



Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan

Dwi Kholivah Setianingsih^a, Sana Prabowo^{b*}

^aIlmu Pemerintahan, Universitas Pancasakti Tegal

^bIlmu Pemerintahan, Universitas Pancasakti Tegal

Information Article

History Article

Submission : date-month-year

Revision : date-month-year

Published : date-month-year

DOI Article:

XXXXXXXXXX

ABSTRACT

Pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu apakah ada pengaruh yang signifikan dari kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini adalah termasuk dalam tipe Asosiatif yang berusaha untuk mencari hubungan/ pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan yang total berjumlah 46 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah 20 butir soal. Koefisien korelasi antara kompetensi pegawai dengan pelayanan publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan adalah sebesar 0,598 dan dapat dikategorikan sedang dengan koefisien determinasi yang didapatkan adalah sebesar 35,8%.

Key word: Pengaruh, Kompetensi Pegawai, Pelayanan Publik

Acknowledgment

© 2018 Published by Governmental Studies. Selection and/or peer-review under responsibility of PGJ

1. PENDAHULUAN

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di era otonomi daerah belum dapat ditingkatkan signifikan sejalan dengan peningkatan pendapatan daerah dan beban masyarakat. Menurut Priyono, Pelayanan publik belum berhasil mewujudkan sistem administrasi pelayanan yang memberikan kesetaraan antara pemberi pelayanan (pemerintah daerah) dengan masyarakat yang dilayani. Pemerintah daerah provinsi, kabupaten dan/atau kota belum mampu memberikan standart pelayanan minimal. Standart pelayanan minimal (SPM) merupakan pernyataan mengenai kewajiban dan janji yang bisa diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat. Namun, di sisi lain masyarakat belum memahami secara pasti standart pelayanan yang seharusnya diterima sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP) pelayanan publik yang telah dibakukan.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan. Persoalan mengenai pelayanan publik masih menjadi permasalahan yang kompleks dalam tatanan pemerintahan, hal ini disebabkan karena tingginya tingkat permintaan pelayanan masyarakat kepada pemerintah.

Tujuan pelayanan publik (Juliantara, 2015) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat mesti sesuai dengan keinginan

dan harapan peminta pelayanan yang dalam hal ini adalah masyarakat.

Sebagaimana yang tertulis dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik "bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik."

Namun pada kenyataannya, masih ada berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pegawai pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Mukarom & Laksana, 2015).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 1 ayat 3, Pegawai Negeri Sipil Negara (PNS) adalah warganegara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), tersirat amanah bahwa "Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur negara, yang melaksanakan kebijakan yangditetapkan oleh pimpinan Instansi Pemerintah, harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik" bunyi pasal 8 dan 9 ayat (1 dan 2). Dan "Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana,dan pengawas penyelenggaraan tugas umumpemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi

politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.”

Kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sangat penting dan menentukan karena pegawai merupakan unsur aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional.

Pada dasarnya untuk mencapai pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana masing-masing faktor saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu pelayanan publik yang baik. Salah satu faktor tersebut adalah kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standart kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang telah ditetapkan. Kompetensi sumber daya manusia atau pegawai adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja. Kompetensi sumber daya manusia menurut hasil kajian Perrin, yaitu memiliki kemampuan komputer (Eksekutif Lini), memiliki pengetahuan yang luas tentang visi, memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan dan memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang sumber daya manusia.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan publik yang baik dibutuhkan kompetensi pegawai yang tinggi. Kompetensi memiliki peranan yang sangat penting, karena pada

umumnya kompetensi berkaitan dengan kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan (Moeheriono, 2009). Kompetensi ini terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya akan tetap ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksi perilaku dan performance secara luas pada semua situasi dan tugas yang diembannya. Untuk mencapai hasil kerja yang maksimal dan memuaskan diperlukan kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Michael Zwelbahwa di dalam kompetensi seseorang terdapat banyak faktor :

a. Keyakinan dan nilai-nilai

Perilaku seseorang timbul oleh adanya keyakinan terhadap diri sendiri dan orang lain. Apabila orang percaya akan kemampuannya melakukan suatu pekerjaan maka dapat lebih mudah untuk dikerjakan.

