan status penerimanya.
9. Sopan santun dan keramahan pejabat, yaitu sikap dan perilaku pejabat yang diharapkan sopan dan bersahabat.
10. Kecukupan biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditentukan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditentukan.
12. Keamanan rencana layanan, yaitu waktu layanan sesuai ketentuan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi pelayanan sarana dan prasarana yang memberikan kenyamanan.
14. Keamanan Pelayanan ; Artinya memastikan tingkat keamanan bagi masyarakat saat menggunakan Layanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik yang akan digunakan dalam penelitian adalah Tangible (Berwujud), Reliabilitiy (Keandalan), Responsiveness (Respon/ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

2.4 Teori Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan publik Hardiyansyah (2012: 11) adalah pemberian pelayanan, baik berbayar maupun tidak berbayar, oleh pemerintah, organisasi swasta yang mewakili pemerintah, atau organisasi swasta yang mewakili masyarakat, untuk memenuhi suatu kebutuhan.

Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Atik (2005: 5): menyatakan bahwa “pelayanan publik atau pelayanan umum, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, pada dasarnya adalah “Suatu bentuk pelayanan yang asalkan dilaksanakan dalam kerangka pemerintah menanggapi kebutuhan masyarakat lokal di badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik desa (BUMD) baik pusat, daerah, maupun badan usaha milik desa (BUMD) dan melaksanakan ketentuan hukum dan peraturan.

Sedangkan menurut Moenir (2010: 26), pelayanan publik adalah dimana individu atau kelompok masyarakat menyikapi hak orang lain melalui sistem, prosedur dan metode tertentu berdasarkan faktor material yang merupakan suatu

kegiatan yang dilakukan keluar untuk memenuhi keuntungan. Sinambela (2017: 5) berpendapat bahwa: Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individu, melainkan berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan kesehatan dan pendidikan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu yang dilaksanakan menurut asas pelayanan, asas pelayanan publik, dan ketentuan peraturan perundang-undangan, oleh pemerintah, barang dan jasa. Kedua bentuk pelayanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat..

2.5 Standar Pelayanan Publik

Merupakan standar pelayanan dan diterbitkan sebagai jaminan keamanan penerima layanan. Standar kebaikan bersama adalah ukuran standar kinerja pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan dan penerima layanan.

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan paling sedikit mencakup :

- a. Prosedur servis
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan

- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kemampuan petugas

Pelayanan yang baik harus sesuai dengan pelayanan dengan mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku. Karena waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam hal ini waktu penyelesaian harus memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan mengetahui jangka waktu penyelesaian yang diajukkan sehingga agar terhindar dari biaya yang tidak semestinya dikeluarkan atau adanya pungutan liar dari hasil pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Sehingga waktu penyelesaian dalam pelayanan ini menjadi dasar tolak ukur bagi pemberi layanan diatur sedemikian menjadi efesien dan efektif dan memuaskan para penerima layanan tersebut.

Biaya layanan harus terlihat jelas sehingga aparat desa dan pemerintah tidak menerima pungutan liar dari penyedia layanan, karena biaya layanan diberikan dengan rincian biaya layanan. Selain itu, produk layanan yang diterima dari penyedia layanan harus mematuhi peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dan penerima layanan menyadari bahwa bentuk layanan tersebut berfungsi sebagai sarana pemberian informasi kepada masyarakat. Kebutuhan yang harus dipenuhi dan apa yang diperlukan oleh masyarakat. Memastikan penyediaan sarana dan prasarana di bidang jasa didukung secara memadai.

Sarana dan prasarana merupakan faktor terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga sangat menentukan kinerja dan kualitas suatu pelayanan yang berjalan dengan baik dan lancar. Penyedia layanan harus mampu

membuat penilaian yang tepat mengenai pengetahuan, keterampilan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

2.6 Asas Pelayanan Publik

Masyarakat bersifat dinamis, sehingga pelayanan publik perlu mengikuti perkembangan masyarakat. Pemerintah harus mampu bernegosiasi dan bekerja sama untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, akurat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, maka perlu diberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip pelayanan. Mencapai kepuasan dengan mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang profesional.

Menurut Sinambela et al., (2017: 6) yang dimaksud dengan asas pamong praja :

- a. Transparansi ; terbuka, sederhana, dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disampaikan dengan cara yang relevan dan mudah dipercaya
- b. Akuntabilitas ; dapat dimintai pertanggungjawaban sepanjang diperbolehkan oleh undang-undang.
- c. Kondisional : Tergantung pada kondisi dan kemungkinan pemberi dan penerima jasa, sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keinginan masyarakat.

- e. Kesetaraan: Non-diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, atau status ekonomi.

- f. Menyeimbangkan hak dan kewajiban : Penyedia dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Kuzdalny (2011: 190) yang terdiri dari 12 prinsip.

