

KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN KAMPUNG KABUPATEN DOGIYAI

Aderaty Yances¹, Asrin Tandi², Manuel A. Todingbua³

Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia Paulus Makassar

Jl. Perintis Kemerdekaan No.Km.13, Daya, Kec. Tamalanrea, Kota
Makassar, Sulawesi Selatan 90245

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai. Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Obyek penelitian ini di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai. Sumber data penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan mulai dari observasi, wawancara/kuesioner terhadap responden dan dokumentasi. Sampel ditetapkan dengan menggunakan teknik sampel jenuh, dimana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian, sehingga sampel penelitian ini sebanyak 55 sampel yang selanjutnya dijadikan sebagai responden penelitian. Metode analisis Kuantitatif pada penelitian ini dengan metode analisis regresi liner berganda dengan bantuan paket program komputer SPSS Versi 22 (statistical Package for Social Science). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Hipotesis 1 (X1 terhadap Y), X1 nilai sig. 0.935 nilai ini lebih besar dari 0.05, ($0.935 > 0.05$), nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel Keahlian (X1) tidak berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hipotesis 2 (X2 terhadap Y), X2 nilai sig. 0.544 nilai ini lebih besar dari 0.05, ($0.544 > 0.05$), nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kualitas Individu (X2) tidak berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hipotesis 3 (X3 terhadap Y), X3 nilai sig. 0.000 nilai ini lebih kecil dari 0.05, ($0.000 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga variabel Pengetahuan (X3) berpengaruh Signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y).

Kata-kata Kunci: Kompetensi, Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik.

TITLE REPRESENTS CONTENTS TEXT, BRIEF, WRITTEN NOT SPECIFIC, AND NOT MORE THAN FOURTEEN WORDS

Abstract: This study to determine and analyze the influence of Human Resource Competence on the Quality of Public Services at the Community and Village Empowerment Service of Dogiyai Regency. This research is a quantitative study. The object of this research is at the Community and Village Empowerment Service of Dogiyai Regency. The data sources for this study are primary and secondary data. Data collection was carried out starting from observation, interviews/questionnaires with respondents and documentation. The sample was determined using a saturated sample technique, where the entire population was used as a research sample, so that the sample

of this study was 55 samples which were then used as research respondents. The quantitative analysis method in this study used the multiple linear regression analysis method with the help of the SPSS Version 22 (Statistical Package for Social Science) computer program package. The results of this study indicate that: Hypothesis 1 (X_1 against Y), X_1 sig. value. 0.935 this value is greater than 0.05, ($0.935 > 0.05$), the significance value of the t test > 0.05 then H_0 is accepted and H_a is rejected. This means that there is no influence between the independent variables on the dependent variable. The Expertise Variable (X_1) does not have a significant effect on the Quality of Public Services (Y). Hypothesis 2 (X_2 against Y), X_2 sig. value 0.544 this value is greater than 0.05, ($0.544 > 0.05$), the significance value of the t test > 0.05 then H_0 is accepted and H_a is rejected. This means that there is no influence between the independent variables on the dependent variable. Individual Quality (X_2) does not have a significant effect on the Quality of Public Services (Y). Hypothesis 3 (X_3 against Y), X_3 sig. value 0.000 this value is smaller than 0.05, ($0.000 < 0.05$), then H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that there is an influence between the independent variables on the dependent variables. So that the Knowledge variable (X_3) has a significant effect on Public Services (Y).

Keywords: Competence, Human Resources and Quality of Public Services.

PENDAHULUAN

Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kampung (DPMK) merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa. Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung (DPMK) Kabupaten Dogiyai mempunyai tugas dalam menyelenggarakan kewenangan desentralisasi dalam bidang pemberdayaan masyarakat dan kampung yang menjadi kewenangan dan tugas-tugas lainnya sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penelitian ini fokus pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai, berdasarkan atas Permenpan (Peraturan Menteri Pandayagunan Aparatur Negara) Nomor 15 tahun 2014, pasal 1 tentang pedoman Standar Pelayanan, diharapkan setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib meneetapkan Standar Pelayanan Publik dalam melakukan layanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat lebih dapat memahami prosedur pelayanan, dalam standar pelayanan prima, seorang petugas pelayanan harus memiliki kompetensi di bidangnya, sehingga mutlak seorang pegawai harus memiliki kemampuan/keahlian. Kompetensi merupakan kemampuan individu yang melakukan pekerjaan serta mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang sesuai dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada obyek penelitian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai, terlihat bahwa masih