b. Keterampilan

Keterampilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan akan meningkatkan rasa percaya diri dan akan menunjukkan bahwa orang tersebut mempunyai kompetensi di bidangnya.

c. Pengalaman

Seseorang bisa dikatakan ahli dalam bidangnya karena bisa belajar dari pengalaman yang dimiliki sehingga keahlian seseorang tersebut dapat menunjukkan suatu kompetensi dalam bidangnya.

d. Karakteristik kepribadian

Kepribadian yang melekat pada seseorang bukan suatu hal yang mudah untuk diubah, kepribadian seseorang dapat mempengaruhi cara-cara dalam penyelesaian permasalahan dalam kehidupan sehingga hal ini akan membuat

orang lebih kompeten. Seseorang akan berespon serta beradaptasi dengan lingkungannya yang akan dapat menambah kompetensinya.

e. Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu. Daya dorong yang bersifat psikologis membuat bertambahnya kekuatan fisik, sehingga akan mempermudah dalam aktifitas kerja yang menambah tingkat kompetensi seseorang. Motivasi yang diberikan oleh seorang pemimpin pada para pegawainya juga berpengaruh pada kinerja yang baik staf.

f. Isu Emosional

Kondisi emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilan kerjanya. Munculnya gangguan emosional seperti rasa takut dan malu akan menurunkan performence/ penampilan kerja seseorang, sehingga kompetensinya akan menurun.

g. Kemampuan Intelektual

Kompetensi dipengaruhi oleh pemikiran intelektual, kognitif, analitis dan kemampuan konseptual. Tingkat kemampuan intelektual dipengaruhi oleh pengalaman. Dari pengalaman tersebut dapat meningkatkan kompetensinya.

h. Budaya Organisasi

Budaya organisasi memberikan pengaruh pada kompetensi seseorang dalam berbagai kegiatan, karena budaya organisasi mempengaruhi kinerja, hubungan antar pegawai, motivasi kerja dan kesemuanya itu akan berpengaruh pada kompetensi orang tersebut.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa kompetensi seseorang dan/ atau pegawai akan memberikan pengaruh pada kegiatan kerja, yang akan berdampak pada hasil kinerja yang baik.

Salah satu untuk mewujudkan otonomi daerah yang sesuai dengan permintaan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik yakni dapat dilakukan di Kecamatan. Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/ kota dengan perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Kecamatan merupakan wilayah kerja camat yang terletak di kabupaten atau kota yang mendapat wewenang untuk mengurus dan mengatur rumah tangga sendiri guna mencapai kesejahteraan masyarakat salah satunya melalui pelayanan. Sebagai pimpinan dalam kecamatan, seorang camat memiliki peran penting untuk mengkoordinasikan para pegawai dalam hal pelayanan publik.

Mengkoordinasikan pegawai tersebut bertujuan untuk mendorong kelancaran berbagai kegiatan ditingkat kecamatan kearah peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kecamatan Sragi adalah instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yang meliputi macam kegiatan administrasi yang menyangkut pelayanan terhadap pelayanan masyarakat. Pegawai Kecamatan Sragi merupakan administrator di instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel dalam menyelenggarakan tugas negara. Kedudukan dan perannya yang terpenting menyebabkan pegawainya selalu dituntut agar memiliki kompetensi, pengabdian kepada masyarakat, serta tidak mencari keuntungan dalam bentuk apapun

dalam melayani masyarakat dan melaksanakan pekerjaannya.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara mengatur tentang pengembangan kompetensi pegawai negeri melalui pendidikan dan pelatihan, seminar, kursus, dan penataran. Pada pasal 70 disebutkan bahwa setiap pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi. Kompetensi tersebut salah satunya melalui pendidikan dan pelatihan. Pada masa orientasi pegawai negeri sipil, proses pendidikan dan pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas moral dan kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, meningkatkan profesionalisme serta kompetensi bidang. Untuk mengembangkan kompetensi pegawai setiap instansi pemerintah wajib menyusun rencana pengembangan kompetensi dalam rencana kerja anggaran tahunan dalam rangka pengembangan karir khususnya PNS.