- a. asas kepentingan umum,

- b. asas kepastian hukum,

- c. asas kesetaraan,

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,

- e. Dasar-dasar Profesionalisme,

- f. Dasar-dasar Partisipasi,

- g. Dasar-dasar Perlakuan Setara/Non-Diskriminasi,

- h. Dasar-dasar Keterbukaan,

- i. Prinsip tanggung jawab,

- j. Prinsip fasilitas dan perlakuan khusus bagi masyarakat rentan sosial,

- k. Prinsip ketepatan waktu,

- l. Prinsip kecepatan, kenyamanan dan keterjangkauan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas maka asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

2.7 Efektivitas Pelayanan Publik

Pada prinsipnya efektivitas pelayanan publik mencakup seluruh upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi meskipun sumber daya terbatas. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dicapai sesuai dengan rencana. Untuk menjamin efektivitas, pendeklegasian atau pembagian wewenang, tugas dan tanggung jawab harus ditonjolkan secara transparan/jelas dan tegas. Oleh karena itu, ada aturan ketat mengenai siapa melakukan apa dan siapa bertanggung jawab kepada siapa. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik menjadi syarat utama terselenggaranya proses pelayanan.

Menurut Gaeblar (1996: 389), efektivitas diartikan berbeda dengan efisiensi. Efisiensi adalah ukuran seberapa besar biaya setiap jumlah output yang dihasilkan, sedangkan efektivitas adalah ukuran kualitas output tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan karena kualitas merupakan prasyarat keluaran dan kepuasan pelanggan dipenuhi oleh pelayanan yang berkualitas tinggi.

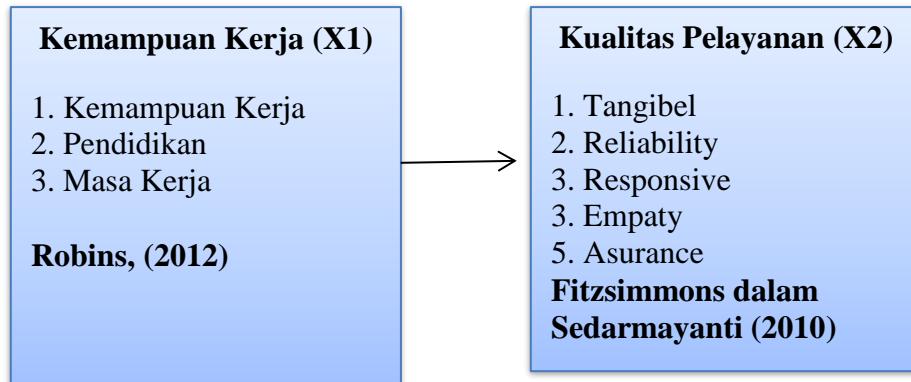
Dengan kata lain efektivitas lebih menekankan pada kualitas pelayanan publik. Untuk mengukur efektivitas organisasi, Gibson et al. (1996: 34-35) kriteria yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, kemampuan beradaptasi, pengembangan. Di sisi lain, Steers (1985: 2016) menyajikan kriteria untuk mengukur efektivitas organisasi: kemampuan beradaptasi, fleksibilitas, produktivitas, kepuasan kerja, profitabilitas, dan pencarian sumber daya.

Menurut Pasolong (2013:135), untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang sebenarnya dirasakan konsumen, terdapat indicator kepuasan konsumen pada lima aspek kualitas pelayanan berdasarkan pernyataan konsumen. Kelima aspek tersebut adalah:

1. Tangibles (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa ruang kantor fisik, administrasi komputerisasi, ruang tunggu, area informasi, dll.
2. Reliability, Kehandalan, kompetensi dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness, yaitu kemampuan merespon dan melayani permintaan konsumen dengan cepat dan akurat.
4. Assurance, Jaminan (garansi), kompetensi pegawai, keramahan dan kesopanan untuk menjamin kepercayaan konsumen.
5. Empati (empathy), yaitu sikap tegas, jujur, dan penuh perhatian terhadap konsumen.

2.8 Kerangka Pikir Penelitian

Sugiyono (2014: 60) Kerangka berpikir adalah suatu strategi konseptual yang menghubungkan suatu teori dengan berbagai faktor permasalahan yang penyelesaiannya dianggap penting, sehingga lebih erat kaitannya dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, perlu dijelaskan secara teoritis pengaruh antara variabel independen dan dependen. Berdasarkan pemikiran di atas, maka kerangka penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

2.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir yang dirumuskan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang ($H_0 : P_{yx} \neq 0$).

H_a : Ada pengaruh signifikan antara Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang. $H_a : P_{yx} \neq 0$.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara selama 3 bulan.

3.2 Objek Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka yang menjadi objek penelitian ini adalah Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang

3.3 Metode Penelitian

3.3.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Adapun keterkaitan antara variabel dalam penelitian ini adalah :



Gambar. 2 Desain Penelitian

3.3.2 Operasional Variabel

Untuk menentukan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu perlu mengoperasionalisasikan variabel-variabel seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran dengan maksud untuk menentukan dimensi dan indikator-indikator Pengaruh Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dikantor Camat Kwandang.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kemampuan Kerja (X) Robbins (2012)	Perbandingan antara input dan output	1. Kemampuan Kerja 2. Pendidikan 3. Masa Kerja

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (Y) Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2010)	Tangible	1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 2. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
	Reliability	1. Kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standar pelayanan yang jelas 2. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	Responsivess	1. Merespon setiap

		<p>pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan</p> <p>2. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</p>
	Assurance	<p>1. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</p> <p>2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</p> <p>3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</p>
	Empathy	<p>1. Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),</p> <p>2. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon</p>

