

Pengaruh Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Timur

Eko Prasetyo Prayoko^{1*}, Suhardiman², Maskan³

^{1,2,3}Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

23 April 2021

Received in revised form:

9 Mei 2021

Accepted:

12 Juni 2021

Keyword:

Competition, Quality of Service, Public

Kata Kunci:

Kompetisi, Kualitas Pelayanan, Publik

ABSTRACT

This research aims to find out whether Human Resource Competence has a positive relationship with Employee Performance at the Education and Training Agency (DIKLAT) of East Kutai Regency. The results showed that there was a positive and significant relationship between the variables of the Influence of Competence of Local Government Apparatus on the Quality of Public Services at the East Kutai District Health Office. This can be known from the results of statistical tests where the correlation coefficient (r) is 0.638 which means there is a strong relationship between the two variables. Meanwhile, the results of the t test (t-test) showed that the empirical t produced was 4,283. This result when compared to the table of critical prices t for n – 2 is 1.721. This means that there is a significant influence of the competence variables of local government apparatus on the quality of public services. Thus it can also be said that the purpose of this research can be achieved, problems can be solved and hypotheses can be proven.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kompetensi Sumber daya Manusia mempunyai hubungan yang positif dengan Kinerja Pegawai pada Badan Pendidikan dan Latihan (DIKLAT) Kabupaten Kutai Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Pengaruh Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Timur. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji statistik dimana koefisien korelasi (r) adalah sebesar 0,638 yang berarti terdapat hubungan yang kuat diantara kedua variabel. Sementara itu hasil uji t (t-test) menunjukkan bahwa t empiris yang dihasilkan adalah sebesar 4,283. Hasil ini jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis t untuk n – 2 adalah 1,721. Ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dengan demikian maka dapat dikatakan pula bahwa tujuan penelitian ini dapat tercapai, permasalahan dapat terpecahkan dan hipotesis dapat dibuktikan.

* Corresponding author: EkoPrasetyoPrayoko@untag-smd.ac.id

Pendahuluan

Perkembangan Ilmu Administrasi Negara/Publik dewasa ini berjalan cukup cepat. Paradigma Ilmu Administrasi Negara/Publik telah bergeser cukup signifikan dari paradigma Old Public Administration (OPA) ke paradigma New Public Administration (NPM) dan sejak tahun 2003 paradigma tersebut bergeser kepada paradigma baru yang disebut dengan New Public Service (NPS). Paradigma baru ini mengarahkan Ilmu Administrasi Negara/Publik melalui akuntabilitas dan transparansi yang mengiringi responsibilitas pemerintah dalam pelayanan publik, sehingga fokus utama yang menjadi perhatian Ilmu Administrasi Negara/Publik pada saat ini adalah mengubah orientasi penyelenggaraan pemerintahan ke arah lebih banyak melayani daripada mengarahkan.

Masalah pelayanan publik menjadi persoalan yang sangat strategis dewasa ini. Pemerintah dituntut untuk Damaisanakan fungsi pelayanan secara optimal kepada masyarakat dalam upaya menciptakan masyarakat yang adil dan sejahtera. Namun demikian hingga saat ini persoalan pelayanan ini masih jauh dari harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Aktivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dirasakan masih belum maksimal sehingga masyarakat seringkali kecewa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Lambatnya proses pelayanan, masih panjangnya birokrasi pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian pelayanan, tingginya biaya yang harus dikeluarkan, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dan sikap petugas yang kurang responsif merupakan deretan permasalahan yang masih saja dihadapi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari aparatur pemerintah.

Sejak berubahnya sistem pemerintahan di Indonesia dari sistem sentralistik menuju sistem desentralistik (otonomi daerah), dimana titik fokus dari pelaksanaan otonomi daerah tersebut berada pada daerah kabupaten/kota, maka diharapkan sistem pelayanan publik pun akan berjalan lebih baik. Salah satu tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah adalah agar fungsi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat mengarah secara langsung kepada masyarakat atau dengan kata lain mendekatkan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah langsung dari lini pertama di dalam sistem pemerintahan Indonesia. Namun demikian pada kenyataannya pada saat ini masih banyak pemerintah kabupaten/kota yang melum mampu Damaisanakan fungsi pelayanan ini dengan baik.

