

KORELASI KOMPETENSI PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA SUMBER SARI KECAMATAN SUNGAI LOBAN KABUPATEN TANAH BUMBU

Riyan Noor Hidayat¹⁾, Normajatun²⁾, Deli Anhar³⁾
NPM : 18.12.02.39

^{1) 2) 3)} Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari (UNISKA) Banjarmasin
E-mail: riyannoorhidayat24@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to describe the relationship between employee competence and service quality at the Sumber Sari Village Office, Sungai Loban District, Tanah Bumbu Regency. The research method uses a quantitative approach with the type of associative research. Data were collected by distributing questionnaires to respondents. The sample was determined by simple random sampling technique. Data analysis using Pearson Product Moment correlation obtained from SPSS calculation results. The results showed that there was a relationship between employee competence and service quality variables, the strength of the relationship was based on the correlation level value of 0.759 which when referring to the relationship level table stated that the relationship between the two variables was strong. It was also found that the relationship between employee competence and service quality variables was 57.6%.

Keywords: Correlation, Employee Competence, Service Quality, Quantitative

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik juga bisa sebagai mekanisme proses setiap tindakan oleh penyelenggara pelayanan yaitu Pemerintah kegiatan kepada masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan suatu pelayanan. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke-4 memuat tujuan negara, salah satunya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, secara tersirat menggambarkan pentingnya negara memenuhi pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan yang ada akan mendapatkan apresiasi dari masyarakat apabila di laksanakan dengan baik. Pelayanan di katakan baik apabila aparat pemerintah tergolong berhasil atau mendapatkan senyuman manis dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kualitas pelayanan itu sendiri dirasakan langsung oleh masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan. Kemudian dalam proses pelayanan publik peran serta kerjasama antara aparat pemerintahan dengan masyarakat juga harus di per-erat, hal ini bisa saja menjalin keakraban pada saat melakukan birokrasi pelayanan yang ada pada saat melakukan suatu pelayanan.

Membahas pelayanan sangat erat kaitannya dengan Manajemen Sumberdaya Manusia.

Peranan manajemen sumberdaya manusia akan sangat menentukan terhadap keberhasilan atau kegagalan organisasi publik dalam mencapai tujuan pelayanan. Suatu organisasi publik apabila peranan manajemen sumberdaya manusianya tidak optimal, kontribusi pegawai terhadap keberhasilan organisasinya juga tidak akan optimal. Walaupun potensi sumberdaya manusia yang dimiliki organisasi sangat berkualitas, tetapi apabila tidak ada pemberdayaan secara optimal, kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi publik juga akan jauh dari harapan. Salah satu aspek yang berkontribusi terhadap kinerja Sumberdaya Manusia yaitu aspek Kompetensi (Sudarmanto, 2018 : 29).

Begitu pentingnya aspek kompetensi dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan publik, Marshall “mengemukakan bahwa Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu” (Sudarmanto, 2018:47). Dengan kata lain karakteristik seseorang sangat berpengaruh untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang maksimal. Dikutip dari (Sedarmayanti, 2009:54) “umumnya organisasi percaya bahwa untuk mencapai keunggulan bersaing harus mengusahakan tercapainya kinerja individual yang optimal, karena pada dasarnya kinerja individu mampu mempengaruhi kinerja tim dan

akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.”

Desa Sumber Sari merupakan desa yang terletak jauh dari pusat kota, berdasarkan ”Peraturan daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 33 Tahun 2012 Tentang pembentukan Desa Sumber Makmur, Desa Biduri Bersujud, Desa Sumber Sari, Desa Wanasari, dan Desa Damar Indah di Kecamatan Sungai loban Kabupaten Tanah Bumbu”. Desa Sumber Sari memiliki banyak kelebihan, baik dari bidang pertanian, perkebunan dan pelestarian kebudayaan yang ada. Desa Sumber Sari terbentuk dari desa pemekaran. Yang awalnya bernama desa Dwi Marga setelah di pecah menjadi desa Sumber Sari saat ini. Setelah dilakukan pemekaran banyak perubahan yang terjadi pada desa ini, khususnya pada bidang infrastruktur bangunan yang ada didesa. Desa Sumber Sari bisa dikatakan sebagai desa yang maju walaupun desa ini terletak di pelosok desa. Namun dari banyaknya kelebihan yang dimiliki Desa Sumber Sari, desa ini memiliki kekurangan dalam bidang pelayanan publik.

