

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR CAMAT SAJAD KABUPATEN SAMBAS**

**Yunni Hanitha**  
**Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisipol Untan**  
*Email: [yhi\\_nhi@yahoo.com](mailto:yhi_nhi@yahoo.com)*

**Abstrak**

Judul Penelitian ini adalah “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Teknik dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Dari penyebaran kuesioner diperoleh data dan kemudian diolah menggunakan rumus *Product Moment* dan Regresi Sederhana. Analisis dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS Versi 17. Populasi dan sampel adalah semua aparat desa yang ada di Kecamatan Sajad yang semuanya berjumlah 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Dari perhitungan koefisien determinan didapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas adalah sebesar 30,69% sedangkan sisanya yaitu sebesar 69,31% adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan

**Abstract**

The title of this research is “The Effect of Employee’s Competency to Service Quality in Sajad district office, Sambas’s Regency ”.This research is supposed to know and analyze how much employee’s competency gives effect to service quality in Sajad district office, Sambas regency. Quantitative approach was used in this research. The techniques were using questioner, interview and documentation. From questioner data was gotten and proceed by using product moment formula and simple regression SPSS 17 version was used to analyze. Population and sample were all 30 village instruments in Sajad district. The result shows there was significant effect from employee’s competency to service quality. From determinant coefficient counting, the effect of employee’s competence to service quality in Sajad district office, Sambas regency was 30,69% and the rest 69,31% was another factors which is not in this research.

Key word: Employee’s Competency and Service quality

**A. PENDAHULUAN**

Kantor atau instansi tentunya tidak lepas dari kegiatan administrasi. Administrasi melayani pelaksanaan pekerjaan pokok dengan memberikan semua keterangan yang lengkap kepada siapa, bilamana dan dimana hal itu diperlukan untuk pelaksanaan kantor secara efisien. Permasalahan pelayanan memiliki

peran yang lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi tidak akan memiliki saingan dalam pemberian pelayanan secara formal. Akan tetapi jika aparat pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka yang terjadi adalah

ketidakpuasan masyarakat yang kemudian akan mengakibatkan terjadinya ketidakpercayaan kepada pemerintahan, tentunya pada akhirnya akan menimbulkan ketidakstabilan pada jalannya pemerintahan yang sedang berjalan. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Pada saat sekarang ini banyak munculnya berbagai masalah dalam pelayanan yang diberikan pemerintah seperti pada saat pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta, perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial. Dalam *pre survey* dilapangan ditemukan secara langsung dari masyarakat dan aparat desa yang selama ini menerima pelayanan bahwa adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan terkadang aparat yang susah ditemui pada saat berurusan dan masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui apa saja persyaratan yang harus mereka penuhi sehingga terkadang menyulitkan bagi mereka pada saat berurusan. Selain itu juga sedikitnya sosialisai langsung oleh pegawai kecamatan maupun aparat desa terhadap masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa kelemahan pelayanan di Kantor Camat Sajad yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap dan tindakan aparat yang terkadang kurang berkenan, sedikit lambat dan kurangnya fasilitas pelayanan sehingga sedikit kurang memuaskan. Kejadian ini membuktikan bahwa proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat sangat berkaitan dalam proses pelayanan. Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan merupakan salah satu fenomena penting.

Memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan melalui pendekatan dari aspek manusia. Salah satu faktor utamanya adalah aktor pemberi pelayanan yaitu pegawai kecamatan, dalam hal ini kompetensi manusia yang ada dalam melakukan pekerjaannya. Kompetensi yang dimiliki merupakan suatu ketrampilan yang dimiliki oleh seseorang terhadap segala aspek pekerjaan yang akan dijalankan dan keterampilan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan

dalam pekerjaannya. Kompetensi mempunyai arti yang sama dengan kata kemampuan kecakapan atau keahlian. Peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Kecamatan sebagai institusi resmi pemerintahan di Indonesia tentunya akan memiliki peran besar dalam penentuan keberhasilan pemerintah Kabupaten dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Demi mewujudkan pelayanan administrasi yang prima maka harus didukung dengan fasilitas dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai. Sumber Daya Manusia yang ada di Kecamatan Sajad berjumlah sepuluh orang yang berasal dari berbagai macam latar pendidikan. Demikian halnya dengan SDM yang ada di Kantor Camat Sajad diharapkan pada setiap harinya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai macam kepentingan seperti pembuatan surat izin, pengantar dan lain-lain. Untuk itu dibutuhkan suatu pengelolaan administrasi yang baik agar dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat, aman dan sesuai standar yang ada.