adanya beberapa pegawai yang bertugas tidak sesuai dengan disiplin ilmunya, sehingga pelaksanaan tugas pelayanan masyarakat tidak berjalan maksimal, masih terdapat masyarakat yang kurang mengetahui persyaratan dalam memperoleh pelayanan pemerintah yang harus dipenuhi sehingga terkadang masyarakat merasa dipersulit, sehingga terkadang respon pegawai yang bertugas dalam pelayanan saat itu hanya memberikan saran untuk melengkapi berkas pelayanan yang diinginkan, sedangkan disisi lain sosialisasi langsung oleh pegawai terhadap masyarakat belum dapat dilaksanakan pada semua area perkampungan yang ada disebabkan karena letak perkampungan yang berjauhan dan hanya dapat ditempuh dengan berjalan kaki atau berkendaraan bermotor. Tentunya dalam memaksimalkan tugas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai, masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya, kemampuan sumber daya manusia yang ada, seperti keahlian pegawainya dalam melaksanakan tugas pelayanan, kemampuan individu dan pengetahuan yang cukup tentang pelayanan masyarakat khususnya kondisi masyarakat di area perkampungan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai.

dan apakah kebijakan serta prosedur yang ada telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab.

Kantor BPKPD Kabupaten Tana Toraja memiliki tugas antara lain sebagai pengelola pembayaran gaji PNS. Setelah sebelumnya menggunakan pengelolaan.

KAJIAN TEORI

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian.

Sinambela, L. P., (2021) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan SDM untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan pemerintah dan organisasi yang bersangkutan. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karir, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder (Kasmir. 2016:6).

Edison (2017:10) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atas anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah "manajemen" mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya memanage (mengelola) sumber daya manusia. Kompetensi sumber daya manusia menurut Michael Armstrong (2010:9-10) yaitu :

1. Skill atau keahlian. Keahlian disini merupakan suatu keahlian dari setiap pegawai dalam menjalankan tugas serta kecakapannya dalam pemberian layanan.
2. Kualitas Individu. kinerja organisasi, serta bahkan perkembangannya berkaitan erat dengan kemampuan individu yang mengelola perusahaan atau organisasi.
3. Knowledge atau pengetahuan. Pengetahuan merupakan ilmu atau pengetahuan maupun pengalaman yang dimiliki setiap pegawai yang sesuai dengan bidangnya dalam hal pemberian pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Moenir dalam Sellang (2016:91) Pelayanan Publik ini

berarti kegiatan yang dilakukan seseorang dengan landasan material melalui sistem, metode dan prosedur tertentu dengan usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain. Zethaml-Parasuraman-Berry (Samad, 2016) ukuran kepuasan terletak pada lima dimensi kualitas layanan sesuai dengan apa yang dituntut oleh masyarakat. Kelima indikator tersebut adalah:

1. Tangibles (bukti fisik). Bukti fisik ini merupakan sebuah fasilitas yang ada di Perusahaan tersebut yang diperlihatkan serta digunakan untuk memenuhi kepuasan masyarakat.
2. Reability (keandalan). Keandalan ini berarti kemampuan setiap pegawai yang memberikan layanan yang akurat serta cermat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
3. Responsiveness (daya tanggap). Daya tanggap ini berarti ketanggapan setiap karyawan atau ketanggapan setiap individu untuk dengan segera mengantisipasi keluhan serta kebutuhan pelanggan yang memerlukan layanan.
4. Assurance (jaminan). Jaminan berarti kemampuan setiap individu karyawan dalam memberikan jaminan pelayanan tepat waktu sehingga menjadikan para penerima layanan menjadi percaya untuk melakukan pelayanan.
5. Emphaty (perhatian). Perhatian di sini merupakan perhatian pribadi dari para karyawan berupa sikap ramah dan sopan serta sikap adil dan sikap menghargai masyarakat yang membutuhkan layanan sehingga membuat penerima layanan merasa dimengerti dan dipahami sejalan dengan mereka harapkan.

Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan". Kasmir (2017:47) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Aria dan Atik (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan dmerupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Hipotesis Penelitian

- H1 : Keahlian berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai.
- H2 : Kualitas Individu berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai.
- H3 : Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai. Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Obyek penelitian ini di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai. Sumber data penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan mulai dari observasi, wawancara/kuesioner terhadap responden dan dokumentasi. Sampel ditetapkan dengan menggunakan teknik sampel jenuh, dimana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian, sehingga sampel penelitian ini sebanyak 55 sampel yang selanjutnya dijadikan sebagai responden penelitian. Metode analisis Kuantitatif pada penelitian ini dengan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan paket program komputer SPSS Versi 22 (statistical Package for Social Science).

