

**TINGKAT KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BINA BARU KECAMATAN KULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**Masnah<sup>1</sup>, Andi Astina Adnan<sup>2</sup>, Kamaruddin Sellang<sup>3</sup>**

Program studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: masnah192003@gmail.com

Email: andi.astinah.adnan@umsrappang.ac.id, kamaruddinsellang@gmail.com

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the level of human resource competency on the quality of public services at the Bina Baru Village Office, Kulo District, Sidenreng Rappang Regency and to determine the quality of public services at the Bina Baru Village Office, Kulo District, Sidenreng Rappang Regency. The population and sample in this research were 52 people who received services in May and June 2023 at the Bina Baru Village Office. The sampling technique used was a saturated sample. This type of research is quantitative descriptive. The data collection techniques used were observation, interviews, literature study and questionnaires. The data analysis technique used is descriptive statistics and with the help of the SPSS version 21 application. The research results show that the Human Resources Competency Level at the Bina Baru Village Office is in the "poor" category with a percentage of 58%. The quality of public services at the Bina Baru Village Office is in the "poor" category with a percentage of 60%. The Competency Level of Human Resources on the Quality of Public Services at the Bina Baru Village Office, Kulo District, Sidenreng Rappang Regency is in the "Significant/Influential" category. significant, and the probability is far above 0.005, based on the calculated t value  $> t$  table or  $3,483 \geq 1,676$ , then  $H_0$  is rejected, meaning that the Competency Level of Human Resources is Significant/Influences the Quality of Public Services at the Bina Baru Village Office, Kulo District, Sidenreng Rappang Regency.*

**Keywords:** Competency Level, Human Resources, Quality of Public Services.

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 52 masyarakat yang telah menerima pelayanan pada bulan Mei dan Juni 2023 di Kantor Desa Bina Baru. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, Studi pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor Desa Bina Baru berada pada kategori "kurang baik" dengan hasil persentase 58%. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bina Baru berada pada kategori "kurang baik" dengan hasil persentase 60%. Adapun Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori "Signifikan/Berpengaruh", dari uji ANOVA di dapat Fhitung yang diperoleh sebesar 7.852 dengan Tingkat signifikan 0,003 hal ini menunjukkan pengaruh variabel independent berpengaruh signifikan, dan probabilitas jauh diatas 0.005, berdasarkan nilai t hitung  $> t$  table atau  $3.483 \geq 1.676$ , maka  $H_0$  ditolak artinya Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia Signifikan/Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang*

**Kata kunci:** Tingkat Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Publik.

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan setiap penyelenggara negara. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan suatu keberhasilan penyelenggara pemerintah. Peraturan yang membahas mengenai “Standar Pelayanan Minimal Desa” ialah pada PERMENDAGRI No.2 Tahun 2017.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi (2013:216) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality* (servqual) yaitu, tangible (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. 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.

kompetensi dapat diartikan sebagai adalah kemampuan yang dimiliki pegawai berisi seperangkat pengetahuan, keterampilan/keahlian dan sikap yang diperoleh dan kegiatan pembelajaran. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki 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.

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.

Ada tiga dimensi yang bisa digunakan sebagai indikator untuk mengukur kompetensi sumber daya manusia itu sendiri yakni:

1. Pengetahuan: mampu memahami bidangnya masing-masing menyangkut tugas dan tanggung jawabnya, mampu memahami peraturan ataupun prosedur dalam suatu organisasi, serta mengetahui bagaimana menggunakan peralatan dan teknik yang tepat.
2. Skill: kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan dan kemampuan berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
3. Sikap: kedisiplinan dalam artian tepat waktu serta semangat kerja yang tinggi.

Berdasarkan indikator kompetensi sumber daya manusia diatas jika disesuaikan dengan fenomena yang terjadi di lapangan itu belum sesuai. Berdasarkan observasi calon peneliti di kantor Desa Bina Baru, ditemukan fakta bahwa kemampuan pegawai masih rendah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Masih rendahnya pengetahuan dan kemampuan aparatur desa dalam melaksanakan pekerjaan, Contoh: Masyarakat yang ingin mengurus Surat keterangan tidak mampu beli terkadang harus menunggu lama hal ini dikarenakan Sebagian aparat desa tidak terlalu mahir dalam menggunakan komputer sehingga masyarakat harus menunggu aparat yang mahir dalam menggunakan komputer untuk melayani keperluan mereka.
2. Belum optimalnya aparatur desa dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien, Contoh: Ketelitian aparat desa dalam memberikan pelayanan masih kurang baik, terutama kelengkapan berkas yang sangat ingin dilayani terkadang salah penulisan sehingga pelayanan kembali di ulang.