Masalah ini dirasakan masyarakat yang tinggal di desa tersebut, pada saat masyarakat melakukan kegiatan atau membutuhkan suatu pelayanan masih ada saja hal-hal yang menjadi permasalahan. Misalnya saja, masih kurangnya ketanggapan pegawai terhadap pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Ketanggapan merupakan salah satu dimensi penting dalam kompetensi pegawai. Sehingga menurut peneliti dan berdasarkan beberapa tinjauan pustaka mengasumsikan adanya masalah berkaitan dengan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di desa sumber Sari.

Dari apa yang di jelaskan di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul yaitu” Korelasi Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan kacamata pengguna layanan, dalam hal ini yaitu masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, diketahui bahwa pelayanan publik dinyatakan berkualitas atau tidak bergantung pada pandangan masyarakat dalam hal ini penerima layanan. Ketika masyarakat merasa pelayanan “yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas”. Sebaliknya jika terdapat perbedaan antara harapan

masyarakat sebagai penerima yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan tersebut belum dikatakan berkualitas. (Rahayu dkk, 2020:173).

Secara Teori, maksud dari pelayanan publik adalah “memuaskan masyarakat. Dalam mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang kompeten”, kemudian Zeithaml dkk (Rahayu dkk, 2020:175) menyederhanakan dimensi kualitas menjadi 5, secara umum pelayanan dapat dikatakan berkualitas di lihat dari kriteria berikut:

1. Tangible (bukti fisik): dimensi ini merupakan suatu hal yang dapat terlihat dengan jelas dalam pelayanan, mencakup fasilitas fisik seperti gedung, maupun ruangan, alat kantor, dan sumber daya manusia
2. Reliability (ketepatan) : merupakan ketepatan “unit pelayanan dalam menghasilkan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat”.
3. Responsiveness (ketanggapan): merupakan dimensi yang berupa suatu kemampuan untuk membantu konsumen/pelanggan.
4. Empathy (empati), yaitu “meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan”.
5. Assurance (jaminan), yaitu “mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.”

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu pelayanan dikatakan berkualitas apabila aparatur mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kompetensi

Kompetensi adalah “terminologi yang sering didengar yang diucapkan banyak orang. Kita sering mendengar dan mengucapkan istilah kompetensi dalam berbagai kegunaan, khususnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia. Akan tetapi, sering kali persepsi, pemahaman, dan makna terminologi itu tidak sama atau saling dipertukarkan (*interchangeable*) dengan terminologi lain. Kesamaan persepsi banyak orang terhadap “kompetensi” barangkali terletak pada bahwa terminologi itu merupakan atribut untuk melekatkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas atau unggul. Suatu atribut adalah kualitas yang diberikan pada orang atau benda. Atribut mengacu pada karakteristik tertentu yang diperlukan untuk dapat

melaksanakan pekerjaan secara efektif. Oleh karenanya, atribut terdiri atas persyaratan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian atau karaktersitik tertentu”. (Sudarmanto, 2018:39).

Wujud dari kredibilitas orang-orang yang mampu mengembangkan kredibilitas aktifitasnya berdasarkan kompetensi yang dimilikinya tidak terlepas dari kemampuan seseorang mengendalikan hasil kerja secara integritas, membentuk informasi yang terpadu, membangun kepercayaan dan hubungan yang baik dan mempengaruhi orang lain untuk memberikan berbagai hal yang berkaitan dengan pengamatan dan pengambilan resiko peluang yang mewujudkan efektivitas kerja dapat meningkat. Karena itu, “orang-orang yang memiliki kompetensi merupakan orang-orang yang memiliki profesionalisme kerja dan memahami tentang pekerjaan, aktifitas, kesinambungan dan tujuan kerja, sehingga hasil kerja selalu diperoleh dari orang-orang yang memiliki profesionalisme, karena itu profesionalisme sangat penting dalam Manajemen sumber daya manusia”(Nurbayya, 2020:4).

“Aspek kompetensi di interpretasikan sama dengan kemampuan atau kecakapan, juga ada yang menyebutkan sepadan dengan keterampilan, pengetahuan dan pendidikan tinggi. Bahkan, ada pula yang mengartikan sama dengan layak, handal, cocok, dapat dipercaya dan cerdas. Perbedaan pemahaman terkait aspek kompetensi merupakan hal yang wajar. Badan Kepegawaian Negara (2003), mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien”. (Sudarmanto, 2018 : 49).