Dengan bertitik tolak dengan uraian latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad?”.

Sesuai dengan permasalahan yang tertuang dalam latar belakang masalah, pembatasan masalah, serta perumusan masalah, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) untuk menggambarkan kompetensi pegawai yang ada di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas; (2) untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas; (3) untuk menganalisis pengaruh antara kompetensi pegawai dan pelayanan administrasi di Kantor Camat Sajad.

Manfaat dalam penelitian ini adalah : (1) menggambarkan kompetensi pegawai yang ada di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas; (2) menggambarkan kualitas

pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas; (3) menganalisis pengaruh antara kompetensi pegawai dan pelayanan administrasi di Kantor Camat Sajad.

## **B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI**

### **1) Hubungan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.**

Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik. Dalam situasi kolektif juga, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan organisasi. Menurut Prayitno (BKN, 2003: 11) bahwa standar suatu kompetensi mencakup tiga hal, yaitu:

1. Pengetahuan, fakta dan angka dibalik aspek teknis
2. Keterampilan, kemampuan untuk menunjukkan tugas pada tingkat kriteria yang dapat diterima secara terus menerus dengan kegiatan yang paling sedikit.
3. Sikap, yaitu perilaku yang ditunjukkan kepada pelanggan dan orang lain bahwa yang bersangkutan mampu berada dalam lingkungan kerja.

Hutapea dan Nurianna (2008: 28) menyatakan bahwa standar kompetensi mencakup tiga aspek, yaitu:

1. Pengetahuan (*knowledge*), berkaitan dengan bagaimana memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik.
2. Keterampilan (*skills*), kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dan jelas secara lisan maupun tertulis.
3. Sikap (*attitude*), memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja, semangat kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan dalam perencanaan.

Menurut Albrecht ( dalam Lovelock 1992; dalam Sedermayanti, 2009: 243) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoprasian bisnis. Sebagai tolak ukur untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2004 yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan.

Sinambella (2008:5) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Zeithami-Parasurman-Berry (1990, dalam Soedarmayanti 2009:254) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat terletak pada sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan masyarakat, yaitu:

1. *Tangibles* (terjamah), fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Reliability* (handal), kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kemauan membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Cometence* (kompeten), tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. *Courtesy* (sopan), sikap/ perilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/ huubungan pribadi.
6. *Creadibility* (jujur), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (aman), jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (kemudahan), untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communications* (komunikasi), kemampuan memberikan layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the Customer* (mengerti akan pelanggan), melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan aparat pemerintahan. Dengan demikian Kantor Camat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta pegawai dapat memaksimalkan pelayanan yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman yang tidak menyenangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat melalui masyarakat.

## 2. Metode Penelitian

Peneliti ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Asosiatif Kausal, yaitu penelitian dengan memberikan gambaran yang bersifat sebab-akibat yang ada dilapangan untuk memecahkan masalah dan Asosiatif kausal digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yaitu pengaruh antara variabel bebas (kompetensi) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan).

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh perangkat desa yang ada di Kecamatan Sajad, hal ini dikarenakan yang selama ini melakukan pelayanan di kantor camat masyarakat selalu diwakili oleh perangkat desa. Di Kecamatan Sajad terdapat empat desa, yaitu (1). Desa Jirak, (2). Desa Tengguli, (3). Desa Mekar Jaya, dan (4). Desa beringin. Jumlah populasi yang melakukan pelayanan adalah 32 orang. Dari perhitungan didapatkan jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 30 orang. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data melalui hasil penyebaran kuesioner dan survey dari responden yang dijadikan obyek penelitian. Di samping itu, pengolahan dan analisis data terutama untuk menguji hipotesis penelitian, dalam penelitian ini terdapat dua tahap yaitu :

- a. Mencari hubungan antara variabel bebas yaitu kompetensi pegawai dengan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan. Untuk itu dilakukan perhitungan korelasi dengan menggunakan rumus korelasi product moment, sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum X_i \cdot Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Uji signifikansi korelasi product moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung tetapi langsung dikonsultasikan pada tabel r product moment. Ketentuannya bila r hitung lebih kecil dari tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Tetapi sebaliknya bila t hitung lebih besar dari t tabel maka Ha diterima. (Sugiyono, 2011:215)

- b. Mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, untuk itu digunakan uji statistik Regresi Linear Sederhana. Adapun persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y' = a + bX$$

- c. Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka perlu dihitung terlebih dulu harga a dan b. Adapun rumus untuk menghitung harga a dan b sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dihitung melalui koefisien r determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan ( $r^2$ ).