Masih rendahnya tingkat kedisiplinan aparatur desa dalam melaksanakan pekerjaan, Contoh : Adanya Masyarakat yang datang ke kantor desa untuk mengurus akta jual beli tetapi belum ada Competency Level, Human Resources, Quality of Public Services. Menurut Ahmad (2016) yang mengatakan hipotesis berarti dugaan sementara selanjutnya akan diuji kebenarannya sesuai dengan model dan analisis yang cocok. Hipotesis penelitian dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Hipotesis berarti pendapat yang kebenarannya masih dangkal dan perlu diuji, patokan duga, atau dalil sementara, yang kebenarannya akan dibuktikan dalam penelitian tersebut.

Hasil penelitian Faiza Nurmashita, dkk (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif atau signifikan antara Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dengan adanya beberapa indikator dalam kompetensi, yaitu indikator motif, karakter pribadi, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan, dimana beberapa indikator diatas merupakan faktor yang penting di dalam pembentukan kompetensi seseorang dalam suatu organisasi guna memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dengan hal ini adapun jawaban sementara penulis yaitu:

Ha : Tingkat Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang.

## METODE

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Alasan memilih Kantor Desa Bina Baru karena, peneliti melihat kemampuan sebagian pegawai dinilai masih rendah dalam memberikan pelayanan. Padahal Kompetensi sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan khususnya di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang, karena pelayanan tidak bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat tanpa adanya kompetensi yang dimiliki oleh setiap aparat Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel yakni kompetensi sumber daya manusia sebagai variabel independen (bebas) dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (terikat). Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, dengan metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara cermat, jelas dan objektif mengenai masalah yang sedang diteliti. Populasi penelitian ini yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan publik pada Kantor Desa Bina Baru yang terletak di Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang selama 2 bulan yaitu bulan Mei dan Juni 2023 yang berjumlah 52 orang.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampling jenuh. Sugiyono (2012:150) mendefinisikan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh Istilah lain sampel jenuh adalah sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Oleh karena itu jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 52 orang.

## PEMBAHASAN

### 1. Instrumen Skala Pengukuran

Adapun total keseluruhan nilai dari variabel X Tingkat Kompetensi sumber daya manusia adalah sebesar 904. Untuk mengetahui jumlah persentasenya, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut ini :

$$\begin{aligned}\text{Hasil ideal} &= \frac{\text{Total Frekuensi Jawaban}}{\text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{904}{5 \times 6 \times 52} \times 100\% \\ &= \frac{904}{1560} \times 100\% \\ &= 57\%\end{aligned}$$

Jadi nilai persentase Tingkat kompetensi sumber daya manusia sebesar 57% dari 100% hasil yang diharapkan. Adapun total keseluruhan nilai dari variabel Y kualitas pelayanan adalah sebesar 786, Untuk menghitung jumlah persentasenya, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Hasil ideal} &= \frac{\text{Total Frekuensi Jawaban}}{\text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{786}{5 \times 5 \times 52} \times 100\% \\ &= \frac{786}{1300} \times 100\% \\ &= 60\%\end{aligned}$$

Jadi nilai persentase Tingkat kompetensi sumber daya manusia sebesar 60% dari 100% hasil yang diharapkan. Untuk mengetahui jumlah dari kedua variabel dapat dilihat dari rumus di bawah ini dengan menggunakan rumus hasil ideal sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Hasil ideal} &= \frac{\text{Total Frekuensi Jawaban}}{\text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{904 + 786}{5 \times 11 \times 52} \times 100\% = \frac{1690}{2860} = 59\%\end{aligned}$$

Jika dilihat dari rumus di atas maka terdapat 59% kurang dari 100% dimana 59% merupakan kategori “Cukup Berpengaruh”.