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis regresi secara konseptual merupakan metode sederhana untuk memeriksa hubungan antara variabel. Hubungan antara variabel yang dimaksudkan tersebut digambarkan dalam bentuk persamaan atau model yang menghubungkan antara variabel dependen (Y) dan satu atau lebih variabel independen (X). Analisis regresi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Apabila hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka regresi tersebut dinamakan regresi linear sederhana. Sebaliknya, apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas atau variabel terikat, maka disebut regresi linear berganda. Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi berganda adalah suatu metode untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen. Lebih mudahnya yaitu untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih dari dua variabel independen $X_1, X_2, X_3, \dots, X_i$, terhadap satu variabel terikat Y.

Penelitian ini menggunakan Analisis regresi linear berganda untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independent (bebas)

sebanyak 3 (dua) variabel yakni: Keahlian (X_1), Kualitas Individu (X_2) dan Pengetahuan (X_3), sedangkan variabel dependen (terikat) pada penelitian ini terdiri dari 1 (satu) variabel yaitu: variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Selanjutnya peneliti melakukan uji regresi linear berganda dengan menggunakan dengan menggunakan SPSS 22 pengujian dilakukan secara parsial maupun secara simultan antara variabel independen/bebas (X) dan variabel dependen/terikat (Y), yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.048	.175	.275	.784
	Keahlian	.002	.020	.002	.935
	Kualitas Individu	.026	.042	.023	.611
	Pengetahuan	.970	.031	.975	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : Data diolah 2024

Sesuai dengan analisis menggunakan SPSS 22, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.048 + 0.002X_1 + 0.026X_2 + 0.970X_3 + e$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel Independent dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa Nilai Constanta adalah 0.048, artinya tidak terjadi perubahan variabel Keahlian (X_1), Kualitas Individu (X_2) dan Pengetahuan (X_3), dimana nilai X_1, X_2 dan X_3 adalah 0 maka Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 0.048, ini menunjukkan bahwa:

1. Nilai koefisien variabel Keahlian (X_1) adalah 0,002, artinya jika variabel Keahlian (X_1) meningkat sebesar 1%, dengan asumsi variabel Keahlian (X_1) dengan konstanta (a) adalah 0, maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) meningkat sebesar 0,002. Ini memperlihatkan bahwa Keahlian (X_1) berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), sehingga Keahlian (X_1) yang dimiliki oleh pegawai akan berkontribusi positif dan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Individu (X_2) 0,026, artinya variabel Kualitas Individu (X_2) meningkat sebesar 1%, dengan asumsi variabel Kualitas Individu (X_2) dengan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat sebesar 0,026. Hal ini menunjukkan bahwa pada Kualitas Individu (X_2) yang dimiliki oleh pegawai akan berkontribusi positif bagi

Kualitas Pelayanan Publik, sehingga semakin baik Kualitas Individu (X2), maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai.

3. Nilai koefisien regresi variabel Pengetahuan (X3) 0,970, artinya variabel variabel Pengetahuan (X3) meningkat sebesar 1%, dengan asumsi variabel Pengetahuan (X3) dengan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka Pelayanan Publik akan meningkat sebesar 0,048. Hal ini menunjukkan bahwa pada Pengetahuan (X3) yang dimiliki oleh pegawai akan berkontribusi positif bagi Kualitas Pelayanan Publik, sehingga semakin baik variabel Pengetahuan (X3), maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai.

4.2 Hasil Uji t (Parsial)

Nilai t hitung digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial X1, X2 dan X terhadap variabel terikat (Y). Apakah variabel X memiliki pengaruh yang berarti terhadap Y atau tidak dengan tingkat kesalahan 5%. Selanjutnya Uji parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh suatu variabel independen secara parsial terhadap variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel Coefficients.

Dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t (Ghozali, 2016) :

1. Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji ini dilakukan dengan melihat signifikansi pada masing-masing variabel independent (bebas) dengan taraf signifikan $< 0,05$, seperti pada tabel berikut:

Tabel 2. Uji t (Parsial) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.048	.175		.275	.784
Keahlian	.002	.020	.002	.082	.935
Kualitas Individu	.026	.042	.023	.611	.544
Pengetahuan	.970	.031	.975	31.568	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : data diolah 2024

Sesuai tabel Uji Parsial diatas dengan mengamati baris, kolom t dan sig, maka diperoleh penjelasan sebagai berikut:

Keahlian (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai

Hipotesis 2 (X2 terhadap Y), X2 nilai sig. 0.544 nilai ini lebih besar dari 0.05, ($0.544 > 0.05$), nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kualitas Individu (X2) tidak berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien Determinasi (R2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien adalah Nol dan satu. Nilai R2 yang rendah berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel Dependent amat terbatas. Nilai mendekati satu berarti Variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Sesuai hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.999 ^a	.997	.997	.13683

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Keahlian, Kualitas Individu

Sumber : data diolah 2024

Sesuai dengan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,997. Ini berarti bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar ($0,997 \times 100\%$) 99,7 % sisanya 0.03% ditentukan oleh variabel lain, yang tidak dijelaskan dan tidak dibahas pada penelitian ini.

Hasil Analisis Penelitian

Keahlian (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai.

Hipotesis 1 (X1 terhadap Y), X1 nilai sig. 0.935 nilai ini lebih besar dari 0.05, ($0.935 > 0.05$), nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel Keahlian (X1) tidak berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Keahlian ialah suatu kemampuan yang melakukan sesuatu terhadap sebuah peran. Hal itu merupakan kemampuan yang bisa di pindahkan dari satu orang ke orang yang lainnya.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa Keahlian (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), hal ini terlihat dalam lingkup kepegawaian Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai, dibatasi oleh aturan dan ketentuan kepegawaian, dimana keahlian yang dimiliki oleh pegawai belum tentu sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan dalam bekerja, sebab diketahui bahwa pembentukan keahlian pegawai dalam jabatan melalui berbagai Diklat (pendidikan dan latihan) kepegawaian yang telah disesuaikan dengan tugas dan fungsi pegawai dipemerintahan, hal ini terbukti bahwa sebagian pegawai bekerja pada bidang pekerjaan yang tidak sesuai dengan keahlian dan bidang ilmunya.

Pada kondisi yang seharusnya seorang pegawai harus memiliki keahlian/skill sebagai kemampuan keterampilan saat diperintahkan oleh pimpinan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Pengetahuan dari seorang pegawai terhadap pelaksanaan tugasnya dengan baik, apabila seorang pegawai mampu menjalankan dan mengerjakan tugas sesuai dengan kewajibannya dan dapat diselesaikannya dengan baik dan tepat, dan dilihat dari keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai dapat dilihat dari cara kinerja pegawai tersebut, dengan cara meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam bekerja serta strategi skill (keterampilan) pegawai yang akan mempengaruhi keahlian pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Kualitas Individu (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai

Hipotesis 2 (X2 terhadap Y), X2 nilai sig. 0.544 nilai ini lebih besar dari 0.05, ($0.544 > 0.05$), nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Kualitas Individu (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Kualitas individu sebagai persepsi seseorang dari posisi individu dalam kehidupan dalam konteks sistem budaya dan nilai dimana individu hidup dan dalam kaitannya dengan tujuan, harapan, standar dan kekhawatiran.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Individu (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), hal ini memperlihatkan bahwa kualitas individu yang dimiliki seseorang tidak dapat mencerminkan seberapa besar kualitas tentang dirinya, contoh: dilingkup Dinas Pemberdayaan

Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai, masih terdapat beberapa pegawai yang menempati jabatan yang tidak ada relevansinya dengan bidang ilmunya, namun pegawai tersebut bekerja secara otodidak dan bekerja secara tradisi yaitu mengikuti pekerjaan yang sebelumnya, namun ini membarikan dampak yang kurang bagus sebab pekerjaan tidak dapat dikerjakan secara maksimal, tetapi disisi lain pegawai tersebut berkualitas secara individu sebab seorang atlit berprestasi, namun dalam kasus ini tidak dapat dijadikan suatu referensi dalam bekerja khususnya dalam pelayanan publik.

Pengetahuan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai

Hipotesis 3 (X3 terhadap Y), X3 nilai sig. 0.000 nilai ini lebih kecil dari 0.05, ($0.000 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga variabel Pengetahuan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y).