Menurut Spencer (1993) (Sudarmanto, 2018 : 53), “komponen-komponen kompetensi mencakup beberapa hal sebagai berikut :

1. *Motives* adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain.
2. *Traits* adalah karakteristik-karakteristik fisik dan respon-respon konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi.
3. *Self concept* adalah sikap, nilai, dan citra diri seseorang.
4. *Knowledge* adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik

tertentu.

5. *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu”.

HIPOTESIS

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, berkaitan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka didapatkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat hubungan antara Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sumber Sari, Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu

H1 : Terdapat hubungan antara Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sumber Sari, Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Asosiatif. Hal ini berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan pada bab sebelumnya. “Rumusan masalah asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara 2 variabel atau lebih, seperti telah dikemukakan, terdapat tiga bentuk hubungan yaitu Hubungan simetris, hubungan kausal, dan hubungan interaktif/resiprocal /timbal balik” (Sugiyono, 2021:86). Hipotesis asosiatif diuji dengan teknik korelasi Pearson Product Moment.

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di kantor desa Sumber Sari Sebanban III Blok A, Kecamatan Sungai Loban, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan.

“Populasi adalah keseluruhan element yang akan di jadikan generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan di ukur, yang merupakan unit yang diteliti” yaitu sumber daya manusia di kantor desa Sumber Sari. Dalam hal ini populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Desa Sumber Sari yang telah mendapatkan pelayanan di kantor Desa Sumber Sari.

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan ialah sebagian Masyarakat yang melakukan Pelayanan Publik di Kantor Desa Sumber Sari Kabupaten Tanah Bumbu. Cara pengambilan sampelnya menggunakan teknik pengambilan sampel “*Probability Sampling* berupa *simple random sampling*. *Probability sampling* ialah teknik pengambilan sampel memberikan peluang

yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Menurut Mills dkk (Alwi, 2015:141) “untuk penelitian metode deskriptif, minimal 10% populasi, untuk populasi yang relatif kecil minimal 20%, sedangkan untuk penelitian korelasi diperlukan sampel sebesar 30 responden”. Untuk penelitian eksperimen dan komparatif diperlukan sampel 30 responden untuk setiap kelompok yang akan dibandingkan. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti ialah dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang responden masyarakat yang telah melakukan pelayanan di kantor Desa Sumber Sari.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif berupa uji validitas, reliabilitas dan uji korelasi. Uji ini dimaksud untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pada dasarnya uji validitas mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian (Budi, 2021:7). Sedangkan uji reliabilitas instrumen untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh. Pada dasarnya uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan atau pernyataan yang digunakan. (Budi, 2021:17).

Tabel 1. Interpretasi Nilai r (Koefisien Korelasi)

Nilai r	Tingkat Hubungan
0,80 s.d 1,000	Sangat Kuat
0,60 s.d 0,799	Kuat
0,40 s.d 0,599	Sedang
0,20 s.d 0,399	Rendah
0,00 s.d 0,199	Sangat Rendah

Sumber Data : Sugiyono (2021 : 306)

HASIL PENELITIAN

a) Variabel Kompetensi Pegawai

Pertanyaan terdiri atas 14 item yang diwakili oleh X_1, X_2, \dots, X_{14} . 14 item pertanyaan ini merupakan indikator dari variabel Kompetensi Pegawai, sehingga

variabel kompetensi pegawai dalam data kuesioner diwakili oleh X_{total} . Adapun hasil analisis variabel kualitas pelayanan dapat dimasukkan kedalam kategori sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Kategori Kompetensi Pegawai

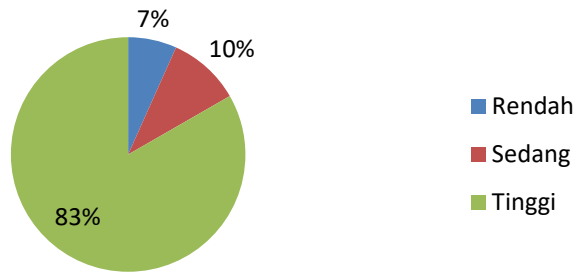
No	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	< 44.5	2	6.7%	Rendah
2	$45 \leq X \leq 49.5$	3	10%	Sedang
3	≥ 50	25	83.3%	Tinggi

Sumber data : Hasil SPSS versi 25

Berdasarkan tabel distribusi kategori kompetensi pegawai diatas didapatkan informasi distribusi kompetensi pegawai dikantor desa sumber sari menurut

responden yang pernah melakukan pelayanan dikantor desa Sumber Sari digambarkan kedalam diagram *pie chart* sebagai berikut.