Berdasarkan dari hasil akumulasi di atas maka diketahui bahwa Tingkat kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang cukup berpengaruh dengan persentase 59%.

## 2. Uji Kualitas Data ( Validitas dan Reliabilitas)

### a. Uji validitas

Kaidah pengambilan keputusan uji validitas Person Correlation

1) Jika nilai Rhitung > Rtabel = Valid

2) Jika nilai Rhitung < Rtabel = Tidak Valid

Cara melihat Rtabel dengan N=52 pada signifikan 5% pada distribusi nilai Rtabel statistic, maka diperoleh sebesar 0,279

Berdasarkan dari output di atas untuk menguji tingkat validitas data adalah dengan membandingkan Rhitung dengan Rtabel. X1 memperoleh  $0,504 > 0,279$ , X2 memperoleh  $0,510 > 0,279$ , X3 memperoleh  $0,444 > 0,279$ , X4 memperoleh  $0,406 > 0,279$ , X5 memperoleh  $0,490 > 0,279$ , X6 memperoleh  $0,677 > 0,320$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa keenam item pertanyaan tentang Tingkat kompetensi sumber daya manusia dikatakan “Valid”. Membandingkan Rhitung dengan Rtabel. X1 memperoleh  $0,504 > 0,279$ , X2 memperoleh  $0,510 > 0,279$ , X3 memperoleh  $0,444 > 0,279$ , X4 memperoleh  $0,406 > 0,279$ , X5 memperoleh  $0,490 > 0,279$ , X6 memperoleh  $0,677 > 0,320$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa keenam item pertanyaan tentang Tingkat kompetensi sumber daya manusia dikatakan “Valid”.

**Tabel 1:**  
**Correlations Variabel X**

		Correlations						
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Total
X1	Pearson Correlation	1	.220	.139	-.166	.199	.176	.504**
	Sig. (2-tailed)		.118	.326	.240	.157	.212	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
X2	Pearson Correlation	.220	1	.179	.057	.154	-.047	.510**
	Sig. (2-tailed)	.118		.204	.688	.276	.742	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
X3	Pearson Correlation	.139	.179	1	-.008	-.082	.253	.444**
	Sig. (2-tailed)	.326	.204		.955	.563	.070	.001
	N	52	52	52	52	52	52	52
X4	Pearson Correlation	-.166	.057	-.008	1	-.110	.419**	.406**
	Sig. (2-tailed)	.240	.688	.955		.437	.002	.003
	N	52	52	52	52	52	52	52
X5	Pearson Correlation	.199	.154	-.082	-.110	1	.226	.490**
	Sig. (2-tailed)	.157	.276	.563	.437		.107	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
X6	Pearson Correlation	.176	-.047	.253	.419**	.226	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.212	.742	.070	.002	.107		.000
	N	52	52	52	52	52	52	52
Total	Pearson Correlation	.504**	.510**	.444**	.406**	.490**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.003	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52	52

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

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

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

**Tabel 2:**  
**Correlation Variabel Y**  
**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.235	-.005	.102	-.134	.459**
	Sig. (2-tailed)		.094	.975	.473	.345	.001
	N	52	52	52	52	52	52
Y2	Pearson Correlation	.235	1	.086	.150	.057	.578**
	Sig. (2-tailed)	.094		.542	.290	.687	.000
	N	52	52	52	52	52	52
Y3	Pearson Correlation	-.005	.086	1	-.044	.199	.498**
	Sig. (2-tailed)	.975	.542		.758	.157	.000
	N	52	52	52	52	52	52
Y4	Pearson Correlation	.102	.150	-.044	1	.142	.522**
	Sig. (2-tailed)	.473	.290	.758		.315	.000
	N	52	52	52	52	52	52
Y5	Pearson Correlation	-.134	.057	.199	.142	1	.507**
	Sig. (2-tailed)	.345	.687	.157	.315		.000
	N	52	52	52	52	52	52
Total	Pearson Correlation	.459**	.578**	.498**	.522**	.507**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) / [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:





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

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

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

Berdasarkan dari output diatas untuk menguji tingkat validitas data adalah dengan membandingkan Rhitung dengan Rtabel. Y1 memperoleh  $0,459 > 0,279$ , Y2 memperoleh  $0,578 > 0,279$ , Y3 memperoleh  $0,498 > 0,279$ , Y4 memperoleh  $0,522 > 0,279$ , Y5 memperoleh  $0,507 > 0,279$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima item pertanyaan tentang kualitas pelayanan public dikatakan "Valid".