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1) Keadaan Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan

Kompetensi pegawai adalah salah satu kriteria yang harus dimiliki oleh pegawai dalam mencapai tujuan pelayanan yang baik. Secara umum dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di kecamatan Sajad memiliki kompetensi yang dapat dikatakan baik dimana dapat dilihat dari penilaian melalui indikator pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat membantu penulis dalam menganalisis. Untuk indikator pengetahuan dapat disimpulkan bahwa responden memberi tanggapan bahwa pegawai yang ada di kecamatan Sajad memiliki pengetahuan yang dapat dikatakan baik, dimana para pegawainya sebagian telah memiliki keahlian teknis dalam memberikan pelayanan. Keahlian teknis dapat dilihat dalam mereka melakukan penjelasan kepada pelanggan apabila tidak mengerti dan

mengetahui sampai mereka memahami maksud dan tujuan yang ingin mereka dapatkan. Karena kemampuan teknis merupakan kemampuan dasar yang dimiliki oleh para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu juga para pegawai harus dapat memahami terhadap tugas yang akan dikerjakan sebelum melakukan pelayanan sehingga segala pekerjaan akan terarah dalam mengerjakannya dan suatu pekerjaan dapat lebih efektif dan efisien. Pada indikator keterampilan dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Kecamatan Sajad memiliki keterampilan yang dapat dikatakan baik dalam hal ketelitian dalam memberikan pelayanan, kreatifitas dan kemampuan dalam berkomunikasi kepada penerima pelayanan yang diberikan. Dalam hal berkomunikasi berdasarkan penelitian langsung dilapangan para pegawai sudah bisa berkomunikasi dengan baik sesuai tutur kata yang sopan, namun dari sisi ketelitian dapat dikatakan masih kurang, karena kadang kala terdapat kesalahan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan. Namun ini juga dibuktikan bahwa dalam indikator keterampilan 16 responden yang mengatakan ketelitian, kemampuan dan kreatifitas termasuk dalam kategori cukup baik. Dimana para pegawai berusaha mencari tahu bagaimana cara yang baik dalam memberikan pelayanan ketika mengalami permasalahan dan melakukan diskusi bersama rekan yang lainnya untuk mengatasinya. Indikator sikap dapat disimpulkan bahwa respon menyimpulkan bahwa para pegawai yang ada di kecamatan Sajad dalam memberikan pelayanan memiliki sikap yang dapat dikatakan baik dalam hal keramahan dalam memberikan pelayanan, memiliki kejujuran dan kemampuan dalam melayani terhadap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini sama dengan yang penulis lihat dilapangan, sikap yang para pegawai tunjukan dalam memberikan pelayanan cukup baik dimana bisa menahan kemarahan apabila ada pengaduan dari para pelanggan dan tetap ramah kepada mereka.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan Sajad secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di kecamatan Sajad memiliki kualitas yang dapat dikatakan baik. Untuk mengukur keberhasilan variabel kualitas pelayanan yang

berikan oleh pegawai aparat pemerintah dapat dilihat dari penilaian melalui indikator *Tangibles* (terjamah/ terwujud), *Reliability* (handal), *Responsiveness* (pertanggungjawaban), *Cometence* (kompeten), *Courtesy* (sopan), *Creadibility* (jujur), *Security* (aman), *Access* (kemudahan), *Communications* (komunikasi), *Understanding the Customer* (mengerti akan pelanggan) yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat membantu penulis dalam menganalisis.

Indikator *Tangibles* (terjamah/ terwujud) yang ada di kecamatan Sajad dapat dikatakan baik dalam hal personil dan perlengkapan yang ada dalam memberikan pelayanan. Indikator *Reliability* (handal) yang ada di Kecamatan Sajad dapat dikatakan baik dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan, memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan, dan memberikan kejelasan dalam rincian biaya terhadap pelayanan yang diinginkan. Indikator *Responsiveness* (keresponsipan) yang ada di Kecamatan Sajad dapat dikatakan baik dalam hal memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan penerima pelayanan dan tanggap dalam menanggapi keluhan yang diberikan terhadap pelayanan yang didapatkan.