3.3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016 : 54) “populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang menjadi kualitas dan karakter tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai yang ada di Kantor Camat Kwandang jumlah populasi keseluruhan 18 orang.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2013 : 56) “sampel adalah bagian dari populasi (sebagian populasi yang diteliti). Sebab populasi ini terbatas dan berjumlah kurang dari 100 populasi, maka diambil semua populasi sebagai sampel. Penentuan sampel seperti ini disebut sampling jenuh atau sensus. Menurut Sugiyono (2016 : 85) “sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jadi semua populasi dijadikan sampel yaitu 18 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Observasi, adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan berkaitan dengan objek yang diteliti.
2. Kuesioner/angket adalah metode penelitian data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan peryataan tertulis kepada responden yang telah dipilih untuk menjawab pertanyaan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek dalam kusisioner. Menurut Sugiyono (2010:45) skala yang digunakan dalam kuesisioner adalah skala likert 1-5 dengan penjelasan sebagai berikut :

1. SS	Sangat Setuju	skor 5
2. S	Setuju	skor 4
3. CS	Cukup setuju	skor 3
4. TS	Tidak Setuju	skor 2
5. STS	Sangat Tidak Setuju	skor 1

3.5 Prosedur Penelitian

Salah satu cara untuk mendapatkan data yang tepat dalam arti mendekati kenyataan (objektif), tentu diperlukan intrumen atau alat pengumpul data yang baik dan yang lebih penting adalah adanya alat ukur yang valid dan handal (reliabel). Namun untuk meyakini bahwa intrumen atau alat ukur yang valid dan handal, maka instrumen yang digunakan sebelumnya harus diuji validitasnya dan reliabilitasnya, sehingga jika intrumen itu digunakan akan menghasilkan data yang objektif.

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013 : 219), “validitas merupakan suatu ukuran untuk menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu intrumen tersebut mampu mengukur apa yang diukur dan diuji. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan atau pernyataan dengan jumlah skor dimasing-masing variabel. Kemudian dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien dan korelasi. Untuk pengujian validitas menggunakan bantuan SPSS versi 21.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten, apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Jadi reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Alat ukur tersebut digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran tersebut diperoleh relatif konsisten. Uji perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 21.

3. Rancangan Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk memastikan apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Kwandang, maka pengujian ini dilakukan menggunakan metode regresi sederhana.

Metode regresi sederhana dapat dilihat digambar berikut:

Gambar 3. Metode Regresi Sederhana

$$X \longrightarrow Y$$

Keterangan:

X = Kemampuan Kerja

Y = Kualitas Pelayanan

4. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilakukan, dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dari responden, khususnya dari kuesioner

dideskripsikan dan dituangkan serta dimasukan kedalam tabel frekuensi dan presentasi.

Selanjutnya dalam melakukan mengujian pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduwan, 2013 : 145) dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara

4.1.1 Sejarah Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara

Kecamatan Kwandang merupakan bagian wilayah dari Kabupaten Gorontalo Utara dengan Kecamatan tertua dan terletak sebagai ibukota Kabupaten Gorontalo Utara, dengan wilayah Administarif yang terdiri dari 18 desa dengan 72 Dusun, mempunyai posisi strategis pada jalur lintas ekonomi antara Kabupaten Gorontalo Utara dan Kabupaten Gorontalo serta daerah Bolmong Utara (Provinsi Sulawesi Utara) melalui jalur Trans Sulawesi menghubungkan Provinsi Gorontalo dengan Provinsi Sulawesi Utara.

Batas

Kecamatan Kwandang berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kecamatan Ponelo Kepulauan
- Sebelah Timur : Kecamatan Tomilito
- Sebelah Barat : Kecamatan Anggrek
- Sebelah Selatan : Kabupaten Gorontalo

Luas Wilayah

Luas wilayah Kecamatan Kwandang $\pm 301,26 \text{ Km}^2$ (data Kecamatan Dalam Angka 2022) dengan rincian luas masing-masing desa sebagai berikut :

Kode Desa	Nama Desa	Luas Desa Ha/ Km ²	Jumlah Dusun
75.05.02.2001	Pontolo	312	4
75.05.02.2002	Molingapoto	± 246,1805	4
75.05.02.2003	Leboto	2.240	4
75.05.02.2004	Posso	977	4
75.05.02.2005	Titidu	72	4
75.05.02.2006	Moluo	5,91	3
75.05.02.2010	Mootinelo	± 120	3
75.05.02.2011	Bualemo	17.686	4
75.05.02.2013	Bulalo	2.538	8
75.05.02.2017	Katialada	34.000	4
75.05.02.2019	Ombulodata	8.671	4
75.05.02.2021	Alatakarya	2.107	4
75.05.02.2023	Cisadane	444.42	3
75.05.02.2024	Botuwombato	1.860	3
75.05.02.2025	Botungobungo	518,1	4
75.05.02.2026	Molingapoto Selatan	2.154,38	4
75.05.02.2030	Pontolo Atas	734	3
75.05.02.2032	Masuru	4200	4

4.1.2 Visi

Terwujudnya Kecamatan Kwandang Yang Sehat, Rapi, Aman, Sejahtera Dan Mandiri, Berkualitas Serta Berakhhlak Mulia Dan Pembangunan Yang Harmonis Berbasis Pada Sektor Unggulan

4.1.3 Misi

Adapun misi organisasi pada Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara yaitu :