#### b. Uji Reliabilitas

**Tabel 3:**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	52	100.0

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

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 21.0

Output ini menjelaskan tentang jumlah data valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan, serta persentasenya. Dapat diketahui bahwa data atau case yang valid jumlahnya 52 dengan persentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan (exclude).

**Tabel 4:**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	11

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

Output tersebut sebagai hasil dari analisis reliabilitas Cronbach alpha. Diketahui nilai Cronbach alpha 0,700 dari 11 item pertanyaan dari variabel Tingkat kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik. Kaidah pengambilan keputusannya, jika nilai Cronbach alpha > nilai Rtabel data dapat dikatakan reliable. Berdasarkan output yang diperoleh di atas diperoleh hasil  $0,700 > 0,279$ , sehingga data dapat dikatakan "Reliable".

### 3. Regresi Linear Sederhana dan Pengujian Hipotesis

#### a. Analisis regresi linear

**Tabel 5:**  
**Model Summary**

Model	R	3R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.605 <sup>a</sup>	.342	.033	2.38846

a. Predictors: (Constant), Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia

Sumber Data : Hasil Olahan Data SPSS 21.0

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) / [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



Hasil dari tabel Model Summary, pada bagian ini ditampilkan nilai  $R = 0,605$  dan koefisien Determinas Rsquare atau ( $R^2$ ) sebesar 0,342 (merupakan pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau  $0,605 \times 0,605 = 37\%$ ), sedangkan sisanya ( $100\% - 37\% = 63\%$ ). Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencari seberapa besar pengaruh Tingkat kompetensi sumber daya manusia (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dengan ini nilai yang dicari yaitu sebesar 63%.

**Tabel 6:**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.489	1	37.489	7.852	.003 <sup>b</sup>
	Residual	548.467	50	6.789		
	Total	585,956	51			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia

**Tabel 7:**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.489	3.853		6.633	.000
1 Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia	.393	.039	.605	3.483	.003

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan public

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 21.0

Berdasarkan tabel coefficients hasil olah data, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang, dapat dianalisa berdasarkan koefisien-koefisiennya sebagai berikut :

$$Y_1 = 12,489 + 0,393X$$

Dari fungsi regresi diatas, maka dapat dijelaskan :

b. Uji Hipotesis (ada pengaruh X dan Y)

1) Nilai konstanta (a) sebesar 12,489 menjelaskan bahwa jika semua variabel Tingkat kompetensi sumber daya manusia (X) diasumsikan (tidak ada nilai), maka nilai kualitas pelayanan (Y) tersebut sebesar 12,489 atau berada dalam kategori ada pengaruh.

2) Koefisien regresi Tingkat kompetensi sumber daya manusia sebesar 0,393 memiliki arti jika variabel Tingkat kompetensi sumber daya manusia (X) berubah, maka kualitas pelayanan publik(Y) juga akan berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Tingkat kompetensi sumber daya manusia (X) baik, maka kualitas pelayanan publik (Y) juga akan baik dengan koefisien regresi 0,393.

Hasil dari uji ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai  $F = 7.852$  dengan tingkat probabilitas sig. 0,003, oleh karena probabilitas (0,003) lebih besar dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Tingkat sumber daya manusia . Untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini, dilakukan uji F. Untuk mengetahui ada pengaruh/signifikansi dapat diketahui dengan melihat dari level of significant  $\alpha = 0,05$  . Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Berdasarkan hasil olah data pada tabel ANOVA, maka diketahui nilai Fhitung yang diperoleh sebesar 7.852 dengan tingkat signifikan 0,003 ( $F < 0,05$ ) yang berarti bahwa Tingkat kompetensi sumber daya manusia (X) mempunyai pengaruh/ signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y), dari hasil tersebut berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan di Kantor Desa Bina Baru. Uji statistic t untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independent secara individual menerangkan variasi variabel dependen berdasarkan tabel coefficients hasil olah data SPSS, maka diketahui bahwa :

a. Nilai t hitung variabel patologi birokrasi (X) 0,393 dengan tingkat signifikansi 0,003

b. Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistic berikut

Ha :  $P_{yx} \neq 0$

Ho :  $P_{yx} = 0$

### Hipotesis bentuk kalimat :

Hipotesis Ha : Tingkat kompetensi sumber daya manusia berpengaruh/signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang.