Indikator *Cometence* (kompeten) yang ada di Kecamatan Sajad dapat dikatakan baik dalam hal trampil dalam menjalankan tugas yang diberikan dan mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas dalam proses pelayanan. Indikator *Courtesy* (prilaku) yang ada di Kecamatan Sajad dapat dikatakan baik dalam hal bersikap sopan kepada penerima pelayanan dalam memberikan pelayanan dan dapat memberikan pelayanan dengan baik. Indikator *Creadibility* (kejujuran) yang ada di kecamatan Sajad dapat dikatakan baik dalam hal kejujuran yang dimiliki dan kepatuhan maupun ketegasan terhadap penerima pelayanan. Indikator *Security* (Keamanan) yang ada di Kecamatan Sajad dapat dikatakan baik dalam hal jaminan terhadap pelayanan yang diberikan, apabila terjadi kesalahan maka jaminan pergantian atau pembetulan diberikan.. Indikator *Access* (kemudahan) yang ada di kecamatan Sajad dapat dikatakan baik dalam hal memberikan pelayanan dalam setiap pengaduan dan laporan jika pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Indikator *Reliability* (handal) yang ada di kecamatan Sajad dapat dikatakan baik

dalam hal memberikan sosialisasi kepada penerima pelayanan, mendengarkan aspirasi pelanggan dan selalu memberikan berita terbaru kepada pelanggan. Namun hal ini bertolak belakang dengan permasalahan yang ada di latar belakang dimana pada bagian sosialisasinya, para pegawai jarang sekali melakukan kegiatan tersebut sehingga mereka kurang mengetahui tentang ketentuan-ketentuan yang ada untuk melakukan suatu pelayanan. Namun dari sisi mendengarkan aspirasi masyarakat para pegawai bisa dikatakan baik dan selalu terbuka apabila terjadi kesalahan maupun permasalahan dilapangan. Indikator *Understanding the Customer* (mengerti akan pelanggan) yang ada di kecamatan Sajad dapat dikatakan baik dalam hal memenuhi setiap kebutuhan pelanggan dan selalu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci suatu pelayanan dapat dikatakan baik.

## 2) Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan taraf signifikan sebesar 5%. Dalam perhitungan didapatkan bahwa nilai  $r$  sebesar 0,554. Untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi dapat disimpulkan bahwa hubungan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas adalah sedang.

Selanjutnya dalam menentukan kriteria apakah menerima atau menolak hipotesis 0 ( $H_0$ ) adalah  $H_0$  diterima jika  $r$  hasil perhitungan  $<$  daripada  $r_{tabel}$  *Product Moment*. untuk  $N=30$  dapat diperoleh untuk nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361. Untuk kriteria menerima atau menolak  $H_0$  adalah  $H_0$  diterima jika  $r_{hitung} <$  dari pada  $r_{tabel}$ . Sebaliknya jika  $r_{hitung} >$  dari pada  $r_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima. Nilai hasil perhitungan diatas diperoleh bahwa  $r_{hitung} = 0,554$  sedangkan  $r_{tabel} = 0,361$ , maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima karena  $r_{hitung} (0,554) >$  dari pada  $r_{tabel} (0,361)$ . Hal ini membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sajad Kabupaten Sambas. Selanjutnya untuk mengetahui

pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan persamaan regresi dengan terlebih dahulu menghitung nilai  $a$  dan nilai  $b$ . Berdasarkan hasil perhitungan telah ditemukan nilai  $a$  sebesar 13,52 dan nilai  $b$  sebesar 1,08. Setelah nilai  $a$  dan nilai  $b$  telah ditemukan maka disusun persamaan regresi linier sederhana antara persamaan regresi kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\check{Y} &= a + bX \\ &= 13,52 + 1,08 X\end{aligned}$$

Dari persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa nilai  $b$  diperoleh positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Sajad Kabupaten Sambas. Setelah mendapatkan persamaan regresinya kemudian menguji signifikan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat dari sampel yang berjumlah 30 orang. Dari hasil perhitungan di dapatkan harga  $t_{hitung}$  sebesar 3,52 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,042. Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} (3,52)$  lebih besar dari  $t_{tabel} (2,042)$  sehingga koefisien pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad adalah signifikan. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas, dilakukan dengan menentukan koefisien determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ) sehingga  $r^2 = 0,554^2 = 0,3069$  atau 30,69%. Artinya, pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad kabupaten Sambas adalah sebesar 30,69 % sedangkan sisanya yaitu sebesar 69,31 % adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam dalam penelitian ini.