Banyak faktor yang menyebabkan pemerintah kabupaten/kota di Indonesia belum mampu menjalankan fungsi pelayanan publik ini dengan baik. Sejak dibukanya kesempatan untuk pemekaran daerah di seluruh Indonesia maka akibat dari itu pemerintah kabupaten/kota yang baru dimekarkan lebih berkonsentrasi pada penyediaan sarana dan prasarana pendukung pemerintahan, sehingga fungsi pelayanan publik menjadi terlupakan. Namun demikian faktor penghambat yang paling menonjol di hampir seluruh kabupatek/kota di Indonesia adalah masalah ketersediaan sumberdaya aparatur yang mempunyai kualitas yang baik untuk menjalankan fungsi pelayanan publik tersebut.

Sejak lahirnya kabupaten/kota yang baru di Indonesia, persoalan kualitas sumberdaya aparatur menjadi kendala utama karena pada umumnya hampir semua daerah kabupaten/kota yang baru dimekarkan, khususnya di luar Pulau Jawa, belum memiliki sumberdaya manusia yang mempunyai kualitas yang diharapkan untuk mendukung jalannya roda pemerintahan dengan baik. Oleh sebab itu program utama yang banyak

dilakukan oleh pemerintah daerah pada umumnya adalah bagaimana mereka meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah agar mereka dapat menjawab tantangan perubahan dan pekerjaan yang semakin kompleks.

Pada saat ini kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah mau tidak mau harus dilakukan oleh aparatur yang benar-benar memiliki kompetensi yang baik agar fungsi pelayanan publik tersebut dapat dijalankan secara lebih optimal. Dengan memiliki aparatur yang mempunyai kompetensi tinggi di dalam menjalankan fungsi pelayanan maka diharapkan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik pula. Oleh sebab itu investasi yang paling penting yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah adalah meningkatkan kemampuan seluruh potensi sumberdaya aparatur yang mereka miliki agar mempunyai kompetensi yang baik di dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada mereka.

Untuk dapat melayani dengan dengan baik, diperlukan kompetensi yang tinggi dari aparatur pemerintah daerah, dimana mereka tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*) tetapi juga berorientasi pada nilai (*customer value*). Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk Damaiukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki para pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim.

Bertitik tolak dari uraian-uraian tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah kompetensi aparatur pemerintah daerah terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu penelitian ini mengambil judul : "*Pengaruh Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kabupaten Kutai Timur*".

Berpijak pada pendapat tersebut, maka penulis mengemukakan beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif dari kompetensi aparatur pemerintah daerah terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Untuk membuktikan atau menguji hipotesis penelitian yang merupakan landasan dalam pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini termasuk ke dalam jenis penelitian verifikatif (causalitas) yaitu suatu penelitian untuk mencari hubungan sebab akibat antara independen variabel dengan dependen variabel, yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian dan pembuktian hipotesis penelitian.

Populasi, Sampling dan Sampel

Sebelum penulis mengemukakan cara atau teknik pengambilan sampel dari populasi yang Sebelum penulis mengemukakan cara atau teknik pengambilan sampel dari populasi yang ada di lokasi penelitian, terlebih dahulu akan dipaparkan pengertian dari populasi dan sampel. **Sutrisno Hadi (1987; 70)** mengemukakan bahwa populasi adalah seluruh penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki. Sementara itu sebagian individu yang diselidiki disebut dengan sampel atau contoh.

Winarno Surachmad (1978; 54) mengatakan bahwa karena tidak memungkinkan penyelidikan secara langsung menyelidiki segenap populasi padahal tujuan penyelidikan adalah menemukan generalisasi yang berlangsung secara umum, maka seringkali penyelidikan terpaksa mempergunakan sebagian saja dari populasi, yakni sampel yang dapat dipandang representatif terhadap populasi itu. Dari kedua pendapat tersebut di atas maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan dari satuan universe yang menjadi obyek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian dari satuan universe dari obyek penelitian itu.