Disribusi Kompetensi Pegawai



Gambar Diagram Distribusi Kompetensi Pegawai

Hasil yang didapatkan sebagian besar jawaban responden mengkategorikan variabel kompetensi pegawai kedalam kategori tinggi sebesar 83.3%, sedang 10% dan rendah 6.7%.

peayanan dikantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu. Variabel kualitas pelayanan dinilai dari 14 item pertanyaan yang diwakili oleh Y_1, Y_2, \dots, Y_{14} . Adapun hasil analisis distribusi kategori variabel kualitas pelayanan dapat dijabarkan kedalam tabel berikut

b) Variabel Kualitas Pelayanan

Data Variabel Kualitas Pelayanan juga diperoleh dari penyebaran angket kepada 30 masyarakat yang pernah melakukan

Tabel 3. Distribusi Kategori Kualitas Pelayanan

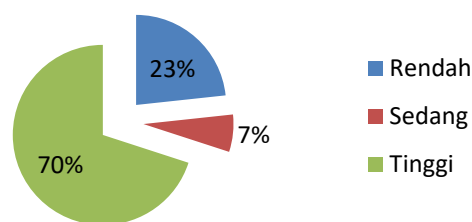
No	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	< 48.5	7	23.3%	Rendah
2	$49 \leq Y \leq 51.5$	2	6.7%	Sedang
3	≥ 52	21	70%	Tinggi

Sumber data: Hasil SPSS versi 25

Berdasarkan tabel distribusi kataegori kualitas pelayanan diatas didapatkan informasi distribusi kualitas pelayanan dikantor desa sumber sari menurut

responden yang pernah melakukan pelayanan dikantor desa Sumber Sari digambarkan kedalam diagram *pie chart* sebagai berikut.

Disribusi Kualitas Pelayanan



Gambar Diagram Distribusi Kualitas Pelayanan

Hasil yang didapatkan sebagian besar jawaban responden mengkategorikan variabel kualitas pelayanan kedalam

kategori tinggi sebesar 70%, sedang 23.3% dan rendah 6.7%.

1. Uji Validitas
 - a. Variabel Kompetensi.

Tabel 4. Uji Validitas Kuesioner Variabel Kompetensi Pegawai

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Signifikansi 5%	Hasil Uji
Item 1	0,603	0,361	0,000	Valid
Item 2	0,751	0,361	0,000	Valid

Item 3	0,421	0,361	0,020	Valid
Item 4	0,522	0,361	0,003	Valid
Item 5	0,575	0,361	0,001	Valid
Item 6	0,755	0,361	0,000	Valid
Item 7	0,714	0,361	0,000	Valid
Item 8	0,832	0,361	0,000	Valid
Item 9	0,657	0,361	0,000	Valid
Item 10	0,770	0,361	0,000	Valid
Item 11	0,883	0,361	0,000	Valid
Item 12	0,755	0,361	0,000	Valid
Item 13	0,709	0,361	0,000	Valid
Item 14	0,636	0,361	0,000	Valid

Sumber data : Hasil SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel uji validitas diatas didapatkan hasil setiap item kuesioner untuk mengukur variabel kompetensi pegawai adalah Valid. Hasil ini berdasarkan perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} , diperkuat dengan nilai signifikansi dibandingkan nilai kesalahan sebesar 5%. r_{tabel} didapatkan dari tabel r dengan jumlah Sampel ($n = 30$), nilai

r_{tabel} sebesar 0,361. Ketika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka item kuesioner dianggap valid. Penilaian validitas item kuesioner juga dapat berdasarkan nilai signifikansi dibandingkan nilai kesalahan sebesar 5% (0,005). Ketika nilai signifikansi dari suatu item kurang dari 0,005, maka item kuesioner dianggap valid.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 5. Uji Validitas Kuesioner Variabel kualitas pelayanan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Signifikansi 5%	Hasil Uji
Item 1	0,735	0,361	0,000	Valid
Item 2	0,379	0,361	0,039	Valid
Item 3	0,656	0,361	0,000	Valid
Item 4	0,551	0,361	0,002	Valid
Item 5	0,498	0,361	0,005	Valid
Item 6	0,514	0,361	0,004	Valid
Item 7	0,564	0,361	0,001	Valid
Item 8	0,580	0,361	0,001	Valid
Item 9	0,644	0,361	0,000	Valid
Item 10	0,420	0,361	0,021	Valid
Item 11	0,750	0,361	0,000	Valid
Item 12	0,605	0,361	0,000	Valid
Item 13	0,731	0,361	0,000	Valid
Item 14	0,729	0,361	0,000	Valid