1. Menyelenggarakan pelayanan pemerintahan, pembangunan dan sosial masyarakat yang prima dan profesional dengan di landasi sentuhan manusiawi serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Membina partisipasi masyarakat yang berbudaya, hidup sehat, sejahtera, demokratis dan damai

3. Melaksanakan Pemerataan Sistem Pelayanan Secara Horisontal Dan Vertikal
4. Melaksanakan Upaya Peningkatan Kemampuan Staf Yang Profesional Dan Berkualitas

4.2 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dilokasi penelitian dihasilkan data primer yang didapatkan dengan daftar pertanyaan dalam bentuk kusioner yang telah dibagikan kepada para pegawai di dari 18 kuesioner yang telah dibagikan kepada para pegawai Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara dan hasilnya 18 kusioner juga kembali kepada peneliti. Tingkat pengembalian kuesioner yang telah diedarkan kepada responden penelitian diperoleh sebanyak 100%. Hasil ini dikarenakan pada saat penyebaran kusioner penelitian para pegawai di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara semua berada ditempat dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai.

Berdasarkan data responden penelitian pada Tabel 4.1 Menyajikan beberapa informasi terkait obaservasi dilokasi penelitian. Informasi yang disajikan antara lain jenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding responden laki-laki, dimana responden perempuan sebanyak 55,55% sedangkan responden laki-laki 44,44%. Berdasarkan klasifikasi tingkat pendidikan mayoritas tingkat pendidikan pegawai Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai pendidikan S1 sebanyak 55,55%, diikuti pendidikan D3 sebanyak 22,22% , SMA sebanyak 16,66% dan sisanya S2 sebanyak 5,55%. Berdasarkan klasifikasi umur

responden dilokasi penelitian sekitar 66,66% berumur 41-50 tahun, kemudian 11,11 % berumur >50 tahun, sedangkan sisanya 11,11% berumur 30-40 tahun.

Tabel 4.1 Data Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
Jenis Kelamin		
1. Laki-Laki	8	44,44%
2. Perempuan	10	55,55%
Pendidikan		
S2	1	5,55%
S1	10	55,55%
D3	4	22,22%
SMA	3	16,66%
Umur		
30-40 tahun	2	11,11%
41-50 tahun	12	66,66%
50> tahun	4	22,22%

Sumber : Hasil olahan Penelitian

4.3 Hasil Penelitian

Pada dasarnya penelitian kuantitatif menggunakan alat kuesioner dalam bentuk pertanyaan dalam menunjang pelaksanaan penelitian dilokasi. Oleh sebab itu, perlu diuji validitas dan reliabilitas data yang digunakan untuk mengetahui pakan instrument kuesioner yang kita gunakan dan disebarluaskan kepada para responden dapat mengukur variabel yang akan diteliti. Uji validitas dan reliabilitas data ini dilakukan dengan cara menghitung masing-masing pertanyaan dan skor total yang dihasilkan dalam satu data. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas data penelitian yang dihasilkan .

4.3.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian

Data yang diperoleh dalam penelitian ditabulasi terlebih dahulu lalu kemudian data tersebut diolah menggunakan *software* SPSS 21 untuk pengujian validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan dilokasi penelitian. Hasil uji

validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *software* SPSS 21 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefesien korelasi *pearson moment* untuk setiap butir instrument pertanyaan dari responden yang tertuang dalam bentuk alat bantu kuesioner pertanyaan dengan variabel Kemampuan Kerja (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) adalah signifikan, dimana hasil signifikansinya sebesar 0,05 dengan demikian data tersebut dapat dinterpretasikan bahwa setiap variabel Kemampuan Kerja (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) tersebut Valid. Oleh sebab itu, secara ringkas hasil uji validitas data intrumen Kemampuan Kerja (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Kemampuan Kerja (X)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,825	0,350	Valid
2	0,784	0,350	Valid
3	0,696	0,350	Valid
4	0,598	0,350	Valid
5	0,514	0,350	Valid
6	0,784	0,350	Valid
7	0,696	0,350	Valid
8	0,825	0,350	Valid
9	0,784	0,350	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,587	0,350	Valid
2	0,877	0,350	Valid
3	0,924	0,350	Valid
4	0,924	0,350	Valid
5	0,609	0,350	Valid
6	0,459	0,350	Valid

7	0,877	0,350	Valid
8	0,757	0,350	Valid
9	0,877	0,350	Valid
10	0,924	0,350	Valid
11	0,924	0,350	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Hasil analisis data yang didapatkan dari uji validitas instrument data penelitian pada Tabel 4.2 dan 4.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada instrument pertanyaan pada kuesioner pada penelitian (1-9) dan (1-11) mengenai instrumen variabel Kemampuan Kerja (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) dianggap Valid karena hasil item kuesioner menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{table}$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian item kuesioner variabel Kemampuan Kerja (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan untuk pengujian reliabilitas yang dapat menunjukkan bahwa data tersebut konsisten dan dapat dipercaya serta menghasilkan data yang sama pula dalam penelitian ini.

4.3.2 Uji Reliabilitas Data Responden

Uji reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai *Alpha* yang dihasilkan dalam output program SPSS 21 seperti halnya pada uji statistic lainnya. Hasil uji reliabilitas atau *Alpha Cronbach* berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang ditentukan.