Berdasarkan pengamatan di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan, dalam kenyataannya pegawaimasih lambat dalam menangani pekerjaan, kurangnya sikap ramah pada masyarakat, tidak transparan dalam memberikan informasi yang berkenaan dengan persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini menyebabkan masyarakat di Kecamatan yang kebanyakan warganya berprofesi sebagai petani dengan jumlah penduduk 63.403 orang ini kurang tahu bagaimana pelayanan yang semestinya diperoleh dengan baik.

2. METODE

Pada dasarnya penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan

tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis, diperlukan metode penelitian.

Menurut sugiyono (2015 : 215) penelitian dari tingkat eksplanasi yaitu bagaimana variabel-variabel yang diteliti itu akan menjelaskan objek yang diteliti melalui data yang terkumpul dapat dikelompokkan menjadi deskriptif, komparatif, dan asosiatif.

Dilihat dari tipenya, penelitian ini termasuk penelitian assosiatif karena dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti, pengaruh/ hubungan antara dua variabel yaitu pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik.

Menurut Sugiyono (2015 : 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka dapat menggunakan sampel. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus bisa representatif (*Sugiyono, 2015: 81*). Dalam pengambilan sampel dari suatu populasi dapat dibedakan menjadi dua kategori pengambilan sampel.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian populasi, dimana peneliti menggunakan semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian dengan populasi seluruh pegawai di Kecamatan Sragi yang melakukan pelayanan dengan jumlah responden berjumlah 23 orang dan menggunakan teknik Insidentalsampling untuk menentukan jumlah sampel masyarakat yang akan di jadikan responden, teknik ini dipilih dikarenakan peneliti menjumpai orang tersebut dan kebetulan

sedang mengajukan pelayanan di kecamatan sragi dengan jumlah sampel yang dipilih sebanyak 23 orang responden dari masyarakat, dalam hal ini peneliti memiliki jumlah responden sebanyak 46 responden dengan rincian 23 responden dari pegawai dan 23 responden dari masyarakat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data kontinum ordinal dimana data yang diolah berbentuk variasi menurut tingkatan serta diperoleh dari hasil pengukurannya.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert juga disebut *summater rating scale* yang berarti nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan itu dijumlahkan sehingga mencapai nilai total. Skala ini banyak digunakan karena memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan atau tidak setuju terhadap suatu pertanyaan. Jawaban konsumen terhadap beberapa alternatif pilihan dalam instrumen penelitian di dalam skala likert tergradasi dari jawaban yang sangat positif sampai jawaban yang sangat negatif.

Indikator-indikator dari setiap variable disajikan dalam bentuk kuesioner yang dirancang dalam sejumlah daftar pertanyaan/pernyataan guna memperoleh tanggapan dari responden.

Dengan skala likert maka variable yang akan di ukur dijabarkan menjadi indicator variable. Kemudian indikator tersebut di jadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan yang kemudian di jawab oleh responden.

Dalam menganalisa data, peneliti menggunakan skala likret. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat

dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah di tetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variable.

Untuk keperluan analisis secara kuantitatif maka jawaban ini dapat diberi skor. Dalam menganalisis data di pergunakan skor. Dalam menentukan skor di gunakan skala likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor, dimana cara pengukuran dengan menghadapkan seorang responden dan diminta untuk memberikan jawaban, kemudian dari jawaban tersebut di berikan bobot nilai atau skor.

3. TEMUAN DAN DISKUSI

1) Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai adalah karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri yang dapat diperlihatkan meliputi pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga pegawai dapat melaksanakan pekerjaan secara profesional, efektif, dan efisien berdasarkan keputusan camat tentang pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Sragi.