Dengan berpedoman pada uraian di atas dan mengingat jumlah populasi yang ada di lokasi penelitian relatif sedikit, yaitu berjumlah 23 orang, maka penelitian ini menggunakan metode sensus, atau seluruh populasi yang ada di lokasi penelitian dijadikan sebagai responden.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis mempergunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain adalah sebagai berikut :

1. *Riset Kepustakaan*, disini penulis mengadakan penelaahan kepustakaan guna mendapatkan informasi ilmiah berupa teori dan konsep yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
2. *Riset Lapangan*, disini penulis mengadakan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan dimana obyek penelitian berada. Untuk penelitian lapangan ini penulis melakukannya dengan beberapa metode, yaitu :

a. Observasi

Yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala subyek yang diselidiki. Dalam observasi ini penulis menggunakan observasi partisipan, artinya penulis tidak mengambil jarak dengan subyek yang diselidiki, melainkan merupakan bagian dari subyek yang diteliti. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan agar data dan informasi yang diperoleh lebih valid adanya.

b. Interview

Interview atau wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan mengadakan tanya jawab kepada responden, dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan kepada tujuan penelitian.

c. Angket

Disini penulis membuat angket/daftar pertanyaan dan menyebarkannya kepada seluruh responden yang di teliti.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan di dalam penelitian ini adalah metode analisis *Koefisien Korelasi Product Moment* (pearson). Untuk mengujin tingkat korelasi antara independen variabel dengan dependen variabel digunakan tabel harga-hara kritis r_s Koefisien Korelasi Product Moment (Pearson), pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Cara pengambilan keputusan dengan menggunakan metode ini adalah jika harga r_s empiris (hitung) lebih besar daripada harga-harga kritis r_s teoritis (tabel), maka berarti terdapat hubungan yang signifikan antara independen variabel dan dependen variabel pada tingkat signifikansi 5%. Jika r_s empiris lebih kecil daripada harga-harga kritis r_s teoritis maka hubungan yang terjadi tidak signifikan.

Sedangkan untuk kepentingan pengujian hipotesis penelitian, maka penulis menggunakan uji-t sebagai perangkatnya. Pada tahapan ini r_s empiris yang dihasilkan diuji dengan uji-t. Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel. Untuk tingkat kesalahan 5% dengan derajat kebebasan (dk) = n - 2. Dengan hipotesis : H_a diterima, apabila t hitung lebih besar dari t table, yang berarti hubungan kedua variabel signifikan (mempunyai keberartian). H_o diterima, apabila t hitung lebih kecil dari t table, yang berarti hubungan kedua variabel tidak signifikan (tidak mempunyai keberartian). Semua perhitungan di dalam analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan aplikasi program SPSS 15.0 for Windows.

Hasil Penelitian

Hasil Penelitian

Kompetensi Aparatur

Kompetensi Pengetahuan

Kompetensi pengetahuan sangat penting dimiliki oleh seorang pegawai di dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari. Seorang pegawai dituntut untuk memiliki kompetensi yang cukup terhadap pekerjaan ataupun jabatan yang dibebankan kepadanya. Dengan memiliki kompetensi yang cukup terhadap bidang tugasnya, maka diharapkan pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

Untuk mengetahui data yang berkaitan dengan indikator Kompetensi pengetahuan ini, maka dapat dilihat data yang disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1 Jawaban Responden Tentang Indikator Kompetensi Pengetahuan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
1	-	-	-	10 (43,48%)	13 (56,52%)	23 (100%)
2	-	-	1 (4,35%)	11 (47,82%)	11 (47,82%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 1, apakah para pegawai memahami dengan baik bidang pekerjaannya, ada 10 orang responden atau 43,48% yang memberikan jawaban memahami, dan 13 orang responden atau 56,52% memberikan jawaban sangat memahami. Sedangkan untuk pertanyaan nomor 2, yaitu apakah para pegawai memahami peraturan-peraturan yang berkaitan dengan bidang tugasnya, 1 orang responden atau 4,35% menjawab cukup memahami, 11 orang responden atau 47,82% menjawab memahami dan 11 orang responden 47,82% menjawab sangat memahami.

Kompetensi Keterampilan

Disamping kompetensi pengetahuan, hal yang juga dituntut bagi seorang pegawai adalah kompetensi keterampilan. Kompetensi pengetahuan yang baik jika tidak diimbangi dengan kompetensi keterampilan yang baik pula maka hal itu tidak ada gunanya. Mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki mempunyai arti strategis di dalam pelaksanaan tugas seorang pegawai. Pada tahapan implementasi inilah keterampilan sangat dibutuhkan.