Perhitungan nilai reliabilitas data penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik *split-half spearman brown* pada prinsipnya dilakukan menjdi dua belahan butir-butir soal pervariabel lalu menghubungkan dua belah tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *spearman brown*. Jika hasil nilai

korelasinya di atas $>0,50$ maka nilai kerelasinya dinyatakan reliabel, kemudian angkanya tersebut disesuaikan dengan nilai r-tabel sehingga didapatkan angka reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas terhadap Kemampuan Kerja (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) dari masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 4.4 dan 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kemampuan Kerja (X)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,812	0,350	Reliabel
2	0,815	0,350	Reliabel
3	0,829	0,350	Reliabel
4	0,840	0,350	Reliabel
5	0,888	0,350	Reliabel
6	0,815	0,350	Reliabel
7	0,829	0,350	Reliabel
8	0,812	0,350	Reliabel
9	0,815	0,350	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Berdasarkan uji analisis reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Kemampuan Kerja (X) bedasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,847 > 0,350$ (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kemampuan Kerja (X) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,944	0,350	Reliabel
2	0,880	0,350	Reliabel

3	0,876	0,350	Reliabel
4	0,876	0,350	Reliabel
5	0,899	0,350	Reliabel
6	0,901	0,350	Reliabel
7	0,880	0,350	Reliabel
8	0,889	0,350	Reliabel
9	0,880	0,350	Reliabel
10	0,876	0,350	Reliabel
11	0,876	0,350	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Data uji analisis reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y) bedasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,899 > 0,350$ (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan ang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

4.3.3 Hubungan Kemampuan Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan analisis statistik untuk mengetahui hubungan korelasi Kemampuan Kerja (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara dari hasil analisis statistik dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21.

Hasil analisis uji koresi dihasilkan bahwa Kemampuan Kerja (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) ditujukan pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6 Korelasi Kemampuan Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Correlations				KEMAMP UAN KERJA	KUALITA S PELAYAN AN			
KEMAMPUAN KERJA			Pearson Correlation	1	,797			
			Sig. (2-tailed)		,003			
			N	18	18			
Bootstra p ^c	Bias		0	,322				
	Std. Error		0	,408				
	95% Confidence Interval		Lower	1				
			Upper	1				
	KUALITAS PELAYANAN			Pearson Correlation	,797	1		
				Sig. (2-tailed)		,003		
				N	18	18		
Bootstra p ^c	Bias		,322	0				
	Std. Error		,408	0				
	95% Confidence Interval		Lower	,383				
			Upper	,464				
			**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
			*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
			c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples					

Berdasarkan hasil uji korelasi ditemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara variabel bahwa Kemampuan Kerja (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) dengan nilai $r=0,797$; $P<0,001$ karena r hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistic bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Kemampuan Kerja (variable X) maka akan semakin tinggi

pula nilai Kualitas Pelayanan (variabel Y) di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara.

4.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana

4.3.4.1 Kemampuan Kerja Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uji analisis regresi sederhana antara variabel Berdasarkan uji regresi sederhana antara variabel Kemampuan Kerja (variable X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara ditujuan pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,733 ^a	,680	,627	,436

a. Predictors: (Constant), KEMAMPUAN KERJA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202,549	1	202,549	673,746	,000 ^b
	Residual	8,418	16	,301		
	Total	210,967	17			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KEMAMPUAN KERJA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3,857	1,295		2,979	,006
	DISIPLIN KERJA	1,442	,556	,733	25,957	,000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Hasil uji analisis regresi liner ditemukan bahwa nilai signifikansi variabel Kemampuan Kerja (X) $0,000 < 0,005$ maka disimpulkan bahwa Kemampuan Kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) (H_1 diterima). Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,680 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Kemampuan Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 68,0% sedangkan sisanya 32 % dipengaruhi oleh faktor-fator lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antar variabel Kemampuan Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai $r=0,797$; $P<0,001$ karena nilai r -hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Kemampuan Kerja (X) maka akan semakin tinggi pula nilai Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,680 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Kemampuan Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 68,0% sedangkan sisanya 32 % dipengaruhi oleh faktor-fator lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil ini tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kemampuan Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) ini memberi arti bahwa kompetensi sangat menuntukkan

bagi kinerja pegawai) di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara.

Kompetensi mengacu pada potensi seseorang untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan. Kemampuan yang dimiliki seseorang mewakili pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Kemampuan yang dimiliki seseorang membedakannya dengan kemampuan rata-rata atau pas-pasan. Kemampuan intelektual pegawai yang unggul diharapkan akan meningkatkan kinerja organisasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, kinerja intelektual yang tinggi juga secara tidak langsung mempengaruhi kemajuan organisasi. Kemampuan fisik adalah keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas yang memerlukan daya tahan, ketangkasan, kekuatan, dan ketangkasan.