Indikator kompetensi teknis menggambarkan tentang pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku pegawai dalam bidang teknis tertentu untuk pelaksanaan tugas/ pekerjaan masing-masing, diukur melalui item pertanyaan yaitu;

Table 1. Distribusi Frekuensi Prosentase Keterampilan dalam Mengoperasikan (Menggunakan) Komputer

No	Jawaban	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat terampil	3	13%
2.	Terampil	12	53%
3.	Biasa-biasa	8	34%

4.	Kurang terampil	-	-
5.	Tidak terampil	-	-
	Jumlah	23	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui 23 orang, 13% pegawai memilih jawaban sangat terampil berjumlah 3 orang, 12 orang pegawai atau 53% memilih jawaban terampil, dan 8 orang pegawai atau 34% memilih jawaban biasa-biasa. Melalui jawaban tersebut dapat disimpulkan sangat terampil dalam mengoperasikan (menggunakan) komputer tergolong baik.

Indikator kompetensi manajerial menggambarkan tentang pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku pegawai untuk memimpin bekerjasama dengan rekan kerja sesuai pelaksanaan tugas/ pekerjaan. Dengan total beberapa item pertanyaan dibawah ini;

Table 2. Distribusi Frekuensi Prosentase kemampuan memimpin rapat

No	Jawaban	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat mampu memimpin	5	22%
2.	Mampu memimpin	8	34%
3.	Biasa-biasa	5	22%
4.	Kurang mampu memimpin	3	13%
5.	Tidak mampu memimpin	2	9%
	Jumlah	23	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui 23 orang, 22% pegawai memilih jawaban sangat mampu memimpin berjumlah 5 orang, 8 pegawai atau 34% memilih jawaban mampu memimpin, 5 pegawai atau 22% memilih jawaban biasa-biasa, 3 pegawai atau 13% memilih jawaban kurang mampu memimpin dan 2 pegawai atau 9% memilih jawaban tidak mampu memimpin. Melalui jawaban tersebut dapat disimpulkan kemampuan untuk memimpin rapat tergolong baik.

Indikator kompetensi sosial kultural menggambarkan tentang pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku pegawai berinteraksi dan penyesuaian diri dalam menjalin hubungan baik dengan rekan kerja maupun masyarakat. Dengan total 2 item pertanyaan.

Table 3. Distribusi Frekuensi Prosentase kesederhanaan bahasa

No	Jawaban	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat mudah dipahami	6	26%
2.	Mudah dipahami	17	74%
3.	Tidak tentu	-	-
4.	Sulit dipahami	-	-
5.	Tidak bisa dipahami	-	-
	Jumlah	23	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui 23 orang, 26% pegawai memilih jawaban Sangat mudah dipahami berjumlah 6 orang, 17 pegawai atau 74% memilih mudah dipahami. Melalui jawaban tersebut dapat disimpulkan bahasa yang digunakan pegawai mudah dipahami oleh rekan kerja maupun pada saat memberikan pelayanan.

2) Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan dasar baik berupa barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Indikator ketepatan jam kantor kecamatan menggambarkan tentang ketepatan jam buka dan jam tutup kantor, diukur melalui beberapa item pertanyaan yaitu

Table 4. Distribusi Frekuensi Prosentase Ketepatan Jam Buka kantor

No	Jawaban	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat tepat waktu	-	-
2.	Tepat waktu	72	78%
3.	Biasa-biasa	12	17%
4.	Kurang tepat waktu	2	4%
5.	Tidak tepat	-	-

waktu		
Jumlah	23	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui 23 orang, 79% masyarakat selaku pengguna pelayanan memilih jawaban tepat waktu berjumlah 18 orang, 4 orang pengguna pelayanan atau 17% memilih jawaban biasa-biasa dan 1 orang pengguna pelayanan atau 4% memilih jawaban kurang tepat waktu. Melalui jawaban tersebut dapat disimpulkan jam buka kantor pada pukul 08.00 WIB tepat waktu.