Data mengenai indikator Kompetensi keterampilan ini dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini:

Tabel 2 Jawaban Responden Tentang Indikator Kompetensi Keterampilan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
3	-	-	1 (4,35%)	12 (52,14%)	10 (43,48%)	23 (100%)
4	-	-	5 (21,74%)	8 (34,78%)	10 (43,48%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 3, yaitu kompetensi untuk mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki di dalam pekerjaan, 1 orang responden atau 4,35% menjawab cukup mampu, 12 orang responden atau 52,14% menjawab mampu, dan 10 orang responden atau 43,48% memberikan jawaban sangat mampu. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 4, yaitu apakah ada kesesuaian antara tugas yang diemban para pegawai dengan spesifikasi pekerjaan, 5 orang responden atau 21,74% menjawab cukup sesuai, 8 orang responden atau 34,78% menjawab sesuai dan 10 orang responden atau 43,48% menjawab sangat sesuai.

Kompetensi Sikap/Perilaku

Kompetensi yang juga sangat penting dalam pelaksanaan tugas seorang pegawai adalah Kompetensi sikap/perilaku. Seorang pegawai dituntut untuk mampu mengadopsi pola hubungan yang ada di dalam organisasi sehingga pola perilakunya selalu berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi. Oleh sebab itu Kompetensi berperilaku dan bersikap dalam hubungannya dengan mekanisme pekerjaan merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan Kompetensi individu maupun organisasi.

Data yang berhasil dihimpun dalam penelitian mengenai indikator pengawasan ini dapat dilihat pada sajian tabel berikut ini:

Tabel 3 Jawaban Responden Tentang Indikator Kompetensi Sikap/Perilaku

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
5	-	-	3 (13,04%)	8 (34,78%)	12 (52,17%)	23 (100%)
6	-	-	3 (13,04%)	10 (43,48%)	10 (43,48%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 5, yaitu kemampuan para pegawai untuk beradaptasi dengan pola hubungan yang ada di tempat kerja mereka, 3 orang responden atau 13,04% menjawab cukup mampu, 8 orang responden atau 34,78% menjawab mampu dan 12 orang responden atau 52,17% memberikan jawaban sangat mampu. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 6, yaitu kemampuan para pegawai untuk beradaptasi dengan lingkungan pekerjaannya, ada 3 orang responden atau 13,04% yang memberikan jawaban cukup mampu, 10 orang responden atau 43,48% yang memberikan jawaban mampu dan 10 orang responden atau 43,48% memberikan jawaban sangat mampu.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik adalah merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada publik yang mengacu kepada kepuasan publik. Kualitas Pelayanan Publik yang diteliti di dalam penelitian ini meliputi indikator-indikator kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan, kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan.

Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan

Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan merupakan indikator penting di dalam menciptakan kualitas suatu pelayanan publik. Hal ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kesederhanaan di dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diberikan kepada publik.

Untuk mengetahui data yang berkaitan dengan indikator kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan ini, maka dapat dilihat data yang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Jawaban Responden Tentang Indikator Kesederhanaan Prosedur

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
7	-	-	2 (8,7%)	6 (26,1%)	15 (65,2%)	23 (100%)
8	-	-	-	7 (30,4%)	16 (69,6%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 7, 2 orang responden atau 8,7% menjawab jawaban C, 6 orang responden atau 26,1% menjawab jawaban D dan 15 orang responden atau 65,2% memberikan jawaban E. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 8, ada 7 orang responden atau 30,4% yang memberikan jawaban D, dan 16 orang responden atau 69,6% memberikan jawaban E.

Kejelasan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

Salah satu indikator yang juga sangat berperan di dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan. Indikator ini sangat berguna untuk mengukur apakah para pengguna jasa pelayanan publik memahami dengan jelas prosedur dan tata cara pelayanan yang diberikan.

Data mengenai indikator kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan ini dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini:

Tabel 5 Jawaban Responden Tentang Indikator Kejelasan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
9	-	-	1 (4,4%)	9 (39,1%)	13 (56,5%)	23 (100%)
10	-	-	2 (8,7%)	11 (47,8%)	10 (43,5%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 9, ada 1 orang responden atau 4,4% menjawab jawaban C, 9 orang responden atau 39,1% menjawab jawaban D, dan 13 orang responden atau 56,5% memberikan jawaban E. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 10, ada 2 orang responden atau 8,7% yang memberikan jawaban C, 11 orang responden atau 47,8% yang memberikan jawaban D dan 10 orang responden atau 43,5% memberikan jawaban E

Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu di dalam memberikan pelayanan merupakan indikator yang juga cukup penting di dalam pelayanan publik. Dengan Dengan waktu yang lebih tepat maka masyarakat lebih nyaman dan senang sehingga waktu mereka tidak terbuang dan tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Data yang berhasil dihimpun dalam penelitian mengenai indikator pengetahuan tentang pekerjaan ini dapat dilihat pada sajian tabel berikut ini:

Tabel 6 Jawaban Responden Tentang Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
11	-	-	3 (13,1%)	8 (34,8%)	12 (52,1%)	23 (100%)
12	-	-	-	15 (65,2%)	8 (34,8%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 11, ada 3 orang responden atau 13,1% menjawab jawaban C, 8 orang responden atau 34,8% yang menjawab D, dan 12 orang responden atau 52,1% memberikan jawaban E. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 12, ada 15 orang responden atau 65,2% yang memberikan jawaban D dan 8 orang responden atau 34,8% memberikan jawaban E.

Analisis Data

Dalam bab ini akan dilakukan analisis sehubungan dengan data yang diperoleh di dalam penelitian. Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah di dalam penelitian ini serta menguji dan membuktikan hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini. Dengan kata lain analisis data dilakukan untuk menguji dan membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Untuk kepentingan analisis data ini maka penulis menggunakan alat analisis statistik *koefisien korelasi Product Moment (Pearson)*. Seperti telah dikemukakan pada bab terdahulu rumusan *koefisien korelasi Product Moment (Pearson)* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

dimana :

- r : Koefisien Korelasi
- Σ : Sigma (Jumlah)
- x : Independen Variabel
- y : Dependen Variabel
- n : Jumlah Pengamatan (Sampel)

Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 15.0 for Windows. Hasil analisis korelasi tersebut di atas disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 7 Hasil Analisis Korelasi Product Moment (Pearson)

		Kepemimpinan	Disiplin
Kompetensi	Pearson	1	.775(**)
	Correlation		
	Sig. (1-tailed)		
	N	23	23
Pelayanan	Pearson	.775(**)	1
	Correlation		
	Sig. (1-tailed)		
	N	23	23

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, maka diperoleh $r_{hit} = 0,775$, ini berarti bahwa hasil tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis dari koefisien korelasi Product Moment (Pearson) untuk $n = 23$ pada tingkat signifikansi 5%, yaitu 0,413. atau dapat dikatakan pula bahwa $r_{hit} = 0,775 > r_{tab} = 0,413$. Ini berarti bahwa ada hubungan yang positif antara variabel Kompetensi Aparatur dengan variabel Kualitas Pelayanan.

Sementara itu jika hasil tersebut dibandingkan dengan tabel Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap Koefisien Korelasi Product Moment, sebagaimana dimuat pada Bab III, maka hasil perhitungan tersebut berada pada interval 0,60 – 0,799, yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel Kompetensi Aparatur dengan variabel Kualitas Pelayanan.

Pengujian Hipotesis

Sementara itu untuk mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya dan menguji hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini, maka digunakan alat uji *t-student* atau yang sering pula disebut dengan *uji-t*, yang rumusnya adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dimana :

t : Uji-t

r : Koefisien Korelasi

n : Jumlah Pengamatan (Sampel)

Perhitungan untuk uji-t ini ini pun dilakukan dengan program aplikasi SPSS 15.0 for Windows, yaitu dengan menggunakan formulasi dari regresi sederhana yang hasil perhitungannya disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error	
1	(Constant)	1.784	4.902		.662	.000
	X	.980	.336	.775	4.284	.000

a Dependent Variable: Disiplin

Dari hasil perhitungan yang disajikan di dalam tabel tersebut di atas terlihat bahwa hasil uji-t adalah sebesar 4,284. Ini berarti dapat pula dikatakan bahwa $t_{hit} = 4,284$, hasil ini jika dibandingkan dengan nilai pada tabel harga-harga kritis t-student ternyata lebih besar, yaitu $t_{hit} = 4,284 > t_{tab} = 1,721$ pada tingkat signifikansi 0,05 untuk $n - 2 = 18$ ($23 - 2 = 21$). Ini berarti bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi Aparatur dengan variabel Kualitas Pelayanan. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan kebenarannya.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi Aparatur adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Sementara itu Kualitas Pelayanan Pegawai adalah merupakan tugas yang dilakukan oleh seorang pegawai untuk memberikan pelayanan kepada publik yang mengacu kepada kepuasan publik.
2. Dari hasil analisis data diketahui bahwa koefisien korelasi Product Moment yang dihasilkan adalah $r = 0,775$. Berdasarkan hasil analisis tersebut, jelas terlihat bahwa variabel kompetensi aparatur mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan antara nilai r empiris (hitung) dengan nilai r teoritis (tabel) pada tabel harga-harga kritis untuk r product moment, yaitu $r_{hit} = 0,775 > r_{tab} = 0,413$ pada tingkat signifikansi 0,05 untuk $n = 23$. Ini berarti bahwa ada hubungan yang positif dan kuat antara variabel kompetensi aparatur dengan variabel kualitas pelayanan.