Dari hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa menurut persepsi responden variabel Kemampuan Kerja pegawai dan variabel Kualitas Pelayanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara, karena dengan semakin baiknya kepuasan kerja dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara maka akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dari instansi ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kemampuan Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 68,0% sedangkan sisanya 32 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Kemampuan Kerja maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara. Dalam hal ini, Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan memiliki implikasi bahwa Kemampuan seseorang merupakan perwujudan dari pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki. Oleh sebab itu, pegawai yang memiliki kemampuan tinggi dapat menunjang tercapainya visi dan misi organisasi untuk segera maju dan berkembang pesat sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

5.1 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dihasilkan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa dalam menunjang kemampuan kerja pegawai dalam mencapai kepuasan masyarakat diperlukan pemberian pelatihan dan ketrampilan kepada pegawai. Misalnya pelatihan komputer dan lain yang mendukung pekerjaan. Dalam hal pemberian reward dan punishment, perlu diperhatikan pimpinan agar pegawai merasa termotivasi. Reward sebaiknya tidak hanya secara lisan, namun disertai dengan piagam penghargaan dan atau materil.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Atik, & Ratminto. (2013). Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gaeblar, Ted and David Osborne. (1996). Reinventing Goverments : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming in Public Sector?, Addison Wesley Publishing Company, Massachussets.
- Gibson dkk. (1996). Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Kusdarini, E. (2011), Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, UNY Press, Yogyakarta.
- Moenir, A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Bumi Aksara : Jakarta.
- Moenir. (2011). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. Numan. 2015. Strategi Pembangunan Desa. Cetakan ke 3. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Pasolong, H. (2013). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV. Alfabeta
- Rahmawaty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005).Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2013). Dasar-dasar Statistik. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, P. S., & Judge, Timothy A. (2017). Organizational Behaviour, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, S. P., (2008). Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia, PT Intan Sejati, Klaten.

- Robbins, S. P., (2012), *Organizational Behaviour*, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh), Salemba Empat, Jakarta.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Cetakan Kedua.
- Sinambela, (2017) . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soelaiman, (2007). *Manajemen Kinerja ; Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja*, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Intermedia Personalia Utama.
- Steers, Richard. M. (1985). *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku* (Alih Bahasa Magdalena). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (201)6. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Thoha, M. (2011). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : Rajawali Grafindo Persada.
- Winardi, (2010) *Manajemen Prilaku Organisasi*, Edisi Revisi, Jakarta :Kencana.
- Zulhakim, A. Aziz. (2012). *Mengenal E-Government : Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. Academia Education.

Lampiran

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KWANDANG
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh :

**SRI RAHAYU DJAFAR
NIM. S2120029**



**POGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2024**

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KWANDANG KABUPATEN GORONTALO UTARA

I. Identitas Responden

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan. (coret yang tidak perlu)

Pendidikan Terakhir :

Masa Kerja :

Jabatan :

II. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda alami sebagai tenaga kerja pada komponen- komponen variabel. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagaimana berikut:
SS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat setuju.
S = Apabila jawaban tersebut menurut anda setuju.
CS = Apabila jawaban tersebut menurut anda kurang setuju.
TS = Apabila jawaban tersebut menurut anda tidak setuju.
STS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat tidak setuju.
2. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
3. Atas partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

Berilah penilaian terhadap pernyataan dibawah ini dari skala 1 (terendah) sampai 5 (tertinggi).

Pilihan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

No	Variabel Kemampuan Kerja (X)	Skor Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Pendidikan dan pengetahuan saya sesuai dengan bidang pekerjaan					
2	Pendidikan terakhir saya sesuai dengan bidang pekerjaan					
3	Saya mampu melakuakan pekerjaan karena sudah berpengalaman					
4	Pelatihan meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan					
5	Pelatihan memeberikan kesempatan untuk mengembangkan bakat mengenai pekerjaan					
6	Pelatihan meningkatkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan					
7	Saya selalu menyelesaikan tugas tepat mampu waktu					
8	Saya mampu bekerja menyelesaikan tugas cepat dalam menyelesaikan tugas rutin					
9	Saya mampu melaksanakan pekerjaan secara mudah dan cermat					

No	Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	SS	S	CS	TS	STS
Tangible						
1.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan					
2.	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan					
Reliability						
3.	Kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standar pelayanan yang jelas					
4.	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					
Responsivess						
5.	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan					
6.	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas					
Assurance						
7.	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan					
8.	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan					
9	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
Empathy						
10	Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),					
11	Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon					

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA VARIABEL KEMAMPUAN KERJA (X)

LAMPIRAN 3

TABULASI DATA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

LAMPIRAN 4

		Correlation Matrix											
		Item_7 Item_8 Item_9 Total_Skor											
		Pearson Correlation	,700**	,259	1,000**	,352	-,111	,259	1	,700**	,259	,696**	
		Sig. (2-tailed)	,001	,298	,000	,152	,662	,298	,001	,298	,001	,696**	
		N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
		Pearson Correlation	1,000**	,380	,700**	,307	-,059	,380	,700**	1	,380	,825**	
		Sig. (2-tailed)	,000	,120	,001	,215	,817	,120	,001	,120	,000	,000	
		N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
		Pearson Correlation	,380	1,000**	,259	,575*	,005	1,000**	,259	,380	1	,784**	
		Sig. (2-tailed)	,120	,000	,298	,012	,985	,000	,298	,120	,000	,000	
		N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
		Pearson Correlation	,825**	,784**	,696**	,598**	,114	,784**	,696**	,825**	,784**	1	
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,009	,654	,000	,001	,000	,000	,000	
		N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5
UJI VALIDITAS KEMAMPUAN KERJA (X)

No. Item	R _{xy}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,825	0,350	Valid
2	0,784	0,350	Valid
3	0,696	0,350	Valid
4	0,598	0,350	Valid
5	0,514	0,350	Valid
6	0,784	0,350	Valid
7	0,696	0,350	Valid
8	0,825	0,350	Valid
9	0,784	0,350	Valid