Indikator SOP pelayanan menggambarkan tentang kelengkapan dan kejelasan SOP (standart operasional prosedur) pelayanan di Kecamatan Sragi, diukur melalui beberapa item pertanyaan yaitu;

Table 5. Distribusi Frekuensi Prosentase kelengkapan SOP

No	Jawaban	Frekuensi	Prosentase
1.	Selalu	-	-
2.	Pada umumnya	15	65%
3.	Kadang-kadang	6	26%
4.	Jarang	1	4%
5.	Tidak pernah	1	4%
	Jumlah	23	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui 23 orang, 65% masyarakat selaku pengguna pelayanan memilih jawaban pada umumnya berjumlah 15 orang, 26% masyarakat selaku pengguna pelayanan memilih jawaban kadang-kadang berjumlah 6 orang, 1 orang pengguna pelayanan atau 4% memilih jawaban kurang dilengkapi, dan 1 orang pengguna pelayanan atau 4% memilih jawaban jarang. Melalui pertanyaan tersebut dapat disimpulkan pada umumnya dilengkapi SOP (standart operasional pelayanan).

Indikator keprofesionalan pegawai menggambarkan tentang kemampuan pegawai memahami job description, keterampilan

menggunakan peralatan kantor, upaya untuk meningkatkan kemampuan, dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan di Kecamatan Sragi, diukur melalui beberapa item pertanyaan yaitu;

Table 6. Distribusi Frekuensi Prosentase kemampuan memahami Job Description

No	Jawaban	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat mampu memahami	3	13%
2.	Mampu memahami	16	70%
3.	Biasa-biasa	3	13%
4.	Kurang mampu memahami	1	4%
5.	Tidak mampu memahami	-	-
	Jumlah	23	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui 23 orang, 13% masyarakat selaku pengguna pelayanan memilih jawaban sangat mampu memahami berjumlah 3 orang, 70% masyarakat selaku pengguna pelayanan memilih jawaban mampu memahami berjumlah 16 orang, 13% masyarakat selaku pengguna pelayanan memilih jawaban biasa-biasa berjumlah 3 orang, dan 1 orang pengguna pelayanan atau 4% memilih jawaban kurang mampu memahami. Melalui jawaban tersebut dapat disimpulkan pegawai mampu memahami job description (uraian tugas).

Indikator kepuasan masyarakat menggambarkan tentang sikap pegawai, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, biaya administrasi, serta kepuasan masyarakat dengan kenyamanan, keamanan, dan kebersihan lingkungan di Kecamatan Sragi, diukur melalui beberapa item pertanyaan yaitu;

Table 6. Distribusi Frekuensi Prosentase Sikap pegawai

No	Jawaban	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat ramah	2	9%
2.	Ramah	8	34%
3.	Biasa-biasa	13	57%
4.	Kurang ramah	-	-

5.	Tidak ramah	-	-
	Jumlah	23	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui 23 orang, 9% masyarakat selaku pengguna pelayanan memilih jawaban sangat ramah berjumlah 2 orang, 34% masyarakat selaku pengguna pelayanan memilih jawaban ramah berjumlah 8 orang, dan 57% masyarakat selaku pengguna pelayanan memilih jawaban biasa-biasa berjumlah 13 orang. Melalui pertanyaan tersebut dapat disimpulkan sikap pegawai ramah.

3) Uji Hipotesis

Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sragi digunakan Uji korelasi *Rank Spearman*, dengan dibantu oleh Software *Microsoft excel*.

Sebelum menentukan besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka perlu menganalisis terlebih dahulu pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Rank Spearman*, sebagai berikut :

$$P = 1 - \frac{6 \sum bi^2}{n(n^2-1)} =$$

Sumber : Arikunto (2010 : 321)

Keterangan :

P = koefisien korelasi rank spearman

$\sum bi^2$ = jumlah hasil analisa

N = jumlah responden

Dari perolehan skor angket variabel X dan variabel Y kemudian dimasukkan ke dalam tabel sebagai persiapan perhitungan analisis korelasi *Rank Spearman*.