3. Berdasarkan hasil perhitungan yang dibuat untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-t, di dapat hasil $t(\text{hit}) = 4,284$, hasil perhitungan tersebut memperlihatkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yang terdapat pada tabel harga-harga kritis student-t untuk $n-2$ pada tingkat signifikansi 0,05, yaitu $t(\text{hit}) = 4,284 > t(\text{tab}) = 1,721$. Ini berarti bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi aparatur dengan variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan kebenarannya

Daftar Pustaka

- Armstrong. M ,1998. *Performance Management*. Clays, Ltd. St. Ives ple, England.
- Bacal R 2001, *Performance Management*. Edisi Bahasa Indonesia. Sun. Jakarta.
- Bittel L.R dan Newsrom J.W , 1996, *Pedoman Penyelia*, Pustaka. Binaman Pressindo. LPPM. Jakarta.
- Boulter. N, Dalziel. M dan Hill. J, 1996, *People and Competencies*, Bidlles, Ltd. London.
- Cira, D.J dan Benjamin, E.R ,1998, *Competency-Based Pay : A Concept in Evolution. Compensation and Benefits Review*, September-October, 21-28.
- Diana. A., dan Tjiptono. F., 2001 , *Total Quality Mngement*, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fitriyadi, 2002, Pengaruh Kompetensi Skill, Knowledge, Ability Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja PD Bangun BuanaPropinsi Kalimantan Selatan. *Tesis Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya*.
- Green P.C., 1999, *Building Robust Competencies*, Jossey-Bass, San Fransisco.
- Hariandja, M.T.E, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo, Jakarta.
- Hitt A.M, Ireland D., dan Hoskisson E.R., 1997, *Manajemen Strategis Menyongsong Era Persaingan dan Globalisasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hutapea P., 2001, *Competencies Based Integrated HR System* ([http : www.HRD Club](http://www.HRDClub), diakses 2 Pebruari 2001).
- Kartikawangi D., 2002, *Karakteristik Sumber Daya Manusia yang Dibutuhkan Dunia Industri/Organisasi Dalam Menghadapi Globalisasi* ,Atma Nan Jaya, Jakarta.
- Kartono K., 2001, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kenna. Mc. E. dan Beech. N., 1995, *The Essence Of MSDM*, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit Andi , Yogyakarta.
- Lucky. E., 2000, Peran Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Sales Force, *Usahawan* no.12 Th. XXIX. Desember 2000.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.

- Mason. D.R. dan Lind A.D., 1999, *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Kesembilan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mathis R.L dan Jackson J.H, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir , H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1996. *Budaya Pemerintahan dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat*, Jurnal Ilmu Pemerintahan Edisi Ketiga, Jakarta : MIPI
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996. *Mewirauahakan Birokrasi*, Penerjemah Abdul Rasyid, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.
- Pamudji, S. 1994. Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik, Jakarta Widyapraja, No. 19 Tahun III.
- Papu J., 2001, *Teamwork*, (<http://www.e-psikologi.com>., diakses 18 Juni 2001).
- Riyono. B dan Zulaifah. E., 2001. *Psikologi Kepemimpinan*, Unit Publikasi Fakultas Psikologi, UGM, Yogyakarta.
- Robbins. P.S.,2002, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi kelima , Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Ruky. A., 2001, *Sistem Manajemen Kinerja*, Gramedia, Jakarta.
- aefullah, A. Djadja. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, Dalam Jurnal Publik Volume Nomor 1, Bandung : UNPAD.
- Santoso .S., 2002, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Siagian P.S., 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono ,1998, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sunu. P., 1999, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, Grasindo , Jakarta.
- Tjiptono. F., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Usmara A., 2002, *Paradigma Baru Manajemen [Sumber Daya Manusia*, PT. Amara Books, Yogyakarta.
- Zainun. B., 2001 , *SDM Indonesia*, Penerbit Toko Gunung Agung , Jakarta