LAMPIRAN 6

DATA RELIABITAS KEMAMPUAN KERJA (X)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	18	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	18	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	35,39	17,546	,727	,812
Item_2	35,39	19,781	,705	,815
Item_3	35,39	21,899	,626	,829
Item_4	35,00	23,412	,540	,840
Item_5	35,50	25,559	-,049	,888
Item_6	35,39	19,781	,705	,815
Item_7	35,39	21,899	,626	,829
Item_8	35,39	17,546	,727	,812
Item_9	35,39	19,781	,705	,815

LAMPIRAN 7

DATA FREKUENSI KUALITAS PELAYANAN (Y)

Correlations													
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Total_Skor	
Pearson Correlation	1	,425	,434	,533	,462	,430	,425	,433	,525	,433	,433	,587*	
Item_1 Sig. (2-tailed)		,021	,016	,006	,007	,008	,021	,015	,009	,006	,8016	,009	
N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
Pearson Correlation	,125	1	,862**	,862**	,496*	,454	,679**	,468	1,000**	,862**	,862**	,877**	
Item_2 Sig. (2-tailed)	,621		,000	,000	,036	,059	,002	,050	,000	,000	,000	,000	
N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
Pearson Correlation	,033	,862**	1	1,000**	,369	,391	,862**	,682**	,862**	1,000**	1,000**	,924**	
Item_3 Sig. (2-tailed)	,896	,000		,000	,132	,109	,000	,002	,000	,000	,000	,000	
N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
Pearson Correlation	,033	,862**	1,000**	1	,369	,391	,862**	,682**	,862**	1,000**	1,000**	,924**	
Item_4 Sig. (2-tailed)	,896	,000	,000		,132	,109	,000	,002	,000	,000	,000	,000	
N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
Pearson Correlation	,062	,496*	,369	,369	1	,225	,496*	,650**	,496*	,369	,369	,609**	
Item_5 Sig. (2-tailed)	,807	,036	,132	,132		,369	,036	,004	,036	,132	,132	,007	
N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
Pearson Correlation	,130	,454	,391	,391	,225	1	,454	,121	,454	,391	,391	,459	
Item_6 Sig. (2-tailed)	,608	,059	,109	,109	,369		,059	,632	,059	,109	,109	,055	

	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Pearson Correlation	,125	,679**	,862**	,862**	,496*	,454	1	,668**	,679**	,862**	,862**	,862**	,877**
Item_7	Sig. (2-tailed)	,621	,002	,000	,000	,036	,059		,002	,002	,000	,000	,000	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Pearson Correlation	,033	,468	,682**	,682**	,650**	,121	,668**	1	,468	,682**	,682**	,757**	
Item_8	Sig. (2-tailed)	,895	,050	,002	,002	,004	,632	,002		,050	,002	,002	,002	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Pearson Correlation	,125	1,000**	,862**	,862**	,496*	,454	,679**	,468	1	,862**	,862**	,877**	
Item_9	Sig. (2-tailed)	,621	,000	,000	,000	,036	,059	,002	,050		,000	,000	,000	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Pearson Correlation	,033	,862**	1,000**	1,000**	,369	,391	,862**	,682**	,862**	1	1,000**	,924**	
Item_10	Sig. (2-tailed)	,896	,000	,000	,000	,132	,109	,000	,002	,000		,000	,000	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Pearson Correlation	,033	,862**	1,000**	1,000**	,369	,391	,862**	,682**	,862**	1,000**	1	,924**	
Item_11	Sig. (2-tailed)	,896	,000	,000	,000	,132	,109	,000	,002	,000	,000		,000	,000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Pearson Correlation	,287	,877**	,924**	,924**	,609**	,459	,877**	,757**	,877**	,924**	,924**	1	
Total_Skor	Sig. (2-tailed)	,249	,000	,000	,000	,007	,055	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 8
UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,587	0,350	Valid
2	0,877	0,350	Valid
3	0,924	0,350	Valid
4	0,924	0,350	Valid
5	0,609	0,350	Valid
6	0,459	0,350	Valid
7	0,877	0,350	Valid
8	0,757	0,350	Valid
9	0,877	0,350	Valid
10	0,924	0,350	Valid
11	0,924	0,350	Valid

LAMPIRAN 9

DATA RELIABITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	18	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	47,06	15,350	,080	,944
Item_2	46,72	13,742	,849	,880
Item_3	46,78	13,359	,904	,876
Item_4	46,78	13,359	,904	,876
Item_5	46,94	13,938	,500	,899
Item_6	46,56	15,791	,412	,901
Item_7	46,72	13,742	,849	,880
Item_8	47,17	12,853	,670	,889
Item_9	46,72	13,742	,849	,880
Item_10	46,78	13,359	,904	,876
Item_11	46,78	13,359	,904	,876

LAMPIRAN 10

KORELASI KEMAMPUAN KERJA (X) DAN KUALITAS PELAYANAN (Y)