### Kaidah Keputusan :

Jika nilai t hitung  $>$  t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan. Tabel coefficients diperoleh thitung = 3.483 prosedur mencari statistic tabel dengan kriteria :

a. Nilai signifikansi sebesar  $0,003 \leq 0,05$

b. Df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data – 2 = 52-2 = 50

c. Sehingga didapatkan t tabel = 1.676

### Keputusan :

Nilai t hitung  $>$  t tabel atau  $3.483 > 1,676$  maka Ha diterima, artinya signifikan. Jadi, Tingkat kompetensi sumber daya manusia berpengaruh/signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Indikator Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki hasil persentase 58% yang berada pada kategori kurang baik.
2. Indikator kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki hasil persentase 60% yang berada pada kategori kurang baik.

Berdasarkan hasil uji regresi Linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil uji hipotesis Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan  $< 0,05$ . Dengan demikian hipotesis penelitian dapat diterima atau dengan kata lain Ha di terima Ho ditolak.

## REFERENSI

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ardiana, I. D. K. ., Brahmayanti, I. ., & Subaedi. (2010). *Kompetensi SDM UKM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM di Surabaya*.
- Cholisshofi, N. S., & Bahiroh, E. s(2022). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (Sdm), Pengembangan Karir Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Jawa Barat Dan Banten (Bjb) Cabang Rangkasbitung*.
- Diah, Y. M., Siregar, L. D., & Saputri, N. D. M. (2021). *Strategi Mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) Unggul dalam Tatanan Normal Baru bagi Pelaku UMKM di Kota Palembang Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik*
- Erviana, E. N., & Muhammadiyah Sidenreng Rappang, U. (N.D.). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bulu*.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) // [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:





- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate dengan pro8lgram SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Irwan, A. (2019). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda Dan Olaharaga Kab. Mamuju Utara*, 1(4), 196–208.
- Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang (Vol. 8).
- Jufri, Z. K. (2018). Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa.
- Kamaruddin, S. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya* (Issue February). Ombak.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- Lumban, A. (2015). Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Tuntungan. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik*.
- Mardiana, M. (2020). Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang.
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Edisi Revisi. Cetakan Kedua*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Nuridin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik).
- Nuriana, Hutapea. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Nurjamilah, Sayyidah. 2016. *Human Resource Management Practices and Organizational Innovation*. Universitas Garut : Garut.
- Nurmasitha, F., Hakim, A., & Yudo Prasetyo, W. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jap*, 1(6), 1–10.
- Palan, R. (2007) *Competency Management Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Penerjemah: Octa Melia Jalal, PPM, Jakarta.
- Ramlan, P. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus: Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makassar Kota Parepare*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ramli, S., & Hasbullah. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju.
- Samad, Zainuddin. 2016. *Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Ombak.
- Sari, C. F., Manajemen, P., Ekonomi, F., Madura, U. T., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Madura, U. T. (2023). *KOMPETENSI INDIVIDU ( Individual Competence ) Cindy Fatika Sari Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trujoyo Madura*. 1(4).
- Suharto, R.B. (2022) ‘Pengaruh good governance dan kompetensi sumber daya manusia serta motivasi terhadap komitmen kerja dan kinerja pegawai dengan inovasi sebagai variable moderasi’, *Jurnal Manajemen*, 14(1), pp. 1–16.
- Sutrisno (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo (2007) *Manajemen Kinerja*. Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Winardi. 2002. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta : Raja Persada. hal. 11.
- Yuliana, & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 165–170.
- Yunus, E. (2011). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjubar perak Surabaya*. 110, 368–387.

# GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 3 Maret 2024

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) // [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



**SINTA 5**

**PKP|INDEX**