Tabel 5.34

Tabel penolong untuk menghitung korelasi rank spearman

No	X	Y	Rankin g X	Rankin g Y	DI	di ²
1	29	44	19.5	9.5	10	100
2	27	43	22	11.5	10.5	110.25
3	32	46	12	5	7	49
4	40	53	1.5	1	0.5	0.25
5	40	48	1.5	3	-1.5	2.25
6	36	38	3	19.5	-16.5	272.25
7	31	43	13.5	11.5	2	4
8	23	42	23	15	8	64
9	34	47	8.5	4	4.5	20.25
10	35	49	4.5	2	2.5	6.25
11	34	43	8.5	11.5	-3	9
12	33	46	11	5.5	5.5	30.25
13	28	39	21	18	3	9
14	34	38	8.5	19.5	-11	121
15	35	41	4.5	16.5	-12	144
16	31	37	13.5	21	-7.5	56.25
17	29	45	19.5	8	11.5	132.25
18	31	27	13.5	23	-9.5	90.25
19	35	44	4.5	9.5	-5	25
20	30	46	16.5	5.5	11	121
21	30	35	16.5	22	-5.5	30.25
22	30	43	16.5	11.5	5	25
23	35	41	4.5	16.5	-12	144
742	978	92	122	-237	815	

Diketahui tabel penolong korelasi rank spearman $\sum di^2$ adalah 815 maka perhitungan korelasi rank spearman adalah :

$$\rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 \cdot 815}{23(23^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{4890}{12144}$$

$$\rho = 1 - 0,402$$

$$\rho = 0,598$$

Sebagai interpretasi, angka ini perlu di bandingkan dengan tabel nilai-nilai ρ (dibaca: rho). Dapat diketahui bahwa untuk $n=23$, dengan derajat kesalahan 5% di peroleh harga 0,353 dan untuk 1% di peroleh harga 0,486. Hasil ρ hitung ternyata lebih besar dari ρ tabel.

Derajat kesalahan 5% : $0,598 > 0,415$ berarti ρ hitung $>$ dari ρ tabel

Derajat kesalahan 1% : $0,598 > 0,532$ berarti ρ hitung $>$ dari ρ tabel

Berdasarkan hasil penghitungan menggunakan penghitungan rank spearman di atas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan. Dengan demikian hipotesis nol (H_0) di tolak dan hipotesis kerja (H_a) di terima, artinya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara Kompetensi Pegawai dengan Pelayanan Publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan.
2. Adanya kebenaran atas hipotesis, yaitu adanya pengaruh yang signifikan antara Kompetensi Pegawai dengan Pelayanan Publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan.

Berdasarkan hasil perhitungan dan pemaparan data penelitian dapat diketahui bahwa memang ada pengaruh antara Kompetensi Pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan. Hasil koefisien korelasi menunjukkan angka 0,598 yang berarti jika melihat tabel koefisien korelasi milik Sugiyono (2012) menunjukkan kategori sedang, dan perhitungan presentase pengaruhnya antara Kompetensi Pegawai terhadap Pelayanan Publik menunjukkan angka 35,8% yang dalam hal ini sudah cukup membuktikan adanya pengaruh.

Namun hasil penelitian juga menandakan bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik bukan hanya kompetensi pegawai karena masih ada 64,2% diluar faktor kompetensi pegawai, sehingga masih ada faktor lain yang mempengaruhi pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

- 1) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kompetensi pegawai tergolong baik. Dibuktikan dengan nilai skor variabel X (kompetensi pegawai) yaitu sebesar 742 berada pada kategori baik.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian diketahui juga bahwa pelayanan publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan tergolong baik. Dibuktikan dengan nilai skor variabel Y (pelayanan publik) yaitu sebesar 978 berada pada kategori baik.
- 3) Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, dapat dinyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil r_{hitung} lebih besar (0,598) daripada r_{tabel} dengan tingkat signifikansi alfa 5% (0,415) dan 1% (0,532). Dengan demikian, hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti diterima yaitu "Ada Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan."

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Cakra Buana : Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung.
- Mukarom & Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia : Bandung.
- Sadu, Ismail & Fahrurrozi. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa Ke Masa*. Fokusmedia : Jakarta.
- Santosa. 2012. *Administrasi Publik (Teori Dan Aplikasi Good Governance)*. Reftika Aditama : Bandung.

PANCASAKTI GOVERNMENT JOURNAL

Dwi Kholivah Setianingsih, Sana Prabowo

- Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. PT Rajagrafindo Persada : Jakarta.
- Arikunto. 2016. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka Cipta : Jakarta.
- Singarimbun. Masri & Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. PT Pustaka LP3ES : Jakarta.