Correlations

		KEMAMPUAN KERJA	KUALITAS PELAYANAN
	Pearson Correlation	1	,797
	Sig. (2-tailed)		,003
	N	18	18
KEMAMPUAN KERJA	Bias	0	,322
	Std. Error	0	,408
	Bootstrap ^c		
	95% Confidence Interval		
	Lower	1	,383
	Upper	1	,364
	Pearson Correlation	,797	1
	Sig. (2-tailed)	,003	
	N	18	18
KUALITAS PELAYANAN	Bias	,322	0
	Std. Error	,408	0
	Bootstrap ^c		
	95% Confidence Interval		
	Lower	,383	1
	Upper	,464	1

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

LAMPIRAN 11
ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,733 ^a	,680	,627	,436

a. Predictors: (Constant), KEMAMPUAN KERJA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202,549	1	202,549	673,746	,000 ^b
	Residual	8,418	16	,301		
	Total	210,967	17			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KEMAMPUAN KERJA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant) 3,857	1,295		2,979	,006
	DISIPLIN KERJA 1,442	,556	,733	25,957	,000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4955/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Kwandang

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Sri Rahayu Djafar
NIM : S2120029
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT KWANDANG KABUPATEN GORONTALO UTARA
Judul Penelitian : PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KWANDANG KABUPATEN GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
KECAMATAN KWANDANG

Alamat : Jalan Kasmat Lahay Desa Titidu Kode Pos 96252

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/Kwd - 178 /IV/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **H. Muhtar Basir Mahmud, S.Pd.,MM**
NIP : 196811281994011001
Jabatan : Camat Kwandang
Menerangkan bahwa :
Nama : **Sri Rahayu Djafar**
NIM : S2120029
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial / Ilmu Pemerintahan
Angkatan : 2019 / 2020

Bahwa yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di Kantor Camat Kwandang, terhitung tanggal 4 Januari 2024 s.d 25 April 2024 guna penulisan Skripsi dengan Judul : **"Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo utara"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 047/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : SRI RAHAYU DJAFAR
NIM : S2120029
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar **22%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,



Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 23 Mei 2024
Tim Verifikasi,

Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

PAPER NAME	AUTHOR
SKRIPSI_S2120029_SRI RAHAYU DJAFAR R (1).docx	SRI RAHAYU DJAFAR S2120029

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
7930 Words	52993 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
45 Pages	159.2KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
May 21, 2024 7:43 PM GMT+8	May 21, 2024 7:44 PM GMT+8

● 22% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 22% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

● 22% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 22% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 5% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	123dok.com	4%
	Internet	
2	jurnal.pancabudi.ac.id	3%
	Internet	
3	text-id.123dok.com	2%
	Internet	
4	core.ac.uk	1%
	Internet	
5	digilib.unila.ac.id	1%
	Internet	
6	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
	Internet	
7	madwaer.blogspot.com	<1%
	Internet	
8	repository.ub.ac.id	<1%
	Internet	

- 9 repository.unhas.ac.id <1%
Internet
- 10 eprints.mdp.ac.id <1%
Internet
- 11 repository.uhn.ac.id <1%
Internet
- 12 blog.ub.ac.id <1%
Internet
- 13 repository.unpas.ac.id <1%
Internet
- 14 e-jurnal.unisda.ac.id <1%
Internet
- 15 jurnal.unigal.ac.id <1%
Internet
- 16 id.123dok.com <1%
Internet
- 17 es.scribd.com <1%
Internet
- 18 repository.unfari.ac.id <1%
Internet
- 19 scribd.com <1%
Internet
- 20 repository.uma.ac.id <1%
Internet

- 21 eprints.umm.ac.id <1%
Internet
-
- 22 repository.up.ac.za <1%
Internet
-
- 23 repository.stienobel-indonesia.ac.id <1%
Internet
-
- 24 eprints.binadarma.ac.id <1%
Internet
-
- 25 repository.ummat.ac.id <1%
Internet

ABSTRACT

SRI RAHAYU DJAFAR. S2120029. THE EFFECT OF WORKABILITY ON SERVICE QUALITY IN THE KWANDANG SUBDISTRICT OFFICE, NORTH GORONTALO REGENCY

This research aims to determine the effect of workability on service quality at the Kwandang Subdistrict Office, North Gorontalo Regency. This research employs a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this research consists of 18 people. The data analysis method applies simple linear regression analysis. The research results show that workability (X) affects service quality (Y) by 68.0%, while the remaining 32% is due to other factors' effects unexamined. The higher the workability, the higher the service quality at the Kwandang District Office, North Gorontalo Regency.

Keywords: workability, service quality



ABSTRAK

SRI RAHAYU DJAFAR. S2120029. PENGARUH KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KWANDANG KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *survey*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 18 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 68,0%, sedangkan sisanya 32 % dipengaruhi oleh faktor-fator lainnya yang tidak diteliti. Semakin tinggi kemampuan kerja, semakin meningkat pula kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara.

Kata kunci: kemampuan kerja, kualitas pelayanan



BIODATA



1. Identitas

Nama	: Sri Rahayu Djafar
Nim	: S2120029
Tempat, Tanggal Lahir	: Posso, 10 Oktober 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	: Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kwandang
Alamat	: Desa Posso Kecamatan Kwandang, Kabupaten Gorontalo Utara
Alamat Email	: Srirahayudjafar@gmail.com
No. HP	: 081288654753

II. Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar Negeri 1 Posso 2013
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kwandang 2015
3. Sekolah Menegah Negeri Atas 1 Kwandang 2019
4. Universitas Ichsan Gorontalo 2020