Pengetahuan adalah informasi yang telah diterima oleh pancaindra seseorang mengenai suatu objek tertentu (Safirah, 2021) Pengetahuan (know ledge) merupakan suatu informasi yang diketahui orang mengenai suatu hal seperti : suatu penyakit, sanitasi, kesehatan, bencana dan sebagainya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan informasi yang didapatkan oleh seseorang dengan pengindraannya mengenai suatu hal tertentu yang dapat menambah wawasan Notoatmodjo (2014).

Penelitian ini mengungkapkan bahwa Pengetahuan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y), hal ini menjadi suatu variabel yang kuat dimana dalam tugas sebagai pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai, sangat dibutuhkan pengetahuan yang baik tentang kondisi masyarakat baik secara umum maupun secara detail, supaya dapat diberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebab diketahui bahwa Pengetahuan juga merupakan informasi mengenai suatu hal tertentu seperti kesehatan, penyakit, bencana, dan lainnya yang didapatkan melalui pancaindera manusia.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyan M. Faris, dkk (2020) meneliti tentang bagaimana Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Inovasi Dan Kualitas Pelayanan

RSUD Kabupaten Serang. Jurnal Ekonomi. Volume XXV, Nomor. 01 Maret 2020: 18-34.DOI: <http://dx.doi.org/10.24912/je.v25i1.624>. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran manajemen pengetahuan dalam meningkatkan inovasi dan kualitas pelayanan, serta menganalisis pengaruh inovasi terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit daerah drajatprawiranegara Kabupaten Serang. Dalam penelitian ini analisis pengolahan data menggunakan Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil dari analisis (SEM-PLS) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara manajemen pengetahuan terhadap inovasi dimana dengan penerapan manajemen pengetahuan yang optimal akan meningkatkan inovasi dalam proses pelayanan kesehatan. Terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara manajemen pengetahuan terhadap kualitas pelayanan, akan tetapi inovasi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Maka dari itu pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit Drajat Prawiranegara harus dilakukan secara komperhensif. Kerja sama antar bidang kerja, baik itu tenaga kerja medis, dokter dan non medis harus optimal dalam menghadapi tantangan serta tuntutan dari perubahan pelayanan kesehatan.

Selanjutnya diketahui bahwa Pengetahuan yang dimiliki seorang pegawai kadang hanya sebatas berupa mengingat kembali apa yang telah dipelajari sebelumnya, sehingga dibutuhkan penegetahuan tambahan dari informasi yang diberikan oleh masyarakat, supaya pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Dogiyai, tepat sasaran.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hipotesis 1 (X1 terhadap Y), X1 nilai sig. 0.935 nilai ini lebih besar dari 0.05, ($0.935 > 0.05$), nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel Keahlian (X1) tidak berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).
2. 'Hipotesis 2 (X2 terhadap Y), X2 nilai sig. 0.544 nilai ini lebih besar dari 0.05, ($0.544 > 0.05$), nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kualitas Individu (X2) tidak berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)
3. Hipotesis 3 (X3 terhadap Y), X3 nilai sig. 0.000 nilai ini lebih kecil dari 0.05, ($0.000 < 0.05$), maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga variabel Pengetahuan (X3) berpengaruh Signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y).

DAFTAR PUSTAKA

Arikonto Suharsimi, 2006, Prosedur penelitian Suatu pendekatan Praktik, PT. Rineka cipta, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi, dkk. 2009. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: PT Bumi

Aksara.A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2016. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37

Achmad H, Natsir M, Samad R. (2016). Maloklusi pada anak dan penanganannya. Jakarta: CV. Sagung Seto : 1-6, 33-9,44-53,79-99

Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan.

Emron Edison, Y. A. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: ALFABETA.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. "Marketing Management". New Jersey: Pearson Prectice Hall.

Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT

Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Michael Amstrong. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Gramedia, Jakarta.

Michael Amstrong. 2010. Armstrong's handbook of Resource Human Management practice 11th edition. United Kingdom: Kogan Page Limited.

Moenir, 2016. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

Peraturan Menteri Pandayagunan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014, tentang pedoman Standar Pelayanan Publik.

Riyan M. Faris, dkk (2020) Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Inovasi Dan Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Serang. Jurnal Ekonomi. Volume XXV, Nomor. 01 Maret 2020: 18-34. DOI:<http://dx.doi.org/10.24912/je.v25i1.624/>

Sinambela, L. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia; Membangun Tim Kerja yang Solid Untuk Meningkatkan Kerja. Jakarta: Sinar Grafika Offset.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Widoyoko, Eko Putro. (2014). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.