Sumber data : Hasil SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel uji validitas diatas didapatkan hasil setiap item kuesioner untuk mengukur variabel kualitas pelayanan adalah Valid. Hasil ini berdasarkan perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} , diperkuat dengan nilai signifikansi dibandingkan nilai kesalahan sebesar 5%. r_{tabel} didapatkan dari tabel r dengan jumlah Sampel ($n = 30$), nilai r_{tabel} sebesar 0,361.

Ketika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka item kuesioner dianggap valid. Penilaian validitas item kuesioner juga dapat berdasarkan nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai kesalahan sebesar 5% (0,05). Ketika nilai signifikansi dari suatu item kurang dari 0,05, maka item kuesioner dianggap valid.

2. Uji Reliabilitas

a. Variabel Kompetensi

Pengujian reliabilitas variabel kompetensi pegawai diukur dengan 14 item pertanyaan yang dijadikan indikator

variabel tersebut. Berikut hasil uji reliabilitas dari variabel kompetensi pegawai.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Pegawai

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	r_{tabel}	Hasil Uji
0,901	14	0,361	Reliabel

Sumber data : Hasil SPSS versi 25

Hasil dari uji reliabilitas variabel kompetensi pegawai didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,901 dari 14 item pertanyaan. Nilai *cronbach's Alpha* kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai r_{tabel} maka item kuesioner dianggap valid. Berdasarkan ketentuan tersebut nilai *Cronbach's Alpha* (0,901) lebih besar

dari nilai r_{tabel} (0,361) maka 14 item pertanyaan dikatakan reliabel untuk mengukur variabel kompetensi pegawai.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Pengujian reliabilitas variabel kualitas pelayanan diukur dengan 14 item pertanyaan yang dijadikan indikator. Berikut hasil uji reliabilitas dari variabel kualitas pelayanan.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	r_{tabel}	Hasil Uji
0,860	14	0,361	Reliabel

Sumber data: Hasil SPSS versi 25

Hasil dari uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,860 dari 14 item pertanyaan. Nilai *cronbach's Alpha* kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai

r_{tabel} maka item kuesioner dianggap valid. Berdasarkan ketentuan tersebut nilai *Cronbach's Alpha* (0,860) lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,361) maka 14 item pertanyaan dikatakan reliabel untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

2. Uji Korelasi

Tabel 8. Uji Korelasi

		Kompetensi Pegawai
Kualitas Pelayanan	<i>Pearson Correlation</i>	0,759
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000
	N	30

Sumber data : Hasil SPSS versi 25

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun uji hipotesis sebagai berikut :

i. Uji Hipotesis

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara *variable* Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan di kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu

H_1 : Terdapat hubungan antara *variable* Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan di kantor Desa Sumber

Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu

ii. Tingkat Kesalahan

$\alpha = 5\%$

iii. Daerah Kritis

H_0 ditolak jika nilai $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ (dengan kata lain H_1 diterima)

iv. Statistic Uji

$$r_{\text{hitung}} = \frac{(N \sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2) - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{\text{hitung}} = 0,759$$

$$r_{\text{tabel}} \text{ dengan jumlah sampel } 30 = 0,361$$

- v. Keputusan
 Nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$
 $0,759 \geq 0,361$, maka keputusan tolak H_0
- vi. Kesimpulan
 Dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5% didapatkan kesimpulan terdapat

hubungan antara *variable* Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan di kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil penelitian pada poin 4.3 didapatkan nilai korelasi (r) sebesar 0,759, hal ini menunjukkan hubungan antara variabel kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan bernilai positif. Merujuk pada tabel tingkat korelasi (Sugiyono, 2021:306), nilai 0,759 berarti antara variabel kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan di kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu memiliki tingkat hubungan yang kuat.

Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nurain, 2018) “berjudul Hubungan Kompetensi Kepribadian, dan Kompetensi Manajerial Pegawai Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi sekolah di MAN Insan Cendekia Gorontalo, hasil dari penelitian ini yaitu Terdapat hubungan yang kuat antara kompetensi kepribadian pegawai tata usaha dan kompetensi manajerial kepala tata usaha dengan kualitas layanan administrasi sekolah.”