## D. SIMPULAN DAN KETERBATASAN

### 1) Simpulan

Kompetensi pegawai adalah salah satu kriteria yang harus dimiliki oleh pegawai dalam mencapai tujuan pelayanan yang baik. Dalam rangka pencapaian kompetensi yang baik pegawai harus memiliki pengetahuan yang baik, keterampilan yang khusus dan sikap yang baik dan sopan dalam memberikan suatu pelayanan agar mengarah pada

pencapaian tujuan yang diinginkan. Dari hasil perhitungan yang didapatkan dari 30 responden tentang variabel kompetensi pegawai yang dimiliki oleh pegawai yang ada di Kecamatan Sajad sebagian besar masuk dalam kualifikasi Baik dengan persentase sebesar 80%. Hanya sebagian kecil yang masuk dalam kualifikasi tidak baik. Sama halnya jika kita lihat dari skor rata-rata ( $1156/30 = 38,53$ ), jumlah skor ini masuk diantara 32,5 sampai dengan 42,24 maka kompetensi pegawai yang dimiliki oleh aparat pemerintah di Kecamatan Sajad termasuk dalam kualifikasi baik. Demi mendapatkan kompetensi pegawai yang lebih baik, diharapkan para pegawai diberikan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam melaksanakan pelayanan di kecamatan Sajad dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu *Tangibles* (terjamah/ terwujud), *Reliability* (handal), *Responsiveness* (pertanggunganjawaban), *Cometence* (kompeten), *Courtesy* (sopan), *Creadibility* (jujur), *Security* (aman), *Access* (kemudahan), *Communications* (komunikasi), *Understanding the Customer* (mengerti akan pelanggan). Dari hasil perhitungan yang didapatkan dari 30 responden tentang variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Kecamatan Sajad sebagian besar masuk dalam kualifikasi baik dengan persentase sebesar 56,67%. Hanya sebagian kecil yang masuk dalam kualifikasi tidak baik. Sama halnya jika kita lihat dari skor rata-rata ( $1744/30 = 58,13$ ), jumlah skor ini masuk klasifikasi diantara 50 sampai dengan 64 maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kecamatan Sajad termasuk dalam kualifikasi baik. Namun demikian mengenai pelayanan ini perlu diperhatikan kembali oleh pihak yang terkait agar kualitas pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan tujuan yang ingin dicapai terlaksana.

Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan penulis bahwa  $r_{hitung} = 0,554$  sedangkan  $r_{tabel} = 0,361$ , maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima. Hal ini membuktikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad

Kabupaten Sambas. Jika merujuk pada pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi termasuk dalam kategori sedang. Berdasarkan hasil perhitungan regresi sederhana yang dilakukan penulis didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 13,52 + 1,08 X$$

Dari persamaan regresi tersebut bahwa koefisien dari persamaan tersebut positif dengan diperoleh variabel kompetensi pegawai memiliki koefisien regresi sebesar 1,08 (bertanda positif) terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $t_{hitung}$  (3,52) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,042) sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas, dilakukan dengan menentukan koefisien determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ) sehingga  $r^2 = 0,554^2 = 0,3069$  atau 30,69%. Artinya, pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas adalah sebesar 30,69% sedangkan sisanya yaitu sebesar 69,31 % adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam dalam penelitian ini.

## 2) Keterbatasan

Penelitian merasa masih terdapat kekurangan dan kelemahan mengenai ketelitian penulis dalam menganalisis data. Melihat luasnya permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, penelitian ini hanya memfokuskan pada faktor kompetensi pegawai. Sementara banyak faktor yang mempengaruhi kompetensi yang tidak diteliti dalam penelitian ini sehingga kemungkinan ada faktor luar yang dapat memberikan pengaruh lebih besar. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan dan penelitian secara kualitatif untuk penelitian yang akan datang.

## E. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Sambas yang telah mengizinkan peneliti untuk

- menlakukan penelitian di daerah Kabupaten Sambas.
2. Pegawai Kantor Camat Sajad yang telah menerima peneliti untuk melakukan penelitian dan telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penelitian ini.
  3. Masyarakat dan Aparat Desa Kecamatan Sajad yang melakukan pelayanan di Kantor Camat yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

#### **F. DAFTAR PUSTAKA**

##### **Literatur Buku Bacaan**

- Hutapea, Parulian, Nuriana Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: Gramedia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004
- Sedarmayanti. 2008, *Manajemen sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- \_\_\_\_\_. 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sinambella, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.

##### **Rujukan Elektronik :**

- Darmawan, Rahmat. 2009, *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pada Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap peningkatan Kualitas pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur*,



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama lengkap : YUNNI HANITHA

NIM / Periode Lulus : E42008009/ 2012

Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address/HP : [vhi\\_nhi@yahoo.com](mailto:vhi_nhi@yahoo.com) / 08575013337

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
KANTOR CAMAT SAJAD KABUPATEN SAMBAS**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

Fulltext

Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Mengetahui/Disetujui  
Pengelola Jurnal.../1/2013...

Drs. H. Agus Eka, M.Si

NIP. 19630123 198810 1 001

Dibuat di : Pontianak

Pada Tanggal : 9 Januari 2013

(YUNNI HANITHA)