Penelitian lain yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh (Rorora, 2015) “berjudul Pengaruh Kemampuan dan Personal Skill terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado, hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif antara Kemampuan dan *Personal skill* terhadap

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya dan hasil penelitian beserta pembahasan dalam penelitian ini, yaitu yang berjudul “Hubungan Korelasi Kompetensi Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu”, di dapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, hasil uji hipotesis didapatkan kesimpulan terdapat hubungan antara variabel kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan di kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu. Tingkat hubungan yang dihasilkan antar 2 variabel ini memiliki hubungan yang kuat yaitu sebesar 0,759.
2. Kekuatan korelasi antara variabel kompetensi pegawai dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai

peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. terdapat pengaruh positif antara Kemampuan dan *Personal skill* terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.”

Kekuatan korelasi antara Kompetensi Pegawai dengan kualitas pelayanan di kantor desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu dapat diketahui dari nilai determinasi. Nilai determinasi merupakan nilai yang dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar korelasi antara dua variabel, dalam hal ini yaitu variabel kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan. Nilai determinasi *didapatkan dengan cara :*

$$D = r^2 * 100\%$$

$$D = 0,759^2 * 100\%$$

$$D = 57,6\%$$

Sehingga didapatkan nilai determinasi sebesar 57,6%. Hal ini berarti variabel kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan di kantor desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu memiliki tingkat hubungan sebesar 57,6%. Apabila dikonfirmasi dengan kekuatan hubungan seperti pada tabel tingkat korelasi maka tingkat hubungan antara variabel Kompetensi pegawai dan *variable* kualitas pelayanan adalah 57,6% yang berarti kuat.

Loban Kabupaten Tanah Bumbu adalah sebesar 57,6%. 57,6% menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan. Dengan kata lain ketika kualitas pelayanan di kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu meningkat, maka sebesar 57,6% berasal dari peningkatan kompetensi pegawai di kantor Desa tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini. Sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang, terkhusus penelitian yang akan mengangkat judul berkaitan dengan hubungan kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan. Adapun sedikit saran yang penulis dapat berikan adalah sebagai berikut :

1. Saran yang pertama ditunjukkan untuk pegawai kantor Desa Sumber Sari Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah bumbu. Selama penulis melakukan penelitian dikantor Desa Sumber Sari, penulis merasa sangat dibantu baik dalam informasi mengenai pelayanan dikantor desa sampai dengan pengumpulan data selesai. Saran yang penulis dapat sampaikan yaitu mengenai alur proses pelayanan, belum ada tersedia informasi mengenai alur proses pelayanan di kantor Desa Sumber Sari. Kepada aparatur desa disarankan untuk membuat denah alur proses pelayanan dan membuat jam operasional pelayanan yang ditempel, sehingga memudahkan masyarakat memahami alur proses dan waktu pelayanan di kantor desa Sumber Sari.
2. Untuk penelitian lain yang ingin meneliti tentang variabel penelitian ini berkaitan dengan penyebaran data kuesioner, sebaiknya peneliti memiliki cadangan responden untuk mengantisipasi apabila responden yang sudah terpilih tidak berada ditempat. Hal ini lebih memudahkan peneliti dalam pengumpulan data.

REFERENSI

- Adam, Nurain. 2018. "*Hubungan Kompetensi Kepribadian, dan Kompetensi Manajerial Pegawai Tata Usaha dengan Kualitas Layanan Administrasi sekolah di MAN Insan Cendekia Gorontalo*". Universitas Negeri Gorontalo.
- Alwi, Idrus. 2015." *Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika Dan Analisis Butir*". Universitas Indraprasta PGRI Jakarta.
- Darma, Budi. 2021. "*Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*". Guepedia.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 33 Tahun 2011 "*Tentang Pembentukan Desa Sumber Makmur, Desa Biduri Bersujud, Desa Sumber Sari, Desa Wanasari, dan Desa Damar Indah di Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu.*"
- Sedarmayanti. 2009. "*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*". Bandung: CV. Mandar Maju.
- Shasmitha, Devi dkk. 2017. "*Kompetensi Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan Perawat*". Universitas Syiah Banda Aceh.
- Sudarmanto. 2018. "*Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*". Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Sugiyono. 2021." *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". PT Alfabet: Bandung. Alfabet: Bandung.
- Susanto, Iwan Hadi. 2014." *Rancang Bangun Aplikasi Pengolahan Data Statistik Dengan Metode Korelasi Pearson Product Moment*". Stikom : Surabaya.